

Peregrine

**ServiceCenter**

---

# Utilitaire de mise en œuvre de la mise à niveau

Pour la mise à niveau des versions A9802 et ultérieures vers SC51

Copyright © 2002-2003 Peregrine Systems, Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés.

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® et ServiceCenter® sont des marques déposées de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Ce document et le logiciel décrit dans ce manuel font l'objet d'un accord de licence ou de non-divulgaration et ne peuvent être utilisés ou copiés que dans le cadre des termes de l'accord. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modifications sans préavis et n'engagent pas Peregrine Systems, Inc. Contactez le service d'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 e-mail 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 e-mail à l'adresse [doc\\_comments@peregrine.com](mailto:doc_comments@peregrine.com).

Cette édition s'applique à la version 5.1 du programme sous licence.

Peregrine Systems, Inc.  
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130, États-Unis  
Téléphone : 800.638.5231 ou 858.481.5000  
Télécopie : 858.481.1751  
[www.peregrine.com](http://www.peregrine.com)



# Table des matières

	Présentation du manuel Utilitaire de mise en œuvre de la mise à niveau . . . . .	9
	Connaissances requises. . . . .	11
	Documentation connexe. . . . .	12
	Exemples d'écrans et de données. . . . .	12
	Comment contacter les Services éducatifs . . . . .	13
<b>Chapitre 1</b>	<b>Présentation générale du processus de mise à niveau de ServiceCenter . . . . .</b>	<b>15</b>
	Chemin de mise à niveau, par version et langue . . . . .	16
	Processus de mise à niveau . . . . .	20
	Principe du processus de mise à niveau . . . . .	22
	Comparaison des fichiers nouveaux et anciens par la mise à niveau SC . . . . .	22
	Impact de la mise à niveau sur l'environnement d'exécution et les applications . . . . .	23
	Désignation des versions. . . . .	24
	Environnement d'exécution RTE . . . . .	25
	Applications . . . . .	25
	Impact de la personnalisation sur le processus de mise à niveau . . . . .	28
	Présentation de l'implémentation des codes de pratique ITIL. . . . .	30
<b>Chapitre 2</b>	<b>Planification de la mise à niveau de ServiceCenter . . . . .</b>	<b>31</b>
	Exigences de la mise à niveau . . . . .	32
	Configuration requise . . . . .	32
	Mémoire partagée. . . . .	33
	Espace disque . . . . .	34
	Personnalisation, SGBDR et applications RAD . . . . .	35

	Sauvegardes . . . . .	35
	Vérification des problèmes identifiés. . . . .	36
	Planification de l'environnement de développement . . . . .	37
	Configuration de l'environnement de développement . . . . .	37
	Développement de la mise à niveau personnalisée . . . . .	38
	Mise à niveau de l'environnement de développement. . . . .	38
	Résolution des conflits. . . . .	39
	Création d'une mise à niveau personnalisée . . . . .	39
	Test de la mise à niveau personnalisée . . . . .	39
	Configuration de l'environnement de test. . . . .	40
	Test du système. . . . .	40
	Familiarisation avec les nouvelles fonctions . . . . .	40
	Application de la mise à niveau personnalisée . . . . .	40
	Planification de la mise en œuvre de la mise à niveau personnalisée à votre système de production . . . . .	41
	Formation des utilisateurs aux applications mises à jour . . . . .	41
	Application de la mise à niveau à votre système de production . . . . .	41
	Ajout d'une fonction ITIL . . . . .	42
<b>Chapitre 3</b>	<b>Schéma des étapes de mise à niveau de ServiceCenter . . . . .</b>	<b>43</b>
	Planification de la mise à niveau . . . . .	44
	Préparation de la mise à niveau . . . . .	44
	Configuration de l'environnement de <i>développement</i> . . . . .	44
	Développement de la mise à niveau personnalisée . . . . .	47
	Mise à niveau de l'environnement de <i>développement</i> . . . . .	47
	Résolution des conflits. . . . .	52
	Création d'une mise à niveau personnalisée . . . . .	53
	Test de la mise à niveau personnalisée . . . . .	53
	Configuration de l'environnement de <i>test</i> . . . . .	54
	Application de la mise à niveau personnalisée au système de test . . . . .	56
	Test du système mis à niveau . . . . .	60
	Application de la mise à niveau personnalisée . . . . .	61
	Planification de la mise en œuvre de la mise à niveau personnalisée sur votre système de production. . . . .	61
	Formation des utilisateurs aux applications mises à niveau . . . . .	61
	Application de la mise à niveau à votre système de production . . . . .	61
	Ajout d'une fonction ITIL . . . . .	62

<b>Chapitre 4</b>	<b>Préparation du système de développement . . . . .</b>	<b>63</b>
	Création d'un système de développement ou de test . . . . .	64
	Organigramme . . . . .	65
	Planification de la sauvegarde du système de production . . . . .	66
	Création du nouveau système . . . . .	68
	Installation de l'utilitaire de mise à niveau SC . . . . .	69
	Installation Unix . . . . .	70
	Installation sous Microsoft Windows . . . . .	71
	Installation sous OS/390 ou MVS . . . . .	72
	Fichiers d'application de la mise à niveau SC . . . . .	75
	Préparation de systèmes mappés sur un SGBDR . . . . .	75
<b>Chapitre 5</b>	<b>Mise à niveau de votre système . . . . .</b>	<b>77</b>
	Organigramme de mise à niveau. . . . .	78
	Phase 1 : Étapes préliminaires . . . . .	79
	Préparation du système . . . . .	79
	Préparation pour la version A9802. . . . .	81
	Phase II : Application de la mise à niveau . . . . .	84
	Préparation à la mise à niveau (uniquement pour les systèmes ServiceCenter 3 mappés sur DB2Universal) . . . . .	85
	Étape 1 : Chargement de preupg.bin et de transfer.bin . . . . .	86
	Modifications du dictionnaire de base de données (pour les systèmes antérieurs à la version A9901 uniquement) . . . . .	89
	Création de magasins pour plusieurs emplacements (systèmes antérieurs à SC4 uniquement) . . . . .	90
	Étape 2 : Exécution de l'application de mise à niveau . . . . .	93
	Étape 3 : Mise à niveau des données système . . . . .	107
	Étape 4 : Retour du système à un environnement d'exploitation normal . . . . .	108
	Informations de conversion (systèmes mappés sur un SGBDR uniquement) . . . . .	109
	Phase III : Résolution de conflits. . . . .	112
	Déroulement de la résolution de conflits . . . . .	113
	Étape 1 : Exécution de rapports postérieurs à la mise à niveau . . . . .	114
	Étape 2 : Résolution de conflits relatifs aux composants d'affichage . . . . .	117
	Étape 3 : Résolution de conflits relatifs aux dictionnaires de base de données . . . . .	122
	Étape 4 : Résolution de conflits relatifs aux données . . . . .	124

	Modifications apportées aux applications dans cette version . . . . .	130
	Modifications dans Gestion des changements . . . . .	130
	Modifications dans Gestion des incidents . . . . .	133
	Modifications dans Gestion des demandes . . . . .	134
<b>Chapitre 6</b>	<b>Création d'une mise à niveau personnalisée . . . . .</b>	<b>141</b>
	Préparatifs de création de la mise à niveau personnalisée . . . . .	142
	Allocation de l'espace disque . . . . .	142
	Allocation de l'espace disque dans un système OS/390 . . . . .	142
	Fichiers de mise à niveau pour Windows, Unix et OS/390 . . . . .	144
	Modification de l'UID . . . . .	145
	Création de la mise à niveau personnalisée . . . . .	145
	Comment créer la mise à niveau personnalisée . . . . .	145
	Fichiers supplémentaires nécessaires . . . . .	152
	Test de votre mise à niveau personnalisée . . . . .	152
	Mise à niveau de votre système de production . . . . .	153
	Formation de vos utilisateurs aux applications mises à jour . . . . .	153
	Application de la mise à niveau à votre système de production . . . . .	153
	Purge des fichiers de mise à niveau. . . . .	155
<b>Annexe A</b>	<b>Procédures que vous devez connaître pour exécuter la mise à niveau. . . . .</b>	<b>159</b>
	Chargement d'un fichier dans ServiceCenter. . . . .	160
	Arrêt des planificateurs ServiceCenter . . . . .	161
	Démarrage des planificateurs ServiceCenter. . . . .	162
	Contrôle de la progression de la mise à niveau des applications . . . . .	164
	Contrôle de la progression de la mise à niveau en mode GUI . . . . .	164
	Contrôle de la progression de la mise à niveau en mode texte . . . . .	166
	Suivi du processus de mise à niveau . . . . .	166
	Mise à niveau de l'environnement d'exécution RTE . . . . .	167
<b>Annexe B</b>	<b>Utilitaire de comparaison RAD . . . . .</b>	<b>169</b>
	Utilitaire de comparaison RAD . . . . .	170
	Accès à l'utilitaire de comparaison RAD à partir d'une ligne de commande . . . . .	170
	Accès à l'utilitaire de comparaison RAD au moyen de l'Éditeur RAD . . . . .	170
	Définition ou modification des définitions de fichiers. . . . .	174

	Définition des noms d'application . . . . .	175
	Comparaison d'applications intégrales . . . . .	175
	Impression d'un rapport . . . . .	176
	Comparaison de panneaux individuels . . . . .	176
	Différences entre les champs scalaires et matriciels . . . . .	178
	Affichage des versions d'un panneau . . . . .	179
	Impression d'une Liste détaillée des différences . . . . .	179
	Lignes de suite . . . . .	179
<b>Annexe C</b>	<b>Ajout de la fonctionnalité ITIL . . . . .</b>	<b>181</b>
	Fichiers de téléchargement. . . . .	182
	Contenu du téléchargement . . . . .	182
<b>Annexe D</b>	<b>Utilisation de l'Utilitaire de comparaison SQL . . . . .</b>	<b>185</b>
	Mise à niveau des bases de données SQL . . . . .	186
	Chargement des applications de comparaison . . . . .	186
	Exécution des applications de comparaison . . . . .	187
	Mode GUI. . . . .	187
	Mode texte. . . . .	188
	Analyse des résultats . . . . .	188
	Examen des enregistrements sqlupgrade . . . . .	188
	Ajout de nouveaux champs . . . . .	189
	Détermination de la structure/matrice correcte . . . . .	190
	Création de sous-tables depuis une matrice de structures . . . . .	191
<b>Annexe E</b>	<b>Dépannage . . . . .</b>	<b>193</b>
	Touches de fonction manquantes . . . . .	194
	Comment contacter l'assistance clientèle . . . . .	196
	Site Web CenterPoint de Peregrine . . . . .	196
	Siège social. . . . .	196
	Amérique du Nord et Amérique du Sud . . . . .	197
	Europe, Asie/Pacifique, Afrique . . . . .	197
	Recherche de détails sur les demandes de modification SCR . . . . .	197
	<b>Index . . . . .</b>	<b>199</b>



# Présentation du manuel Utilitaire de mise en œuvre de la mise à niveau

Bienvenue dans le manuel Utilitaire de mise en œuvre de la mise à niveau. Ce chapitre contient une présentation générale de ce manuel, et répertorie les connaissances requises et la documentation connexe de ServiceCenter.

Ce manuel décrit l'utilitaire de mise à niveau de ServiceCenter. Cet utilitaire sert à mettre vos applications ServiceCenterServiceCenter(version A9802 ou ultérieure) au niveau de la version actuelle de SC51. Dans ce manuel, l'utilitaire de mise à niveau est appelé Mise à niveau SC.

Le manuel contient également des informations sur la mise à niveau du RTE ServiceCenter (SC 5.1). Toutefois, vous trouverez des informations plus détaillées sur le sujet dans les manuels d'installation ServiceCenter des différentes plates-formes.

Si vous exécutez une application ServiceCenter A9801 ou une version antérieure, consultez le manuel « ServiceCenter 4 Upgrade Utility Guide » pour effectuer une mise à niveau vers une version plus récente.

Ce manuel contient les chapitres et annexes suivants :

- *Présentation générale du processus de mise à niveau de ServiceCenter* page 15 - fournit une présentation générale du processus de mise à niveau. Il explique le chemin de la mise à niveau, ainsi que les étapes qui composent son processus. Il décrit le fonctionnement de la mise à niveau, ainsi que son incidence sur les applications et l'environnement d'exécution, ou RTE (Run Time Environnement). Il décrit les éléments à prendre en compte lors de la mise à niveau d'un système personnalisé.

- *Schéma des étapes de mise à niveau de ServiceCenter* page 43 - met en relief le processus de mise à niveau. Celui-ci peut constituer une liste de vérification.
- *Planification de la mise à niveau de ServiceCenter* page 31 - décrit les étapes nécessaires à la planification de la mise à niveau de votre système ServiceCenter, notamment la configuration système et disque minimale, les connaissances du système requises et la planification nécessaire à chaque stade de la mise à niveau, et récapitule le processus de mise à niveau.
- *Préparation du système de développement* page 63 - fournit des informations sur la préparation de la mise à niveau, notamment sur l'installation de l'utilitaire de mise à niveau SC et sur les options dont disposent les utilisateurs SGBDR.
- *Mise à niveau de votre système* page 77 - fournit des procédures détaillées pour mettre à niveau les composants d'affichage et le reste de votre système au moyen de l'utilitaire de mise à niveau SC, examine les méthodes utilisées pour régler les conflits et sert de point de départ au sein des procédures pour les administrateurs qui effectuent leur mise à niveau à partir de la version A9802 ou d'une version ultérieure.
- *Création d'une mise à niveau personnalisée* page 141 - fournit des procédures détaillées pour créer une mise à niveau personnalisée à partir de votre système de *développement*, puis pour l'appliquer à votre système de *production*.
- *Dépannage* page 193 - fournit des solutions aux problèmes auxquels vous pourriez vous heurter au cours de la mise à niveau.
- *Utilitaire de comparaison RAD* page 169 - examine l'outil de gestion des logiciels qui compare différentes versions d'une même application RAD.
- *Ajout de la fonctionnalité ITIL* page 181 - présente la liste des fichiers de téléchargement et les enregistrements affectés, au cas où vous voudriez ajouter une fonctionnalité ITIL.
- *Utilisation de l'Utilitaire de comparaison SQL* page 185 - fournit des instructions sur l'utilisation d'un jeu d'applications vous permettant de déterminer quelles modifications doivent être apportées à la base de données afin qu'elle prenne en charge la mise à niveau sans qu'il soit nécessaire de reconvertir les fichiers SQL en fichiers P4.
- *Procédures que vous devez connaître pour exécuter la mise à niveau* page 159 - fournit des instructions sur les procédures que vous utiliserez pendant le processus de mise à niveau, notamment sur le chargement des fichiers, l'arrêt des planificateurs et la surveillance de la mise à niveau.

## Connaissances requises

Avant de procéder à la mise à niveau proprement dite, vous devez impérativement lire le présent document en totalité et vous familiariser avec les différentes procédures. Ces procédures doivent être exécutées dans l'ordre dans lequel elles sont fournies. Si vous ne suivez pas l'ordre prescrit, la mise à niveau risque d'échouer.

La mise à niveau devra être effectuée uniquement par un administrateur système expérimenté, parfaitement formé à ServiceCenter et familiarisé avec la personnalisation de votre site.

L'administrateur système disposera d'une connaissance approfondie de son système d'exploitation et du système de fichiers P4 de ServiceCenter, et d'une parfaite maîtrise des utilitaires de base de ServiceCenter.

---

**Important :** Si vous avez des doutes sur l'une des procédures ci-dessous, si vous pensez ne pas disposer de l'expérience d'administration nécessaire à l'exécution de la mise à niveau, ou encore si l'administration ServiceCenter est un domaine nouveau pour vous, contactez l'assistance clientèle de Peregrine Systems. Les coordonnées de contact sont fournies dans la section *Dépannage* page 193.

---

L'administrateur système doit connaître les éléments suivants :

- Le fonctionnement du système de fichiers de ServiceCenter.
- Le fonctionnement des fichiers d'application.
- La manière de comparer des enregistrements au sein de ServiceCenter.
- L'environnement de développement d'applications rapide, ou RAD (Rapid Application Development), de ServiceCenter.  
Si vous administrez un système sur lequel sont installées des applications RAD personnalisées, vous devez disposer de connaissances RAD.

**Remarque :** Si vous n'êtes pas familiarisé avec l'activité RAD et que vous administrez un système personnalisé doté d'applications RAD, contactez le développeur RAD chargé des modifications apportées à votre système ; il s'agit généralement de l'assistance clientèle Peregrine Systems.

Les utilitaires les plus sollicités sont les suivants :

- Gestionnaire de base de données
- Dictionnaire de base de données
- Application Affichage
- Concepteur de formulaires (mode graphique) ou Gestionnaire de format (mode texte)

Si des données sont enregistrées dans un SGBDR :

- Vous devez maîtriser ce type de base de données. Si ce n'est pas le cas, sollicitez l'aide de votre administrateur de base de données.
- Vous devez connaître l'interaction fonctionnelle du système de fichiers de ServiceCenter avec la base de données dans laquelle sont enregistrées vos données ServiceCenter.

## Documentation connexe

Outre ce manuel, d'autres documents ServiceCenter sont mentionnés. Ils doivent être disponibles durant le processus de mise à niveau :

- *ServiceCenter System Tailoring Guide, Volumes 1, 2 et 3*. Ces volumes sont consacrés au Dictionnaire de base de données, au Gestionnaire de base de données, au Concepteur de formulaires et à l'application Affichage.
- *Data Management and Administration Guide*. Ce manuel est consacré au SGBDR en cas de mappage à un tel système.
- *Request Management Guide*. Ce manuel fournit des explications approfondies sur le module Gestion des demandes si ce dernier est utilisé sur votre site.
- *Manuels d'installation*. Ils sont consacrés aux plates-formes Windows, Unix et OS/390. Utilisez-les en cas de mise à niveau du RTE, en fonction de la plate-forme sur laquelle vous exécutez votre serveur ServiceCenter.
- *Notes de mise à jour*. Elles fournissent des informations spécifiques sur les éléments intégrés à la version courante.

## Exemples d'écrans et de données

Les écrans et exemples inclus dans ce manuel sont fournis uniquement à titre d'illustration et peuvent être différents de ceux de votre site.

## Comment contacter les Services éducatifs

Des formations sont proposées pour l'ensemble de la gamme de produits Peregrine, y compris ServiceCenter.

Des informations actualisées concernant nos offres de formation sont disponibles par l'intermédiaire de ces contacts principaux ou à l'adresse :

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

Adresse : Peregrine Systems, Inc.  
Attn : Education Services  
3611 Valley Centre Drive  
San Diego, CA 92130, États-Unis

Téléphone : +1 (858) 794-5009  
Télécopie : +1 (858) 480-3928



# 1

## CHAPITRE

# Présentation générale du processus de mise à niveau de ServiceCenter

Ce chapitre fournit une présentation générale du processus de mise à niveau. Il explique le chemin de la mise à niveau, ainsi que les étapes qui composent son processus. Il décrit le fonctionnement de la mise à niveau, ainsi que son incidence sur les applications et l'environnement d'exécution, ou RTE (Run-Time Environnement).

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- *Chemin de mise à niveau, par version et langue* page 16 – Énumère le chemin, les éléments et la documentation nécessaires pour mettre à niveau les différentes versions de ServiceCenter.
- *Processus de mise à niveau* page 20 – Décrit le processus de mise à niveau.
- *Principe du processus de mise à niveau* page 22 – Examine le fonctionnement de l'utilitaire de mise à niveau SC et comprend notamment une explication des signatures numériques. Les considérations portant sur le temps nécessaire à la mise à niveau sont également traitées.
- *Impact de la mise à niveau sur l'environnement d'exécution et les applications* page 23 – Explique ce qu'est l'environnement d'exécution RTE (Run-Time Environment) et les composants d'application du système ServiceCenter.

- *Impact de la personnalisation sur le processus de mise à niveau* page 28 - Explique les conflits qui se produisent lors de l'exécution de la mise à niveau SC si vos applications ServiceCenter ont été modifiées par rapport au système d'origine fourni par Peregrine Systems, Inc. Cette section comprend la liste des fichiers journaux de mise à niveau que vous pouvez utiliser pour le suivi du processus.
- *Présentation de l'implémentation des codes de pratique ITIL* page 30 - Examine la mise en œuvre des codes de pratique ITIL sous ServiceCenter.

## Chemin de mise à niveau, par version et langue

Le chemin de mise à niveau des applications et de l'environnement d'exécution (RTE) de ServiceCenter dépend de la version courante du logiciel mis à niveau et de la version de destination.

ServiceCenter les applications sont actuellement livrées en trois groupes de langues :

- Applications uniquement en anglais.
- Anglais, français, italien, allemand et espagnol (EFIGS).
- Anglais et Japonais (EJ).

Les tableaux dans les sections suivantes définissent le chemin de mise à niveau pour chaque groupe de langues, et permettent d'identifier la documentation et les logiciels nécessaires.

- Reportez-vous au tableau *Procédure de mise à niveau de systèmes contenant des applications uniquement en anglais* page 17 pour la mise à niveau de systèmes contenant des applications uniquement en anglais.
- Reportez-vous au tableau *Procédure de mise à niveau pour les systèmes avec des applications anglais/français/italien/allemand/espagnol (EFIGS)* page 18 pour la mise à niveau de systèmes contenant des applications EFIGS.
- Reportez-vous au tableau *Procédure de mise à niveau de systèmes contenant des applications anglais/japonais (EJ)* page 19 pour la mise à niveau de systèmes en japonais.

Les versions ultérieures à ServiceCenter 4.0 utilisent systématiquement la version RTE la plus récente, et ce quelle que soit la version des applications que vous utilisez. La section *Mise à niveau de l'environnement d'exécution RTE* page 167 du présent guide fournit des instructions quant à la mise à niveau du RTE. Vous trouverez également ces instructions dans les manuels d'installation des différentes plates-formes.

### Procédure de mise à niveau de systèmes contenant des applications uniquement en anglais

Pour mettre à niveau à partir de cette version...	vers cette version :	Utilisez cette procédure, documentation et logiciels
ServiceCenter RTE 3.0 Applications Pre-A9802	Toute autre version ultérieure	Procédez à une mise à niveau vers ServiceCenter 3.0 et A9802, puis à la mise à niveau vers la ou les versions de destination selon la procédure décrite ci-dessous.
Applications A9802 exécutées sous RTE ServiceCenter 3.x	4.0.5 RTE Applications SC4.0.5	Procédez d'abord à la mise à niveau des applications vers 4.0 RTE et SC4 à l'aide du manuel <i>SC4.0 Upgrade Utility Implementation Guide</i> et le logiciel de mise à niveau 4.0/SC4. (Vous pouvez également mettre à niveau le RTE directement vers 4.0.5). Ensuite, mettez à niveau le RTE vers 4.0.5 si ce n'est pas déjà fait. Enfin, appliquez le service pack d'applications SC4.0.5 à l'aide du manuel <i>SC4.0.5 Service Pack Upgrade Utility Implementation Guide</i> et le logiciel du service pack d'applications.
Applications SC4 exécutées sous RTE ServiceCenter 4.0	4.0.5 RTE Applications SC4.0.5	Mettez à niveau le RTE vers 4.0.5 à l'aide du logiciel 4.0.5 selon les instructions fournies dans la documentation d'installation relative à votre système d'exploitation. Ensuite, mettez à niveau les applications en appliquant le service pack SC4.0.5 à l'aide du manuel <i>SC4.0.5 Service Pack Upgrade Utility Implementation Guide</i> et le logiciel du service pack d'applications.
RTE ServiceCenter, versions 4.0.5 et ultérieures Applications SC4.0.5	4.1 RTE Applications SC4.0.5	Sachant que ServiceCenter 4.1 est une version uniquement RTE, mettez à niveau le RTE à l'aide du logiciel et du manuel d'installation adaptés à votre système d'exploitation. Pour ce RTE, les applications les plus récentes sont SC4.0.5.

<b>Pour mettre à niveau à partir de cette version...</b>	<b>vers cette version :</b>	<b>Utilisez cette procédure, documentation et logiciels</b>
RTE ServiceCenter, versions 3.x ou 4.x A9802 ou applications ultérieures	5.0 RTE Applications SC5	Effectuez une mise à niveau vers ServiceCenter 5.0 et SC5 à l'aide du manuel <i>Implémentation de l'utilitaire de mise à niveau SC5</i> et du logiciel de mise à niveau 5.0/SC5.
RTE ServiceCenter, versions 3.x ou 4.x A9802 ou applications ultérieures	5.1 RTE Applications SC5.1	Effectuez une mise à niveau vers ServiceCenter 5.1 et SC5.1 à l'aide du manuel <i>Implémentation de l'utilitaire de mise à niveau SC5</i> et du logiciel de mise à niveau 5.1/SC5.1.

### Procédure de mise à niveau pour les systèmes avec des applications anglais/français/italien/allemand/espagnol (EFIGS)

<b>Pour mettre à niveau à partir de cette version...</b>	<b>vers cette version :</b>	<b>Utilisez cette procédure, documentation et logiciels</b>
ServiceCenter RTE 3.0 Applications Pre-A9802	Toute autre version ultérieure	Procédez à une mise à niveau vers ServiceCenter 3.0 et A9802, puis à la mise à niveau vers la ou les versions de destination selon la procédure décrite ci-dessous.
Applications A9802 exécutées sous RTE ServiceCenter 3.x	4.0 RTE Applications SC4.0	Consultez la procédure de mise à niveau vers ServiceCenter 4.1 (SC4.0.5).
Applications A9802 exécutées sous RTE ServiceCenter 3.x	4.1 RTE Applications SC4.0.5	Mettez à niveau le RTE vers 4.1 à l'aide du logiciel 4.1 selon les instructions fournies dans la documentation d'installation relative à votre système d'exploitation. Ensuite, mettez les applications à niveau vers SC4.0.5 en appliquant la mise à niveau à l'aide du manuel <i>SC4.0.5 Upgrade Utility Implementation Guide for Languages</i> et du logiciel de mise à niveau d'applications EFIGS.
RTE ServiceCenter, versions 4.0.7 et ultérieures Applications SC4.0.5	4.1 RTE Applications SC4.0.5	Sachant que ServiceCenter 4.1 est une version uniquement RTE, mettez à niveau le RTE à l'aide du logiciel et du manuel d'installation adaptés à votre système d'exploitation. Pour ce RTE, les applications les plus récentes sont SC4.0.5.

<b>Pour mettre à niveau à partir de cette version...</b>	<b>vers cette version :</b>	<b>Utilisez cette procédure, documentation et logiciels</b>
RTE ServiceCenter, versions 3.x ou 4.x A9902 ou applications ultérieures	5.0 RTE Applications SC5	Mettez à niveau le RTE vers 5.0 à l'aide du logiciel 5.0 selon les instructions fournies dans la documentation d'installation relative à votre système d'exploitation. Ensuite, mettez les applications à niveau vers SC5 en appliquant la mise à niveau à l'aide du manuel <i>SC 5.0 Upgrade Utility Implementation Guide</i> et du logiciel de mise à niveau d'applications EFIGS.
RTE ServiceCenter versions 3.x ou 4.x A9902 ou applications ultérieures	5.1 RTE Applications SC5.1	ServiceCenter 5.1 (SC5.1) est disponible dans d'autres langues que l'anglais.

### Procédure de mise à niveau de systèmes contenant des applications anglais/japonais (EJ)

<b>Pour mettre à niveau à partir de cette version...</b>	<b>vers cette version :</b>	<b>Utilisez cette procédure, documentation et logiciels</b>
ServiceCenter RTE 3.0 Applications Pre-A9802	Toute autre version ultérieure	Procédez à une mise à niveau vers ServiceCenter 3.0 et A9802, puis à la mise à niveau vers la ou les versions de destination selon la procédure décrite ci-dessous.
Applications A9802 exécutées sous RTE ServiceCenter 3.x	4.0 RTE Applications SC4.0	Consultez la procédure de mise à niveau vers ServiceCenter 4.1 (SC4.0.5).
Applications A9802 exécutées sous RTE ServiceCenter 3.x	4.1 RTE Applications SC4.0.5	Mettez à niveau le RTE vers 4.1 à l'aide du logiciel 4.1 selon les instructions fournies dans la documentation d'installation relative à votre système d'exploitation. Ensuite, mettez les applications à niveau vers SC4.0.5 en appliquant la mise à niveau à l'aide du manuel <i>SC4.0.5 Upgrade Utility Implementation Guide for Languages</i> et du logiciel de mise à niveau d'applications EJ.
RTE ServiceCenter, versions 4.0.7 et ultérieures Applications SC4.0.5	4.1 RTE Applications SC4.0.5	Sachant que ServiceCenter 4.1 est une version uniquement RTE, mettez à niveau le RTE à l'aide du logiciel et du manuel d'installation adaptés à votre système d'exploitation. Pour ce RTE, les applications les plus récentes sont SC4.0.5.

Pour mettre à niveau à partir de cette version...	vers cette version :	Utilisez cette procédure, documentation et logiciels
RTE ServiceCenter, versions 3.x ou 4.x A9902 ou applications ultérieures	5.0 RTE Applications SC5	ServiceCenter 5.0 (SC5) n'est pas disponible en japonais.
RTE ServiceCenter, versions 3.x ou 4.x A9902 ou applications ultérieures	5.1 RTE Applications SC5.1	ServiceCenter 5.1 (SC5.1) n'est pas disponible en japonais.

## Processus de mise à niveau

Les deux constituants de ServiceCenter, les applications et les programmes en binaire (environnement d'exécution RTE), sont mis à niveau séparément. La mise à niveau du RTE s'effectue en premier, à l'aide du support d'installation et des manuels spécifiques à votre plate-forme. La mise à niveau des applications intervient après la mise à niveau du RTE. L'utilitaire de mise à niveau de ServiceCenter (Mise à niveau SC) permet de mettre à niveau les applications destinées au système ServiceCenter, tout en minimisant l'incidence sur ce système de *production*. La mise à niveau SC a été conçue pour minimiser les délais d'immobilisation de votre système de production ServiceCenter.

**Remarque :** Installer l'utilitaire de mise à niveau SC sur votre système de *développement* ne signifie pas exécuter la mise à niveau. L'installation consiste simplement à charger les fichiers nécessaires à la création de la mise à niveau personnalisée que vous exécuterez sur votre système.

Sachant que ServiceCenter est un système complexe et personnalisable, la plupart des mises à niveau ne fonctionneront pas sans conflit dès leur première exécution. C'est pour cette raison que la mise à niveau est d'abord exécutée sur un système de *développement*, afin de résoudre les conflits éventuels et de créer une mise à niveau personnalisée, testée sur le système de *développement* avant d'être appliquée à votre système de *production*.

Ainsi, même si le processus de mise à niveau d'une installation ServiceCenter prend beaucoup de temps, il n'est pas nécessaire d'immobiliser votre système de *production* pendant le développement de la mise à niveau personnalisée que vous lui appliquerez. Une des premières étapes du processus de mise à niveau consiste à créer une copie de votre système de *production*. Cette copie sera utilisée pour développer et tester la mise à niveau personnalisée. Étant donné que le développement et les tests ne sont pas réalisés sur le système de *production*, l'exploitation de ce dernier se poursuit normalement en parallèle.

Une fois la mise à niveau personnalisée testée, elle peut être appliquée à votre système de *production* avec une d'interruption de service minimum. La résolution des conflits et le nettoyage sont minimales à ce stade, puisque votre travail antérieur a déjà été inclus dans la mise à niveau.

Avant de commencer, assurez-vous que vous disposez bien des serveurs et de l'espace appropriés. Vous devrez conserver plusieurs sauvegardes de votre environnement de production d'origine, et disposer en permanence d'au moins deux systèmes complets en cours d'exécution.

En plus de votre environnement de production, vous devez disposer des éléments suivants :

- un système de *développement* sur lequel vous développerez la mise à niveau personnalisée ;
- un système de *test* sur lequel vous testerez la mise à niveau personnalisée ;
- plusieurs sauvegardes qui serviront à restaurer des conditions antérieures si nécessaire.

---

**Important :** Effectuez des sauvegardes fréquentes. Ainsi, en cas de problème, vous ne serez pas contraint de tout reprendre depuis le début. Vous pourrez, au lieu de cela, reprendre depuis la dernière sauvegarde.

---

## Principe du processus de mise à niveau

L'installation standard de ServiceCenter est utilisée pour mettre à niveau l'environnement d'exécution RTE (Run-Time Environment) de ServiceCenter, désigné également sous le nom de programmes en binaire. La mise à niveau de l'environnement RTE doit être réalisée avant celle des applications. Si vous n'avez pas encore mis à niveau le RTE, reportez-vous aux instructions figurant dans la section *Mise à niveau de l'environnement d'exécution RTE* page 167.

La mise à niveau SC est un ensemble d'utilitaires qui permettent de passer des applications ServiceCenter version A9802 ou ultérieure vers la version SC51. L'utilitaire de mise à niveau a pour fonction de remplacer les fichiers se rapportant aux anciennes applications par une version mise à jour.

La mise à niveau d'un jeu d'applications ServiceCenter est beaucoup plus complexe qu'il n'y paraît de prime abord. Les applications ServiceCenter sont fréquemment modifiées pour répondre à vos besoins métier. Aussi, les routines de mise à niveau ne doivent pas être autorisées à remplacer vos paramètres de personnalisation. La mise à niveau SC détermine si un fichier se rapportant à une application a été ou non personnalisé.

Si le fichier n'a pas été personnalisé, la nouvelle version est copiée sur le système. Si une application donnée a été personnalisée, la mise à niveau SC se contente de placer une copie de la nouvelle application sur le système afin de la comparer à la version personnalisée. Les fichiers personnalisés ne sont pas écrasés. En vous servant de la résolution de conflits, vous créez ensuite une mise à niveau personnalisée que vous appliquez à vos applications personnalisées.

### Comparaison des fichiers nouveaux et anciens par la mise à niveau SC

La mise à niveau SC utilise des *signatures numériques* pour déterminer si une application a été modifiée par rapport à l'application d'origine provenant de Peregrine Systems. La création de signatures permet de réduire un objet complet en une petite signature numérique.

La mise à niveau SC comprend le code de la version en cours et les signatures numériques de chaque objet provenant de toutes les versions A9802 et ultérieures de ServiceCenter. L'utilitaire de mise à niveau compare la signature de chaque objet dans votre système de fichiers à toutes les signatures d'anciennes versions contenues dans toute la bibliothèque de Peregrine Systems. Des signatures identiques indiquent que l'objet qui se trouve dans votre système n'a pas été modifié et qu'il peut être mis à niveau tel quel.

Des signatures différentes indiquent que l'objet d'origine a été modifié. Le nouvel objet est copié sur votre système, mais l'ancien n'est pas écrasé. Les modifications sont sauvegardées et ajoutées par la suite au cours de la résolution de conflits.

Cette approche offre une voie menant des anciennes versions à la plus récente en vigueur et permet de n'avoir à fournir qu'un seul code source. La comparaison des signatures numériques évite le remplacement accidentel d'applications personnalisées par de nouvelles qui ne le sont pas.

**Remarque :** Les signatures ne vérifient pas les données écrites dans des fichiers autres que les fichiers système, comme les fiches d'incident, les options d'affichage et les événements. Ces données sont préservées dans votre base de données. Pour plus de précisions sur la résolution de conflits dans l'application Affichage, reportez-vous à l'*Étape 2 : Résolution de conflits relatifs aux composants d'affichage* page 117.

## Impact de la mise à niveau sur l'environnement d'exécution et les applications

La mise à niveau SC est un utilitaire de mise à niveau d'*applications* ServiceCenter. S'il met à niveau les applications ServiceCenter, il ne traite pas son environnement d'exécution RTE. Cette section décrit ces composants du système et les différences entre eux.

Vous pouvez mettre votre RTE à niveau indépendamment de vos applications. ServiceCenter permet d'exécuter une version du RTE de niveau supérieur avec les applications de niveau antérieur. Il est cependant souvent impossible d'exécuter une nouvelle version des applications ServiceCenter sous une version antérieure du RTE. Avant d'exécuter l'utilitaire de mise à niveau SC, vous devez effectuer une mise à niveau du RTE. Cette procédure est décrite dans la section *Mise à niveau de l'environnement d'exécution RTE* page 167.

Si Peregrine Systems publie simultanément le RTE SC 5.1 et la version d'applications SC51, il n'en reste pas moins possible d'utiliser le RTE SC 5.1 avec n'importe quelle version antérieure d'une application, comme la version A9701, voire A9601. Les versions mises à jour du RTE sont conçues pour fonctionner aussi bien avec les nouvelles applications qu'avec les anciennes.

Toutefois, les applications SC exigent souvent d'être exécutées sous une version binaire au moins aussi récente qu'elles ; c'est pourquoi vous ne pouvez pas forcément utiliser une ancienne version du RTE avec une application SC de version plus récente. Peregrine Systems ajoute constamment de nouvelles capacités au RTE. À mesure que les nouvelles fonctions du RTE deviennent disponibles, les applications ServiceCenter sont optimisées pour pouvoir en tirer parti. Par exemple, les applications A9902 ont été développées avec le RTE ServiceCenter 3.0 Service Pack 2a. La version d'application A9902 ne fonctionne pas correctement sous la version binaire (RTE) 2.1.

## Désignation des versions

Les versions du RTE sont désignées par un nombre décimal à trois chiffres qui indique la version de la manière suivante :

- *X.0.0* - version principale : optimisations de l'application et du RTE.
- *0.X.0* - version mineure : améliorations du RTE uniquement. Toutefois, certaines versions mineures peuvent contenir des améliorations apportées aux applications.
- *0.0.X* - version de maintenance : réparation des bogues uniquement.

Reportez-vous au site Web d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. (<http://support.peregrine.com>) pour consulter le tableau de compatibilité le plus récent afin de savoir sur quelle version de plate-forme le client fonctionne.

## Environnement d'exécution RTE

Le moteur du système ServiceCenter constitue l'environnement d'exécution, ou RTE (Run-Time Environment), également nommé *programme en binaire*. Le RTE est un ensemble de programmes exécutables fondamentaux qui s'exécutent sur le serveur et sur les clients requérant un accès à ServiceCenter. (Les utilisateurs OS/390 (MVS) en mode d'émulation 3270 et les clients Unix dont le système s'exécute directement depuis le serveur n'ont pas d'applications client.)

Le RTE est compilé et exécuté en mode natif sur votre serveur ou sur la plate-forme client et communique avec le serveur ou le système d'exploitation client. Il interprète l'exécution des applications ServiceCenter et traduit leurs requêtes en actions appropriées sur une plate-forme spécifique.

## Applications

Le terme *applications* désigne les applications ServiceCenter et les fichiers de configuration connexes. Les utilisateurs interagissent avec le système ServiceCenter par le biais des applications. Celles-ci contrôlent le comportement de ServiceCenter. Gestion des incidents, Gestion des changements et Gestion des stocks sont des exemples d'applications ServiceCenter.

Les applications sont stockées au sein du système de fichiers de la base de données de ServiceCenter dans une série de dictionnaires de base de données (dbdict) appelés *format*, *application*, *code* et *enclapplication*. D'autres données de support de ces applications sont enregistrées dans divers autres dictionnaires de base de données, comme *formatctrl*, *validity* et *environment*.

ServiceCenter permet d'ajouter de nouveaux champs aux dbdicts, et de nouveaux dbdicts au système. Aussi la mise à niveau d'applications ServiceCenter affecte souvent les dbdicts.

Si vous désirez un rapport complet sur les champs qui seront ajoutés à vos dbdicts par SCUUpgrade, exécutez l'utilitaire SQL Compare (possible même si vous n'êtes pas mappé vers un SGBDR). Pour plus d'informations sur l'utilitaire SQL Compare, consultez la section *Utilisation de l'Utilitaire de comparaison SQL* page 185.

Au niveau le plus élémentaire, les applications ne sont que des données enregistrées dans le système de fichiers de ServiceCenter. La mise à niveau SC remplace les anciens fichiers par les nouveaux. Des dispositions sont prévues pour éviter que les fichiers modifiés des systèmes personnalisés ne soient détruits.

### Numéros de version des applications

À compter de la version 4.0 de ServiceCenter, les applications sont désignées par SC $x$ , où  $x$  correspond au numéro de version. Par exemple, SC4.

Dans les versions 3 et antérieures de ServiceCenter, les versions d'application étaient désignées selon le format *Ayyrr* où *yy* correspondait aux deux derniers chiffres de l'année de diffusion, et *rr* au numéro de version pour l'année spécifiée. Par exemple, la première version de l'application parue en 1999 était désignée par A9901.

### Fichiers d'application qui sont mis à niveau

Durant le processus de mise à niveau, vous chargez un fichier nommé `transfer.bin`. Dans le courant de la mise à niveau, ce fichier met à jour une série de fichiers de base de données pour les applications. L'enregistrement de retouche suivant liste les fichiers de base de données mis à niveau. Vous pouvez afficher ces fichiers à l'aide du Gestionnaire de base de données.

#### Enregistrement de retouche

<code>applicationfields</code>	<code>cm3messages</code>
<code>cm3profile</code> (Seul l'enregistrement PAR DÉFAUT est mis à niveau.)	<code>cmcontrol</code>
<code>company</code> (Seul l'enregistrement PAR DÉFAUT est mis à niveau.)	<code>counters</code>
<code>currency</code>	<code>datadict</code>
<code>datamap</code>	<code>dbdict</code>
<code>ddescript</code>	<code>displayevent</code>
<code>displayoption</code>	<code>displayscreen</code>
<code>environment</code>	<code>erdef</code>
<code>eventmap</code>	<code>eventregister</code>

<b>format</b>	<b>formatcontrol</b>
<b>globalists</b>	<b>help</b>
<b>info</b>	<b>jcl</b>
<b>joindefs</b>	<b>language</b>
<b>link</b>	<b>macrodef</b>
<b>menu</b>	<b>msgclass</b>
<b>notification</b>	<b>number</b>
<b>object</b>	<b>ocmoptions</b>
<b>pmenv</b> (Seul l'enregistrement PAR DÉFAUT est mis à niveau.)	<b>process</b>
<b>querystored</b> (les enregistrements querystored portant des noms commençant par probsummary ne sont pas mis à niveau).	<b>Applications RAD</b>
<b>rcenv</b>	<b>report</b>
<b>reportquery</b>	<b>scmessage</b>
<b>screlconfig</b>	<b>scripts</b> (Uniquement les scripts commençant par pm, ocm, ou cm sont mis à niveau.)
<b>slacontrol</b>	<b>sqlwords</b>
<b>states</b>	<b>subtotals</b>
<b>system events</b>	<b>triggers</b>
<b>tzfile</b>	<b>validity</b> (Les fichiers de validité avec des noms commençant par prob ou upgrade ne sont pas mis à niveau.)

## Analyse de cause fondamentale et Maintenance planifiée

Si vous effectuez la mise à niveau à partir d'une version antérieure à ServiceCenter 4.0, sachez que deux nouveaux modules ont été ajoutés à cette version SC4 : Analyse de cause fondamentale et Maintenance planifiée.

Si vous mettez à niveau un système à partir d'une version antérieure à SC4, ces modules sont installés au cours de la Phase II du processus de mise à niveau. Pour plus d'informations sur ce processus, consultez la section *Phase II : Application de la mise à niveau* page 84.

Lorsque vous mettez à niveau un système dont la version est SC4 ou ultérieure, les modules Analyse de cause fondamentale et Maintenance planifiée sont mis à niveau en même temps que les autres applications.

Consultez le *Manuel de l'utilisateur* et le *Manuel d'administration des applications* pour plus de précisions sur l'Analyse de cause fondamentale.

## Impact de la personnalisation sur le processus de mise à niveau

ServiceCenter est un système qui se prête parfaitement à la personnalisation. La plupart des clients apportent des modifications fonctionnelles et comportementaux considérables à leurs systèmes.

Du fait de cette personnalisation importante, la mise à niveau de ServiceCenter ne peut pas être un processus entièrement automatisé. En qualité d'administrateur système et une fois la mise à niveau achevée, vous pouvez vous attendre à devoir consacrer un temps relativement important à tester le système mis à niveau et à résoudre les éventuels conflits résultants.

---

**Important :** Cessez toute personnalisation de vos systèmes de ServiceCenter *production*, de *test* et de *développement* au cours du processus de mise à niveau. En effet, toute modification apportée à l'un d'eux risque de faire échouer la mise à niveau personnalisée, dès lors que celle-ci s'applique au système de *production*.

---

La personnalisation influe sur la mise à niveau en raison de l'interdépendance des divers composants du système. Si une application d'origine de Peregrine Systems est mise à niveau, mais qu'une seconde application modifiée dont dépend la première ne l'est pas, ces deux applications risquent de ne pas interagir correctement.

**Remarque :** Dans la pratique, la plupart des remplacements de ce type continuent de fonctionner parfaitement. Néanmoins, tel n'est pas le cas pour un petit nombre. Aussi devez-vous tester le système et vous assurer qu'il fonctionne correctement.

La mise à niveau SC traite chaque application comme entité unique et met à niveau toutes les parties non modifiées du code de Peregrine Systems. Elle ne met pas automatiquement à niveau les éléments modifiés depuis la mise en place du système d'origine réglé par défaut.

Si la mise à niveau SC ne parvient pas à mettre à niveau une application du fait de modifications apportées au système réglé par défaut, vous devez adopter une des tactiques suivantes :

- 1 Utiliser votre version personnalisée.
- 2 Utiliser la nouvelle version.
- 3 Transférer votre personnalisation vers la nouvelle version par le biais de la résolution de conflits. (Consultez la section *Phase III : Résolution de conflits* page 112).

Pour prendre votre décision, tenez compte des points suivants :

- Il n'est pas toujours souhaitable d'écraser vos fichiers personnalisés avec la version la plus récente du code de Peregrine Systems. Par exemple, si vous avez modifié une application pour ajouter des fonctions nécessaires à votre site, vous pouvez souhaiter conserver vos modifications.
- Si l'assistance clientèle de Peregrine Systems vous a aidé à corriger les bogues d'une application (et par conséquent à la modifier), il est sans doute préférable que vous mettiez à niveau cette application avec la toute dernière version proposée par Peregrine Systems puisqu'elle contient les correctifs et les nouvelles fonctions. Consultez le site Web de l'assistance clientèle pour savoir si votre version de ServiceCenter est prise en compte par la nouvelle diffusion. Consultez la section *Recherche de détails sur les demandes de modification SCR* page 197.

# Présentation de l'implémentation des codes de pratique ITIL

ServiceCenter 4.0 a intégré des processus (workflow) et des codes de pratique fondés sur la technologie ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Si vous migrez des applications antérieures à SC4, la fonctionnalité ITIL n'est pas automatiquement installée avec la mise à niveau. Vous pouvez ajouter cette fonctionnalité en chargeant une série de fichiers pour mettre à jour la Gestion des incidents et la Gestion des changements.

Le module qui s'intitulait Gestion des problèmes dans les versions antérieures à SC4 a été renommé Gestion des incidents afin de correspondre plus étroitement aux la gestion de processus ITIL.

---

**Important :** Le chargement de ces fichiers n'est pas exigé. Chargez-les uniquement si vous souhaitez bénéficier de la fonctionnalité ITIL. Le chargement de ces fichiers provoque l'écrasement des enregistrements de catégorie ou de groupe dont les noms correspondent à ceux des fichiers. Vous pouvez renommer les fichiers existants pour éviter que cela ne se produise.

---

Pour obtenir la liste des fichiers et des enregistrements correspondants pouvant être affectés, consultez la section *Ajout de la fonctionnalité ITIL* page 181.

# 2

## CHAPITRE

# Planification de la mise à niveau de ServiceCenter

L'utilitaire de mise à niveau SC permet de mettre en œuvre les fonctions d'application ServiceCenter les plus récentes sans pour autant perdre les composants personnalisés présents sur le système. Il fournit les améliorations courantes apportées par les applications ServiceCenter, et intègre des correctifs destinés aux problèmes que présente la version antérieure.

Avant de procéder à la mise à niveau, vous devez planifier le processus pour votre système. Ce chapitre vous guide au fil de la planification de votre mise à niveau et met en évidence le processus nécessaire à celle-ci.

---

**Important :** Une planification soignée vous évitera bien des surprises au cours de l'exécution.

---

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- *Exigences de la mise à niveau* page 32
- *Planification de l'environnement de développement* page 37
- *Développement de la mise à niveau personnalisée* page 38
- *Test de la mise à niveau personnalisée* page 39
- *Application de la mise à niveau personnalisée* page 40
- *Ajout d'une fonction ITIL* page 42

## Exigences de la mise à niveau

Avant de procéder à la mise à niveau proprement dite, vous devez impérativement lire le présent document en totalité et vous familiariser avec les différentes procédures. Pour réussir la mise à niveau de votre système ServiceCenter, vous devez suivre les procédures fournies dans l'ordre.

La mise à niveau devra être effectuée uniquement par un administrateur système expérimenté, parfaitement formé à ServiceCenter et familiarisé avec la personnalisation de votre site. Pour obtenir une explication complète sur les connaissances nécessaires à la mise à niveau de ServiceCenter, consultez la section *Connaissances requises* page 11.

---

**Avertissement :** Interrompez toute activité de développement et de personnalisation jusqu'à la fin de la mise à niveau.

---

### Configuration requise

Pour permettre la mise à niveau de ServiceCenter, la configuration système doit être la suivante :

- *Droits de l'opérateur* – Pour réaliser la mise à niveau, vous devez disposer des droits d'administrateur système ServiceCenter. Vous devez également disposer des droits d'accès en lecture et en écriture au système sur lequel vous effectuerez le *développement*.
- *Version du système* – Vous devez disposer de la version A9802 ou ultérieure de l'application ServiceCenter. Si votre système de *production* exécute une version d'application antérieure à la version A9802, vous devrez d'abord le mettre au niveau de la version A9802. Ces procédures sont décrites dans le *Implémentation de l'utilitaire de mise à niveau* de ServiceCenter 4.
- *RTE* – Avant d'exécuter l'utilitaire de mise à niveau SC, vous devez mettre à jour votre environnement RTE ServiceCenter vers SC 5.1. La mise à niveau du RTE est décrite dans la section *Mise à niveau de l'environnement d'exécution RTE* page 167.

---

**Important :** La mise à niveau de l'application ServiceCenter ne doit pas commencer tant que celle du RTE (binaire) n'est pas terminée.

---

- *Système d'exploitation* – Les systèmes d'exploitation de votre serveur et de vos clients doivent satisfaire au niveau de version minimal requis par ServiceCenter. Veillez à vérifier que tous les systèmes client susceptibles de se connecter à votre serveur ServiceCenter sont bien conformes à la configuration requise.
- *Base de données* – Si ServiceCenter fonctionne avec une base de données SGBDR, vérifiez que le niveau de version que vous exécutez est compatible avec la version la plus récente de ServiceCenter. Consultez le site Web d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. (<http://support.peregrine.com>). Il dispose du tableau de compatibilité le plus récent énumérant les configurations de système d'exploitation et de SGBDR requises.

## Mémoire partagée

La mise à niveau SC implique la vérification de la mémoire partagée de votre système avant d'entamer le processus de mise à niveau :

- ▶ Mettre la mémoire partagée à niveau au moyen du paramètre spécifique enregistré dans le fichier d'initialisation de ServiceCenter (`sc.ini` ou `PARMS`). Assurez-vous que vous avez alloué suffisamment de mémoire partagée au processus de mise à niveau. Peregrine Systems recommande un minimum de 32 Mo. Toutefois, si vous utilisez une base de données volumineuse, il vous faudra peut-être lui allouer plus de mémoire partagée durant le processus de mise à niveau.

**Remarque :** Si vous avez converti votre base de données au format SQL, Peregrine vous recommande de définir la mémoire partagée à un minimum de 64 Mo.

---

**Important :** Dans les systèmes OS/390, le processus de mise à niveau consomme autant de temps UC que possible. Si vous exécutez d'autres processus simultanément, affectez une priorité plus basse au processus de mise à niveau afin de conserver des ressources pour les autres tâches.

---

## Espace disque

Assurez-vous que le système de *développement* et la mise à niveau du système de *production* disposent tous deux d'un espace disque suffisant. Vos fichiers ServiceCenter doivent disposer d'un espace disque supplémentaire suffisant pour permettre le chargement de certaines informations sur votre serveur.

---

**Important :** S'il n'y a pas suffisamment d'espace disque disponible durant la mise à niveau, celle-ci échouera.

---

À cause du volume important des nouvelles informations chargées par l'utilitaire, la taille du fichier `scdb.db1` dans le système de fichiers ServiceCenter peut atteindre 200 Mo au cours du processus de mise à niveau. Le fichier `scdb.asc` peut quant à lui atteindre une taille de 16 Mo.

Cet espace supplémentaire peut être partiellement récupéré au terme du processus de mise à niveau en exécutant l'utilitaire LFMAP sur votre fichier `scdb.db1` (pool 3). Pour obtenir des instructions sur l'exécution de LFMAP, consultez la section *P4 File System Utility (SCDBUTIL)* du *Database Management and Administration Guide*.

■ **Pour le système tel qu'il est livré :**

**10 Ko par application + 2 Ko par formulaire (format) + 40 Mo**

ServiceCenter contient 2 000 applications qui utilisent 20 Mo d'espace disque. Environ 27 000 formulaires représentent 45 Mo de plus.

Cette formule devrait être adéquate, à moins que votre système ne comporte des formulaires et/ou des applications volumineux et complexes, ou à moins que vous n'ayez ajouté un volume substantiel de données aux fichiers répertoriés dans l'enregistrement de retouche (par exemple, `formatctrl`, `knowledge`, `menu`, ou `link`). Si c'est le cas, utilisez l'option pour les systèmes personnalisés.

■ **Pour les systèmes personnalisés :**

- 150 Mo d'espace disque libre pour une personnalisation modérée.
- 200 Mo d'espace disque libre pour une personnalisation importante.

L'allocation d'espace disque à la mise à niveau personnalisée est traitée dans la section *Préparatifs de création de la mise à niveau personnalisée* page 142.

## Personnalisation, SGBDR et applications RAD

Le processus de mise à niveau a une incidence sur différents aspects du système ServiceCenter. Outre la mise à niveau des applications ServiceCenter standard, une mise à niveau peut avoir une incidence sur la base de données SGBDR sur laquelle ServiceCenter s'exécute, ainsi que sur les applications RAD personnalisées.

Si votre système ServiceCenter a été personnalisé, le processus de mise à niveau tient compte de ces modifications. Les fichiers affectés par la mise à niveau sont répertoriés à la section *Impact de la mise à niveau sur l'environnement d'exécution et les applications* page 23.

**Remarque :** La liste des fichiers personnalisés est utile dans la résolution des conflits et pour créer la mise à niveau personnalisée.

Si ServiceCenter est mappé sur un SGBDR, certains mappages et tables peuvent s'en trouver affectés. Contactez l'administrateur de base de données pour obtenir une assistance et vous informer sur l'incidence sur le SGBDR.

Si les applications RAD ont été modifiées, il est possible qu'une comparaison entre l'application existante et celle mise à jour soit nécessaire. Cette procédure est expliquée dans la section *Utilitaire de comparaison RAD* page 169. De plus, le développeur RAD sera peut-être en mesure d'identifier les applications RAD qui ont été modifiées.

## Sauvegardes

Avant de commencer, assurez-vous que vous disposez bien des serveurs et de l'espace appropriés. Vous devrez conserver plusieurs sauvegardes de votre environnement de production d'origine, et disposer en permanence d'au moins deux systèmes complets en cours d'exécution.

En plus de votre environnement de production, vous devez disposer des éléments suivants :

- un système de *développement* sur lequel vous développerez la mise à niveau personnalisée ;
- un système de *test* sur lequel vous testerez la mise à niveau personnalisée ;
- plusieurs sauvegardes qui serviront à restaurer des conditions antérieures si nécessaire.

---

**Important :** Effectuez des sauvegardes fréquentes. Ainsi, en cas de problème, vous ne serez pas contraint de tout reprendre depuis le début. Vous pourrez, au lieu de cela, reprendre depuis la dernière sauvegarde.

---

## Vérification des problèmes identifiés

Les problèmes identifiés sont documentés dans les entrées de la base de connaissances, accessible à partir du site Web CenterPoint de Peregrine. Avant d'entamer le processus de mise à niveau, consultez le site Web de l'assistance clientèle pour y rechercher les problèmes spécifiques.

### Recherche de problèmes identifiés liés à la mise à niveau

Vous pouvez afficher une liste des problèmes identifiés en effectuant une recherche dans la base de connaissances qui se trouve sur le site Web CenterPoint de Peregrine à l'adresse suivante :

<http://support.peregrine.com/>

**Après vous être connecté avec votre code utilisateur et votre mot de passe :**

- 1 Sélectionnez **Go** (Aller) pour **CenterPoint**.
- 2 Sélectionnez **ServiceCenter** sous **My Products** (Produits) en haut de la page.
- 3 Sous **Knowledge Search** (Recherche dans la base de connaissances) sur la gauche, sélectionnez **Go** (Aller) pour **Advanced Search** (Recherche avancée).
- 4 Tapez **5.1 Upgrade** (mise à niveau) sous **Search Criteria** (Critères de recherche).

Si nécessaire, vous pouvez restreindre votre recherche en saisissant des critères supplémentaires.

Si vous connaissez le code d'identification du document (Document ID) pour une entrée spécifique de la base de connaissances, vous pouvez utiliser ce code comme critère de recherche en vue de récupérer un article particulier. Tapez l'ID du document entre guillemets, par exemple « S7F-W16-8GSN ».

- 5 Sélectionnez **ServiceCenter** (KB & Documentation) en tant que produit dans le champ numéro 1.
- 6 Sélectionnez **Search the Knowledgebase** (recherche dans la base de connaissances) dans le champ numéro 2.
- 7 Cliquez sur **Search** (Rechercher). La liste des entrées correspondant aux critères retenus est alors générée.

- 8 Cliquez sur une entrée pour l'ouvrir.

## Planification de l'environnement de développement

Le système de *développement* est celui sur lequel sera développée votre mise à niveau personnalisée. Avant de pouvoir procéder à une mise à niveau personnalisée, vous devez configurer votre environnement de développement :

- Identifiez un ordinateur sur lequel vous pouvez créer un système de *développement*.
- Vérifiez qu'il dispose d'un espace disque suffisant pour le système de *développement*, pour une sauvegarde de ce dernier et pour l'installation de l'utilitaire de mise à niveau SC. Pour plus d'informations, consultez la section *Espace disque* page 34.
- Assurez-vous que la version du système d'exploitation est la même sur les systèmes de *développement* et de *production*.

## Configuration de l'environnement de développement

Une fois le système de *développement* sécurisé, vous devez créer une sauvegarde du système de *production* à partir de laquelle vous développerez la mise à niveau personnalisée. Cette dernière sera utilisée au dernier stade du processus de mise à niveau, et permettra de mettre à niveau le système de *production*.

Une fois la sauvegarde du système de *production* effectuée, ne le modifiez plus. Les modifications apportées aux applications une fois la copie de sauvegarde réalisée ne sont pas reflétées sur le système de *développement* et génèrent un conflit lorsque la mise à niveau personnalisée est appliquée au système de *production*.

---

**Avertissement :** Si une modification doit être apportée au système de *production* après la création du système de *développement*, vous devez créer un autre système de *développement* et reprendre le processus de mise à niveau depuis le début.

---

## Mise à niveau du RTE

Avant de pouvoir mettre à niveau les applications, vous devez mettre l'environnement RTE au niveau de la version courante. Le RTE est mis à niveau à partir du support d'installation standard de ServiceCenter : un CD-ROM pour les systèmes d'exploitation Windows et Unix ; une cartouche pour le système d'exploitation OS/390 (MVS).

Si la mise à niveau de l'environnement RTE fonctionne correctement et satisfait à tous les tests, copiez les données de production sur ce système et utilisez-le en tant que système de *production*. La mise à niveau et l'exécution de l'environnement RTE parallèlement au développement de la mise à niveau personnalisée de l'application contribue à réduire la durée d'immobilisation du système. Cette technique laisse également le temps de faire ressurgir d'éventuels problèmes RTE et garantit que les modifications interviennent une à une.

## Développement de la mise à niveau personnalisée

La mise à niveau SC remplace les fichiers associés à l'application ServiceCenter issus de versions précédentes par les fichiers mis à niveau destinés à la nouvelle version. Comme vous avez la possibilité d'adapter ServiceCenter à vos besoins métier propres, des conflits peuvent intervenir lorsque vous tentez de remplacer d'anciens fichiers auparavant utilisés par des applications personnalisées.

## Mise à niveau de l'environnement de développement

Pour entamer le processus de mise à niveau, chargez une sauvegarde du système de *production* sur le système de *développement*. Utilisez des *copies* de ce système de *développement* pour appliquer la mise à niveau, résoudre les éventuels conflits et développer une mise à niveau personnalisée. La mise à niveau personnalisée est testée par rapport à une copie inaltérée du système de *production* (le système de *test*).

Veillez à bien utiliser une *copie* de votre système de *développement* au cours des processus de développement et de test. Ainsi, si un problème survient, vous n'aurez pas à procéder à une autre sauvegarde.

## Résolution des conflits

Les composants d'affichage, le dictionnaire de base de données et certaines applications peuvent nécessiter la résolution de conflits. Au cours du processus de résolution de conflits, conservez des notes détaillées et utilisez le suivi des révisions pour créer des archives de déchargement. Effectuez de fréquentes sauvegardes. Vous devez procéder à une sauvegarde après chaque modification majeure. Pour plus d'informations sur la résolution des conflits, consultez la section *Phase III : Résolution de conflits* page 112.

---

**Important :** La résolution des conflits constitue l'aspect le plus important de la mise à niveau des applications ServiceCenter. Sans elle, votre mise à niveau ne fonctionnera pas correctement.

---

## Création d'une mise à niveau personnalisée

Une fois les conflits résolus, créez la mise à niveau personnalisée avec la copie du système de *développement* que vous avez utilisée. Cette mise à niveau personnalisée sera utilisée pour mettre à niveau le système de *production*.

Avant de créer la mise à niveau personnalisée, vous devez créer un nouveau répertoire pour la stocker. Une fois ce répertoire créé, vérifiez que le système ServiceCenter de *développement* dispose bien d'un accès en *lecture-écriture*.

Une fois la mise à niveau terminée, testez-la de manière approfondie. Consultez la section *Test de la mise à niveau personnalisée* page 39.

## Test de la mise à niveau personnalisée

Vous devez tester la mise à niveau personnalisée avant de l'appliquer au système de *production*. À cet effet, utilisez une copie du système de *production*.

---

**Important :** Testez toutes les fonctions que vos utilisateurs seront susceptibles d'exploiter.

---

## Configuration de l'environnement de test

Avant de pouvoir tester une mise à niveau personnalisée, vous devez configurer votre environnement de test. Ce processus est identique à celui de la configuration de l'environnement de développement. Le système de *test* et le système de *production* peuvent s'exécuter sur le même ordinateur si ce dernier dispose d'un espace suffisant. Pour plus d'informations sur la configuration de l'environnement de *test*, consultez les sections *Planification de l'environnement de développement* page 37 et *Création d'un système de développement ou de test* page 64.

## Test du système

Testez la mise à niveau personnalisée en l'appliquant au système de test. En cas de problème au cours du processus de mise à niveau, revenez à la section *Résolution des conflits* page 39 et répétez le processus de résolution des conflits jusqu'à ce que la mise à niveau personnalisée fonctionne correctement. Pour plus d'informations, consultez *Test de votre mise à niveau personnalisée* page 152.

## Familiarisation avec les nouvelles fonctions

Une fois la mise à niveau personnalisée appliquée au système de *développement*, familiarisez-vous avec les nouvelles fonctions des applications. Si une fonction vous est inconnue, consultez la documentation ServiceCenter adéquate.

Pour obtenir la liste des améliorations et des nouvelles fonctions, consultez les notes de mise à jour ServiceCenter livrées avec le produit. Vous pouvez également vous procurer ces notes de mise à jour ainsi que la liste des problèmes résolus sur le site Web d'assistance clientèle de Peregrine Systems, à l'adresse suivante : <http://support.peregrine.com>.

## Application de la mise à niveau personnalisée

Une fois que la mise à niveau personnalisée fonctionne correctement et qu'elle satisfait à tous les tests, appliquez-la à votre système de *production* avec l'utilitaire de mise à niveau de ServiceCenter, ainsi que les instructions du présent guide. Consultez la section *Mise à niveau de votre système de production* page 153.

## Planification de la mise en œuvre de la mise à niveau personnalisée à votre système de production

Pour mettre à niveau votre système de *production*, vous devez tenir compte de deux éléments :

- La formation de vos utilisateurs aux nouvelles fonctions.
- L'application de la mise à niveau au système de *production*.

## Formation des utilisateurs aux applications mises à jour

Avant de mettre le système mis à niveau en production, vous devez former les utilisateurs à ses nouvelles fonctions.

Pour obtenir une liste des cours ServiceCenter disponibles, consultez le site Web suivant : <http://www.peregrine.com/>. Sélectionnez Education.

## Application de la mise à niveau à votre système de production

La majeure partie du travail de mise à niveau s'effectue lors de la phase de développement sur le système de *développement*. Une fois ce travail effectué, le processus d'application de la mise à niveau personnalisée au système de production est relativement simple.

**Pour mettre à niveau le système de production :**

- 1 Testez la mise à niveau personnalisée. (Consultez la section *Planification de l'environnement de développement* page 37.)
- 2 Formez les utilisateurs. (Consultez la section *Formation des utilisateurs aux applications mises à jour* page 41).
- 3 Vérifiez l'espace disque disponible sur le serveur de production.
- 4 Planifiez l'arrêt du système de *production*.
- 5 Informez les utilisateurs.
- 6 Arrêtez le système de *production*.
- 7 Appliquez la mise à niveau personnalisée.
- 8 Redémarrez le serveur.
- 9 Informez les utilisateurs.

## Ajout d'une fonction ITIL

La fonctionnalité ITIL a été intégrée à la version 4 de ServiceCenter. Si vous mettez à niveau une version antérieure de ServiceCenter et souhaitez ajouter une fonction ITIL à votre système, consultez la section *Ajout de la fonctionnalité ITIL* page 181. Cette fonctionnalité est facultative et ne fait pas partie du processus de mise à niveau proprement dit.

# 3

## CHAPITRE

# Schéma des étapes de mise à niveau de ServiceCenter

Ce chapitre fournit un schéma du processus de mise à niveau. Dans ce cadre, ce schéma peut servir de liste de vérification.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- *Planification de la mise à niveau* page 44
- *Préparation de la mise à niveau* page 44
- *Développement de la mise à niveau personnalisée* page 47
- *Test de la mise à niveau personnalisée* page 53
- *Application de la mise à niveau personnalisée* page 61
- *Ajout d'une fonction ITIL* page 62

## Planification de la mise à niveau

La planification de la mise à niveau vous évitera les surprises en cours de processus. Ce sujet est examiné en détails à la section *Planification de la mise à niveau de ServiceCenter* page 31.

## Préparation de la mise à niveau

Avant de procéder à cette mise à niveau, vous devez vous assurer que votre système exécute la version A9802 ou une version ultérieure. Si votre système exécute une version antérieure, procédez au préalable à une mise à niveau vers la version A9802. Consultez la section *Configuration requise* page 32.

---

**Avertissement :** Interrompez toute activité de développement et de personnalisation jusqu'à la fin de la mise à niveau.

---

## Configuration de l'environnement de *développement*

Avant de pouvoir procéder à une mise à niveau personnalisée, vous devez configurer votre environnement de développement. Pour plus d'informations sur la configuration de l'environnement de *développement*, consultez la section *Création d'un système de développement ou de test* page 64.

### Pour configurer l'environnement de développement :

- 1 Identifiez le serveur qui servira d'environnement de *développement*. Consultez la section *Planification de l'environnement de développement* page 37.

**Remarque :** N'utilisez pas le serveur de production. Utilisez les mêmes système d'exploitation et environnement de base de données.

- 2 Assurez-vous qu'une quantité de mémoire suffisante est disponible. Consultez la section *Mémoire partagée* page 33.
  - Assurez-vous qu'un espace disque suffisant est disponible. Consultez la section *Espace disque* page 34.

- Tenez compte des tables SQL si nécessaire. Consultez les sections *Personnalisation*, *SGBDR et applications RAD* page 35 et *Préparation de systèmes mappés sur un SGBDR* page 75.
  - Assurez-vous de disposer d'un espace suffisant pour des sauvegardes fréquentes. Consultez la section *Sauvegardes* page 35.
- 3 Installez *SC5.latest* sur le système de *développement*.
  - 4 Effectuez une sauvegarde du système ServiceCenter présent dans votre environnement de production. Vous créez ainsi une archive *original\_backup* que vous déplacerez ensuite vers le dossier où sont enregistrées les sauvegardes. Consultez la section *Création d'un système de développement ou de test* page 64.
  - 5 Installez une copie du fichier *original\_backup* sur le système de *développement*. Consultez la section *Création d'un système de développement ou de test* page 64. (Copiez les fichiers *scdb.\** et *ir.\** depuis le dossier Data du système de production vers le dossier Data du système de *développement*, afin qu'ils remplacent les fichiers existants.)
  - 6 Ajoutez un nouveau dossier au dossier principal du système de *développement* (au même niveau d'arborescence que *RUN* et *Bitmaps*). Nommez-le *Upgrade*. Consultez la section *Installation de l'utilitaire de mise à niveau SC* page 69.
  - 7 Ajoutez un nouveau dossier au dossier principal du système de *développement* (au même niveau d'arborescence que *RUN* et *Bitmaps*). Nommez-le *Backups*.
  - 8 Ajoutez un nouveau dossier au dossier principal du système de *développement* (au même niveau d'arborescence que *RUN* et *Bitmaps*). Nommez-le *Customupgrade*.
  - 9 Copiez les fichiers du CD-ROM de mise à niveau de l'application dans le dossier *Upgrade*. Consultez la section *Installation de l'utilitaire de mise à niveau SC* page 69.
  - 10 Dotez toutes les interfaces ServiceCenter d'une connectivité (en vue d'une phase de résolution de conflits et de tests préliminaires). Consultez le *Manuel d'installation client/serveur* correspondant à votre plate-forme.
  - 11 En cas de mappage sur un SGBDR, créez un environnement de base de données en doublon sur le serveur de développement. Consultez le *Database Management and Administration Guide*.

- 12 Procédez à la mise à niveau de l'environnement RTE du système de *développement* vers ServiceCenter 5.1 (SC 5.1). Pour ce faire, utilisez le support d'installation ServiceCenter en vous conformant aux instructions fournies dans le manuel d'installation ServiceCenter correspondant à votre plate-forme. Ces instructions sont également disponibles à la section *Mise à niveau de l'environnement d'exécution RTE* page 167.
- 13 Testez le système et assurez-vous du bon fonctionnement de toutes les fonctions ServiceCenter qu'utilise votre entreprise. En cas de problème, contactez le service d'assistance clientèle. Consultez les notes de mise à jour ServiceCenter 5.1 pour connaître les nouvelles fonctionnalités que vous pouvez utiliser.
- 14 Si la mise à niveau de l'environnement RTE fonctionne correctement et satisfait à tous les tests, copiez les données de production sur ce système et utilisez-le en tant que système de *production*.
  - a Arrêtez le système de *production* ServiceCenter.
  - b Procédez à une sauvegarde *intégrale* du système ServiceCenter sur votre système de *production*. Consultez la section *Planification de la sauvegarde du système de production* page 66.
  - c Copiez les fichiers *scdb.\** et *ir.\** depuis le dossier Data de l'environnement de *développement*, en remplaçant les fichiers enregistrés sur le système de *production*.

**Remarque :** Vous pouvez également créer un dossier séparé pour les données prêtes à l'emploi (OUT OF BOX) et y placer les fichiers *scdb.\**. Si vous les avez remplacés puis que vous êtes amené à les référencer au cours de la mise à niveau, ces fichiers peuvent être copiés depuis le dossier WIN\DATA du CD-ROM de mise à niveau SC 5.1. Veillez à bien désactiver la propriété **Lecture seule**.

- d Redémarrez le système de *production*.

**Remarque :** La mise à niveau et l'exécution de l'environnement RTE parallèlement au développement de la mise à niveau personnalisée de l'application contribue à réduire la durée d'immobilisation du système. Cette technique laisse également le temps de faire ressurgir d'éventuels problèmes RTE et garantit que les modifications interviennent une à une.

- 15 Procédez à une sauvegarde *complète* du système ServiceCenter dans l'environnement de *développement*. Nommez-la `RTE_Backup`, puis placez l'archive dans le dossier *Backups*. Consultez la section *Planification de la sauvegarde du système de production* page 66.

## Développement de la mise à niveau personnalisée

La mise à niveau SC remplace les fichiers associés à l'application ServiceCenter issus de versions précédentes par des fichiers mis à niveau. Comme vous avez la possibilité d'adapter ServiceCenter à vos besoins métier propres, des conflits peuvent intervenir lorsque vous tentez de remplacer d'anciens fichiers auparavant utilisés par des applications personnalisées.

### Mise à niveau de l'environnement de *développement*

Cette étape permet d'appliquer la mise à niveau à votre système de *développement*. La mise à niveau SC localise les éventuels conflits au cours de la mise à niveau. Les premières étapes de l'application de la mise à niveau sont décrites à la section *Phase I : Étapes préliminaires* page 79.

#### Pour mettre à niveau les applications du système de *développement* :

- 1 Modifiez le fichier `sc.cfg` de l'environnement de *développement* afin de mettre en commentaire (désactiver) l'entrée `system.start`. Consultez la section *Préparation du système* page 79.
- 2 Analysez et nettoyez le système de *développement*. Consultez la section *Préparation du système* page 79.
  - a Exécutez la fonction LFSCAN et recherchez d'éventuelles erreurs dans la sortie qu'elle génère. La fonction `Scan & fix` corrigera les erreurs. Si ce n'est pas le cas, contactez le service d'assistance clientèle pour obtenir de l'aide. Consultez la section *Préparation du système* page 79.
  - b Récupérez les informations de taille de fichier dans la sortie de la fonction LFSCAN, puis importez-les dans Excel ou Access.

**Remarque :** Les informations de taille de fichier sont enregistrées dans la sortie LFSCAN sous la ligne d'intitulé suivante :

```
-----Index-----Data-----
```

Consultez la section *Préparation du système* page 79.

- c Démarrez la console du serveur SC 5.1. Consultez la section *Préparation du système* page 79.

**Remarque :** Pour vous assurer qu'un seul processus est démarré, inspectez le fichier `sc.cfg` du dossier ServiceCenter RUN. Assurez-vous que l'entrée `system.start` est bien mise en commentaire (désactivée).

- d Démarrez le client express SC 5.1. Consultez la section *Préparation du système* page 79.
- e Connectez-vous en tant qu'administrateur système (SysAdmin). Consultez la section *Préparation du système* page 79.
- f Vérifiez que la fonction **Chargement/Déchargement côté client** est désactivée. Consultez la section *Préparation du système* page 79.
- g Utilisateurs P4 : analysez les tailles de fichier et, si nécessaire, affectez les données à de nouveaux pools. Reportez-vous à l'étape b, page 47 de cette section, ainsi qu'au chapitre du manuel Database Management and Administration consacré au dépannage P4.

**Remarque :** Si vous configurez de nouveaux pools et que vous y transférez des données, effectuez une sauvegarde à l'issue de cette étape.

- h Utilisateurs SQL : veillez à bien affecter les dbdict des éléments `cm3r`, `cm3rpage`, `cm3t` et `cm3tpage` à des pools disposant d'un espace suffisant. Consultez le chapitre consacré au dépannage P4 du manuel *Database Management and Administration*.

**Remarque :** En cas de réaffectation de pools, sauvegardez les fichiers P4 à l'issue de cette étape.

- i Réinitialiser des données transitoires :

- msglog
- syslog
- mail
- eventout
- eventin
- devaudit

(Consultez la section *Préparation du système* page 79).

- j Supprimer tout enregistrement laissé par des mises à niveau antérieures (la clé primaire commence par NEW\* ou OLD\*).

- k Si nécessaire, corrigez les différences de type de données, en mettant à niveau les données aux emplacements où les types ont changé. Consultez la section *Modifications du dictionnaire de base de données (pour les systèmes antérieurs à la version A9901 uniquement)* page 89.
- 3 Si la version de votre application est A9802, ajoutez une prise en charge multilingue et SGBDR, si nécessaire. Consultez la section *Préparation pour la version A9802* page 81.
- Chargez le fichier `upglang.unl` du dossier *Upgrade*. Consultez la section *Préparation pour la version A9802* page 81.
  - Exécutez la commande `apm.upgrade.language` depuis la ligne de commande ServiceCenter. Consultez la section *Préparation pour la version A9802* page 81.
  - Assurez-vous que le `dbdict` format affecte bien la valeur « `syslanguage` » au champ numéro 7, et l'aide la valeur « `syslanguage` » au champ numéro 23.
  - Si vous mettez à niveau ServiceCenter 3 et que vous utilisez DB2Universal pour base de données, supprimez `PRGNDB` des espaces Table et Index sous `sql.options`. Consultez la section *Prise en charge du SGBDS* page 83.
  - Effectuez une sauvegarde du système sous le nom `data_after_language_upgrade`, puis copiez l'archive dans le dossier *Backups*. Consultez la section *Planification de la sauvegarde du système de production* page 66.
- 4 Exécutez à nouveau la fonction LFSCAN et utilisez-la pour corriger les éventuelles erreurs, puis exécutez LFMAP. Consultez la section *Préparation du système* page 79.
- 5 Comprimez ou zippez les fichiers pour constituer une sauvegarde que vous nommerez `baseline_after_cleanup`, puis placez-la dans le dossier *Backups*. Consultez la section *Planification de la sauvegarde du système de production* page 66.

---

**Important :** Vous utiliserez cette sauvegarde si vous devez à nouveau appliquer l'intégralité de la mise à niveau SC51.

---

- 6 Démarrez la console SC 5.1. Consultez la section *Préparation du système* page 79.

**Remarque :** Pour vous assurer qu'un seul processus est démarré, inspectez le fichier `sc.cfg` du dossier ServiceCenter `RUN`. Assurez-vous que l'entrée `system.start` est bien mise en commentaire (désactivée).

- 7 Démarrez un client express SC 5.1. Consultez la section *Préparation du système* page 79.
- 8 Connectez-vous en tant qu'administrateur système (SysAdmin). Consultez la section *Préparation du système* page 79.
- 9 Vérifiez que la fonction **Chargement/Déchargement côté client** est désactivée. Consultez les sections *Préparation du système* page 79 et *Étape 3 : Résolution de conflits relatifs aux dictionnaires de base de données* page 122.
- 10 Chargez le fichier **preupg.bin** du répertoire *Customupgrade* (créé à l'étape 9, page 45). Consultez la section *Étape 1 : Chargement de preupg.bin et de transfer.bin* page 86.
- 11 Sur la ligne de commande ServiceCenter, tapez **load transfer**. Consultez la section *Étape 1 : Chargement de preupg.bin et de transfer.bin* page 86.

---

**Avvertissement :** Ne chargez pas le fichier **transfer.bin** à l'aide du gestionnaire de base de données.

---

- 12 Vous pouvez diminuer la durée d'exécution de la mise à niveau en supprimant préalablement les clés IR des fichiers **probsummary**, **cm3r**, **cm3rpage**, **cm3t** et **cm3tpage**. Consultez la section *Préparation du système* page 79.

**Remarque :** La mise à niveau modifie tous les enregistrements qui figurent dans ces fichiers. En cas de mappage sur un système SQL, la mise à niveau peut générer des fichiers temporaires IR, prolongeant ainsi la durée globale de l'opération.

- 13 Exécutez l'utilitaire de mise à niveau SC. Sur la ligne de commande ServiceCenter, tapez **SC51upgrade**. Consultez les sections *Mise à niveau de votre système* page 77 et *Exécution de la mise à niveau de l'application* page 94. (L'utilitaire de mise à niveau SC a été installé à la section *Configuration de l'environnement de développement*, étape 9, page 45.)

---

**Important :** En cas de problèmes entraînant l'*arrêt* du processus de mise à niveau, contactez immédiatement le service d'assistance clientèle.

---

- 14 En cas d'utilisation du module Gestion des demandes sur un système antérieur à SC4, configurez des magasins. Consultez la section *Création de magasins pour plusieurs emplacements (systèmes antérieurs à SC4 uniquement)* page 90.
- Remarque :** Cette étape est facultative. Si vous n'effectuez pas cette étape, un enregistrement de magasin est ajouté à chaque enregistrement de votre table d'emplacement.
- 15 Comprimez ou zippez les fichiers pour constituer une sauvegarde que vous nommerez `data_after_adding_stockrooms`, puis placez-la dans le dossier *Backups*. Consultez la section *Planification de la sauvegarde du système de production* page 66.
- 16 Sélectionnez **SERVICE PACK** dans le menu de la mise à niveau. Consultez la section *Exécution de la mise à niveau de l'application* page 94.
- 17 Sélectionnez l'option **Appliquer une mise à niveau** dans le menu de l'utilitaire de mise à niveau. Consultez la section *Exécution de la mise à niveau de l'application* page 94.
- 18 Répondez aux questions de l'assistant. Consultez la section *Pour utiliser l'Assistant de mise à niveau SC* : page 95.

---

**Important :** Veillez à bien placer le caractère de fin à l'extrémité du nom de chemin de la mise à niveau.

---

- 19 Vérifiez les informations de mise à niveau, puis démarrez cette dernière. Consultez la section *Pour utiliser l'Assistant de mise à niveau SC* : page 95.
- 20 Si, à l'issue de l'étape consacrée aux dbdicts, un message indique que certains d'entre eux n'ont pas pu être mis à niveau, inspectez le fichier `except.log` dans le dossier de la mise à niveau. Consultez la section *Suivi du processus de mise à niveau* page 166.
- Si certaines tables système présentent des exceptions, interrompez la mise à niveau jusqu'à ce que les discordances entre les types de données soient résolues. Consultez la section *Modifications du dictionnaire de base de données (pour les systèmes antérieurs à la version A9901 uniquement)* page 89.
  - Si un des fichiers `probsummary`, `problem`, `cm3r`, `cm3rpage`, `cm3t` ou `cm3tpage` présente des exceptions, vous devez les résoudre avant de poursuivre la mise à niveau. Consultez les sections *Suivi du processus de mise à niveau* page 166 et étape 13, page 104.

- 21 Une fois la mise à niveau terminée (c'est-à-dire, une fois les processus d'arrière-plan achevés), si vous les aviez supprimées (étape 12, page 50), rétablissez les clés IR dans les fichiers **probsummary** et **cm3\***. Consultez le chapitre consacré à IR Expert dans le manuel *Database Management and Administration*.
- 22 Si vous effectuez la mise à niveau d'une version antérieure à SC4, régénérez toutes les autres clés IR. Consultez le chapitre consacré à IR Expert dans le manuel *Database Management and Administration*.

## Résolution des conflits

Les composants d'affichage, le dictionnaire de base de données et certaines applications peuvent nécessiter la résolution de conflits. Cette étape permet de résoudre les conflits potentiels et de mettre votre système de *production* à niveau en toute sécurité, sans perdre la part de personnalisation mise en œuvre.

---

**Important :** La résolution de conflits constitue l'aspect le plus important de la mise à niveau des applications ServiceCenter. Sans elle, votre mise à niveau ne fonctionnera pas correctement.

---

Parallèlement à la résolution de conflits, vous devez effectuer les étapes suivantes :

- Conservez des notes détaillées et utilisez le suivi des révisions pour créer des archives de déchargement. Vous en aurez besoin ultérieurement.
- Effectuez de fréquentes sauvegardes au cours du processus de résolution de conflits. Vous devez procéder à une sauvegarde après chaque modification majeure. Consultez la section *Planification de la sauvegarde du système de production* page 66.

Pour plus d'informations sur la résolution des conflits, consultez la section *Phase III : Résolution de conflits* page 112.

### Pour résoudre les conflits :

- 1 Procédez selon les étapes suivantes :
  - *Étape 1 : Exécution de rapports postérieurs à la mise à niveau* page 114.
  - *Étape 2 : Résolution de conflits relatifs aux composants d'affichage* page 117

- *Étape 3 : Résolution de conflits relatifs aux dictionnaires de base de données* page 122
  - *Étape 4 : Résolution de conflits relatifs aux données* page 124
- 2 Une fois la résolution des conflits terminée, testez le système mis à niveau et vérifiez qu'il fonctionne correctement. En cas de problème, contactez le service d'assistance clientèle de Peregrine.
  - 3 Une fois le système testé de manière approfondie, procédez à une sauvegarde qui contiendra le répertoire Data. Nommez-la **Upgraded**. Copiez l'archive dans le dossier des sauvegardes. Consultez la section *Planification de la sauvegarde du système de production* page 66.

## Création d'une mise à niveau personnalisée

Une fois les conflits résolus, créez la mise à niveau personnalisée avec la copie du système de *développement* que vous avez utilisée. Cette mise à niveau personnalisée sera utilisée pour mettre à niveau le système de *production*.

Avant de créer la mise à niveau personnalisée, vous devez créer un nouveau répertoire pour la stocker. Une fois ce répertoire créé, vérifiez que le système ServiceCenter de *développement* dispose bien d'un accès en *lecture-écriture*.

### Pour créer une mise à niveau personnalisée :

- 1 Utilisez l'utilitaire de mise à niveau de ServiceCenter et suivez les instructions de la section *Création d'une mise à niveau personnalisée* page 141.
- 2 Copiez les fichiers de mise à niveau dans le dossier *CustomUpgrade*.
- 3 Créez une sauvegarde comprenant le répertoire des données et le répertoire contenant les fichiers de la mise à niveau personnalisée. Nommez la sauvegarde **CustomUppgrade\_backup**. Copiez l'archive dans le dossier *Backups*.

**Remarque :** Le fichier *transfer.bin* résultant peut être jusqu'à 50 pour cent plus volumineux que celui enregistré sur le CD-ROM de mise à niveau. La taille du fichier *upgrade.dta* peut, quant à elle, doubler.

## Test de la mise à niveau personnalisée

Vous devez tester la mise à niveau personnalisée avant de l'appliquer au système de *production*. Exécutez vos tests sur une sauvegarde inaltérée du système de *production*.

## Configuration de l'environnement de test

Avant de pouvoir tester une mise à niveau personnalisée, vous devez configurer votre environnement de test. Ce processus est identique à celui de la configuration de l'environnement de *développement*. Le système de *test* et le système de *production* peuvent s'exécuter sur le même ordinateur si ce dernier dispose d'un espace suffisant. Pour plus d'informations sur la configuration de l'environnement de *développement*, Consultez les sections *Configuration de l'environnement de développement* page 44 et *Création d'un système de développement ou de test* page 64.

### Pour configurer l'environnement de test :

- 1 Identifiez le serveur qui servira d'environnement de *test*. Consultez la section *Planification de l'environnement de développement* page 37.

**Remarque :** N'utilisez pas le serveur de production. Utilisez les mêmes système d'exploitation et environnement de base de données.

- 2 Assurez-vous que vous disposez bien d'une quantité de mémoire suffisante. Consultez la section *Mémoire partagée* page 33.
  - Assurez-vous qu'un espace disque suffisant est disponible. Consultez la section *Espace disque* page 34.
  - Tenez compte des tables SQL si nécessaire. Consultez les sections *Personnalisation, SGBDR et applications RAD* page 35 et *Préparation de systèmes mappés sur un SGBDR* page 75.
  - Assurez-vous de disposer d'un espace suffisant pour des sauvegardes fréquentes. Consultez la section *Sauvegardes* page 35.
- 3 Installez SC5.latest sur le système de test.
- 4 Effectuez une sauvegarde du système ServiceCenter présent dans votre environnement de production. Vous créez ainsi une archive `original_backup` que vous déplacerez ensuite vers le dossier où sont enregistrées les sauvegardes. Consultez la section *Création d'un système de développement ou de test* page 64.
- 5 Installez une copie du fichier `original_backup` sur le système de *test*. Consultez la section *Création d'un système de développement ou de test* page 64. (Copiez les fichiers `scdb.*` et `ir.*` depuis le dossier Data du système de *production* vers le dossier Data du système de *test*, afin qu'ils remplacent les fichiers existants.)

- 6 Ajoutez un nouveau dossier au dossier principal du système de *test* (au même niveau d'arborescence que **RUN** et **Bitmaps**). Nommez-le *Upgrade*. Consultez la section *Installation de l'utilitaire de mise à niveau SC* page 69.
- 7 Ajoutez un nouveau dossier au dossier principal du système de *test* (au même niveau d'arborescence que **RUN** et **Bitmaps**). Nommez-le *Backups*.
- 8 Ajoutez un nouveau dossier au dossier principal du système de *test* (au même niveau d'arborescence que **RUN** et **Bitmaps**). Nommez-le *Customupgrade*.
- 9 Copiez les fichiers depuis le dossier *CustomUpgrade* du système de *production* vers le dossier *CustomUpgrade* du système de *test*. Consultez la section *Création d'une mise à niveau personnalisée* page 53.
- 10 Procédez à la mise à niveau de l'environnement RTE du système de *test* vers ServiceCenter 5.1 (SC 5.1). Pour ce faire, utilisez le support d'installation ServiceCenter en vous conformant aux instructions fournies dans le manuel d'installation ServiceCenter correspondant à votre plate-forme. Ces instructions sont également disponibles à la section *Mise à niveau de l'environnement d'exécution RTE* page 167.
- 11 Dotez toutes les interfaces ServiceCenter d'une connectivité (en vue d'une phase de résolution de conflits et de tests préliminaires). Consultez le *Manuel d'installation client/serveur* correspondant à votre plate-forme.
- 12 En cas de mappage sur un SGBDR, créez un environnement de base de données en doublon sur le serveur de développement. Consultez le *Database Management and Administration Guide*.
- 13 Testez le système et assurez-vous du bon fonctionnement de toutes les fonctions ServiceCenter qu'utilise votre entreprise. En cas de problème, contactez le service d'assistance clientèle. Consultez les notes de mise à jour ServiceCenter 5.1 pour connaître les nouvelles fonctionnalités que vous pouvez utiliser.
- 14 Procédez à une sauvegarde *complète* du système ServiceCenter dans l'environnement de *test*. Nommez-la **RTE\_Backup**, puis placez l'archive dans le dossier *Backups*. Consultez la section *Planification de la sauvegarde du système de production* page 66.

## Application de la mise à niveau personnalisée au système de test

Pour appliquer la mise à niveau personnalisée au système de test :

- 1 Modifiez le fichier `sc.cfg` de l'environnement de `test` de sorte à mettre en commentaire (désactiver) l'entrée `system.start`. Consultez la section *Préparation du système* page 79.
- 2 Analysez et nettoyez le système de `test`. Consultez la section *Préparation du système* page 79.
  - a Exécutez la fonction LFSCAN et recherchez d'éventuelles erreurs dans la sortie qu'elle génère. La fonction `Scan & fix` corrigera les erreurs. Si ce n'est pas le cas, contactez le service d'assistance clientèle pour obtenir de l'aide. Consultez la section *Préparation du système* page 79.
  - b Récupérez les informations de taille de fichier dans la sortie de la fonction LFSCAN, puis importez-les dans Excel ou Access.

**Remarque :** Les informations de taille de fichier sont enregistrées dans la sortie LFSCAN sous la ligne d'intitulé suivante :

```
-----Index-----Data-----
```

Consultez la section *Préparation du système* page 79.

- c Démarrez la console du serveur SC 5.1. Consultez la section *Préparation du système* page 79.

**Remarque :** Pour vous assurer qu'un seul processus est démarré, inspectez le fichier `sc.cfg` du dossier ServiceCenter RUN. Assurez-vous que l'entrée `system.start` est bien mise en commentaire (désactivée).

- d Démarrez le client express SC 5.1. Consultez la section *Préparation du système* page 79.
    - e Connectez-vous en tant qu'administrateur système (SysAdmin). Consultez la section *Préparation du système* page 79.
    - f Vérifiez que la fonction **Chargement/Déchargement côté client** est désactivée. Consultez la section *Préparation du système* page 79.
    - g Utilisateurs P4 : analysez les tailles de fichier et, si nécessaire, affectez les données à de nouveaux pools. Reportez-vous à l'étape b, page 47 de cette section, ainsi qu'au chapitre du manuel Database Management and Administration consacré au dépannage P4.

**Remarque :** Si vous configurez de nouveaux pools et que vous y transférez des données, effectuez une sauvegarde à l'issue de cette étape.

**h** Utilisateurs SQL : veillez à bien affecter les dbdict des éléments `cm3r`, `cm3rpage`, `cm3t` et `cm3tpage` à des pools disposant d'un espace suffisant. Consultez le chapitre consacré au dépannage P4 du manuel *Database Management and Administration*.

**Remarque :** En cas de réaffectation de pools, sauvegardez les fichiers P4 à l'issue de cette étape.

**i** Réinitialiser des données transitoires :

- msglog
- syslog
- mail
- eventout
- eventin
- devaudit

(Consultez la section *Préparation du système* page 79).

**j** Supprimer tout enregistrement laissé par des mises à niveau antérieures (la clé primaire commence par `NEW*` ou `OLD*`).

**k** Si nécessaire, corrigez les différences de type de données en mettant à niveau les données aux emplacements où les types ont changé. Consultez la section *Modifications du dictionnaire de base de données (pour les systèmes antérieurs à la version A9901 uniquement)* page 89.

**3** Si la version de votre application est A9802, ajoutez une prise en charge multilingue et SGBDR, si nécessaire. Consultez la section *Préparation pour la version A9802* page 81.

- Chargez le fichier `upglang.unl` du dossier *Upgrade*. Consultez la section *Préparation pour la version A9802* page 81.
- Exécutez la commande `apm.upgrade.language` depuis la ligne de commande ServiceCenter. Consultez la section *Préparation pour la version A9802* page 81.
- Assurez-vous que le dbdict `format` affecte bien la valeur « `syslanguage` » au champ numéro 7, et l'aide la valeur « `syslanguage` » au champ numéro 23.

- Si vous mettez à niveau ServiceCenter 3 et que vous utilisez DB2Universal pour base de données, supprimez PRGNDB des espaces Table et Index sous `sql.options`. Consultez la section *Prise en charge du SGBDS* page 83.
  - Effectuez une sauvegarde du système sous le nom `data_after_language_upgrade`, puis copiez l'archive dans le dossier *Backups*. Consultez la section *Planification de la sauvegarde du système de production* page 66.
- 4 Exécutez à nouveau la fonction LFSCAN et utilisez-la pour corriger les éventuelles erreurs, puis exécutez LFMAP. Consultez la section *Préparation du système* page 79.
  - 5 Comprimez ou zippez les fichiers pour constituer une sauvegarde que vous nommerez `baseline_after_cleanup`, puis placez-la dans le dossier *Backups*. Consultez la section *Planification de la sauvegarde du système de production* page 66.

---

**Important :** Vous utiliserez cette sauvegarde si vous devez à nouveau appliquer l'intégralité de la mise à niveau SC51.

---

- 6 Démarrez la console SC 5.1. Consultez la section *Préparation du système* page 79.  
**Remarque :** Pour vous assurer qu'un seul processus est démarré, contrôlez le fichier `sc.cfg` dans le dossier ServiceCenter RUN. Assurez-vous que l'entrée `system.start` est bien mise en commentaire (désactivée).
- 7 Démarrez un client express SC 5.1. Consultez la section *Préparation du système* page 79.
- 8 Connectez-vous en tant qu'administrateur système (SysAdmin). Consultez la section *Préparation du système* page 79.
- 9 Vérifiez que la fonction **Chargement/Déchargement côté client** est désactivée. Consultez les sections *Préparation du système* page 79 et *Étape 3 : Résolution de conflits relatifs aux dictionnaires de base de données* page 122.
- 10 Chargez le fichier `preupg.bin` du répertoire *Customupgrade* (créé à l'étape 9, page 45). Consultez la section *Étape 1 : Chargement de preupg.bin et de transfer.bin* page 86.
  - Sur la ligne de commande ServiceCenter, tapez `load transfer`. Consultez la section *Étape 1 : Chargement de preupg.bin et de transfer.bin* page 86.

---

**Avertissement :** Ne chargez pas le fichier `transfer.bin` à l'aide du gestionnaire de base de données.

---

- a Vous pouvez diminuer la durée d'exécution de la mise à niveau en supprimant préalablement les clés IR des fichiers `probsummary`, `cm3r`, `cm3rpage`, `cm3t` et `cm3tpage`. Consultez la section *Préparation du système* page 79.

**Remarque :** La mise à niveau modifie tous les enregistrements qui figurent dans ces fichiers. En cas de mappage sur un système SQL, la mise à niveau peut générer des fichiers temporaires IR, prolongeant ainsi la durée globale de l'opération.

- 11 Exécutez l'utilitaire de mise à niveau SC. Sur la ligne de commande ServiceCenter, tapez `SC51upgrade`. Consultez les sections *Mise à niveau de votre système* page 77 et *Exécution de la mise à niveau de l'application* page 94. (L'utilitaire de mise à niveau SC a été installé à la section *Configuration de l'environnement de développement*, étape 9, page 45.)

---

**Important :** En cas de problèmes entraînant l'arrêt du processus de mise à niveau, contactez immédiatement le service d'assistance clientèle.

---

- 12 En cas d'utilisation du module Gestion des demandes sur un système antérieur à SC4, configurez des magasins. Consultez la section *Création de magasins pour plusieurs emplacements (systèmes antérieurs à SC4 uniquement)* page 90.

**Remarque :** Cette étape est facultative. Si vous n'effectuez pas cette étape, un enregistrement de magasin est ajouté à chaque enregistrement de votre table d'emplacement.

- 13 Comprimez ou zippez les fichiers pour constituer une sauvegarde que vous nommerez `data_after_adding_stockrooms`, puis placez-la dans le dossier *Backups*. Consultez la section *Planification de la sauvegarde du système de production* page 66.
- 14 Sélectionnez **SERVICE PACK** dans le menu de la mise à niveau. Consultez la section *Exécution de la mise à niveau de l'application* page 94.
- 15 Sélectionnez l'option **Appliquer une mise à niveau** dans le menu utilitaire de mise à niveau. Consultez la section *Exécution de la mise à niveau de l'application* page 94.

- 16 Répondez aux questions de l'assistant. Consultez la section *Pour utiliser l'Assistant de mise à niveau SC* : page 95.

---

**Important :** Veillez à bien référencer le dossier *CustomUpgrade* et à bien placer le caractère de fin à l'extrémité du nom de chemin de la mise à niveau. Vous devez sélectionner **Remplacer**.

---

- 17 Vérifiez les informations de mise à niveau, puis démarrez cette dernière. Consultez la section *Pour utiliser l'Assistant de mise à niveau SC* : page 95.
- 18 Une fois la mise à niveau terminée (c'est-à-dire, une fois les processus d'arrière-plan achevés), si vous les aviez supprimées (étape a, page 59), rétablissez les clés IR dans les fichiers **probsummary** et **cm3\***. Consultez le chapitre consacré à IR Expert dans le manuel *Database Management and Administration*.
- 19 Si vous effectuez la mise à niveau d'une version antérieure à SC4, régénérez toutes les autres clés IR. Consultez le chapitre consacré à IR Expert dans le manuel *Database Management and Administration*.

## Test du système mis à niveau

Une fois la mise à niveau terminée, testez-la de manière approfondie. En cas de problème, revenez à la section *Résolution des conflits* page 52 et répétez le processus de résolution de conflits jusqu'à ce que la mise à niveau fonctionne correctement. Pour plus d'informations, consultez *Test de votre mise à niveau personnalisée* page 152.

Une fois la mise à niveau personnalisée appliquée au système de *développement*, familiarisez-vous avec les nouvelles fonctions des applications. Consultez les notes de mise à jour de ServiceCenter pour obtenir la liste des nouvelles fonctions. Si une fonction vous est inconnue, reportez-vous à la documentation ServiceCenter adéquate.

---

**Important :** Testez toutes les fonctions que vos utilisateurs seront susceptibles d'exploiter.

---

## Application de la mise à niveau personnalisée

Une fois que la mise à niveau personnalisée fonctionne correctement et qu'elle satisfait à tous les tests, appliquez-la à votre système de *production* avec l'utilitaire de mise à niveau de ServiceCenter, ainsi que les instructions du présent guide. Consultez la section *Mise à niveau de votre système de production* page 153.

### Planification de la mise en œuvre de la mise à niveau personnalisée sur votre système de production

Pour mettre à niveau votre système de *production*, vous devez tenir compte de deux éléments :

- La formation de vos utilisateurs aux nouvelles fonctions.
- L'application de la mise à niveau au système de *production*.

### Formation des utilisateurs aux applications mises à niveau

Avant de mettre en œuvre le système mis à niveau dans la production, les utilisateurs doivent être formés aux nouvelles fonctions qu'ils sont susceptibles d'utiliser. Si vous ne savez pas exactement où ces nouvelles fonctions sont documentées, consultez les notes de mise à jour de ServiceCenter.

Pour obtenir une liste des cours ServiceCenter disponibles, consultez le site Web suivant : <http://www.peregrine.com/>. Sélectionnez Education.

### Application de la mise à niveau à votre système de production

La majeure partie du travail de mise à niveau s'effectue lors de la phase de développement sur le système de *développement*. Une fois ce travail effectué, le processus d'application de la mise à niveau personnalisée au système de production est relativement simple.

### Pour mettre à niveau le système de production :

- 1 Testez la mise à niveau personnalisée. (Consultez la section *Planification de l'environnement de développement* page 37.)
- 2 Formez les utilisateurs. (Consultez la section *Formation des utilisateurs aux applications mises à niveau* page 61.)
- 3 Vérifiez l'espace disque disponible sur le serveur de production.
- 4 Planifiez l'arrêt du système de *production*.
- 5 Informer les utilisateurs.
- 6 Arrêtez le système de *production*.
- 7 Appliquez la mise à niveau personnalisée.
- 8 Redémarrez le serveur.
- 9 Informez les utilisateurs.

## Ajout d'une fonction ITIL

La fonctionnalité ITIL a été intégrée à la version 4 de ServiceCenter. Si vous mettez à niveau une version antérieure de ServiceCenter et que vous souhaitez ajouter une fonction ITIL à votre système, consultez la section *Ajout de la fonctionnalité ITIL* page 181. Cette fonctionnalité est facultative et ne fait pas partie du processus de mise à niveau proprement dit.

# 4 Préparation du système de développement

## CHAPITRE

Une fois que vous vous êtes familiarisé(e) avec le processus de mise à niveau et que vous avez planifié la marche à suivre, vous êtes prêt(e) à commencer le processus de mise à niveau. Une présentation générale de la mise à niveau et des éléments de planification est fournie dans les trois premiers chapitres de ce manuel.

**Remarque :** Lisez la totalité de ce manuel avant d'entreprendre la mise à niveau. Toutes les étapes doivent être effectuées dans l'ordre dans lequel elles sont fournies dans ce manuel.

Ce chapitre explique comment créer les systèmes sur lesquels vous développerez et testerez l'application de mise à niveau personnalisée, et comment installer l'utilitaire de mise à niveau sur ces systèmes.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- *Création d'un système de développement ou de test* page 64
- *Planification de la sauvegarde du système de production* page 66
- *Création du nouveau système* page 68
- *Installation de l'utilitaire de mise à niveau SC* page 69
- *Fichiers d'application de la mise à niveau SC* page 75
- *Préparation de systèmes mappés sur un SGBDR* page 75

# Création d'un système de développement ou de test

Vous devrez faire des copies de votre système de *production*. Celles-ci serviront de systèmes de *développement* et de *test* au cours du processus de mise à niveau. Cette section fournit des instructions quant à l'élaboration des systèmes de *développement* et de *test*.

## Pour créer un système de développement ou de test :

- 1 Effectuez une copie de votre système de *production*. Consultez la section *Planification de la sauvegarde du système de production* page 66.
- 2 Créez le nouveau système. Consultez la section *Création du nouveau système* page 68.
- 3 Installez l'utilitaire de mise à niveau. Consultez la section *Installation de l'utilitaire de mise à niveau SC* page 69.
- 4 Si vous avez des fichiers mappés à une base de données SGBDR, faites une copie de ce SGBDR. Contactez votre administrateur de base de données pour effectuer cette copie de sauvegarde. Consultez la section *Préparation de systèmes mappés sur un SGBDR* page 75.

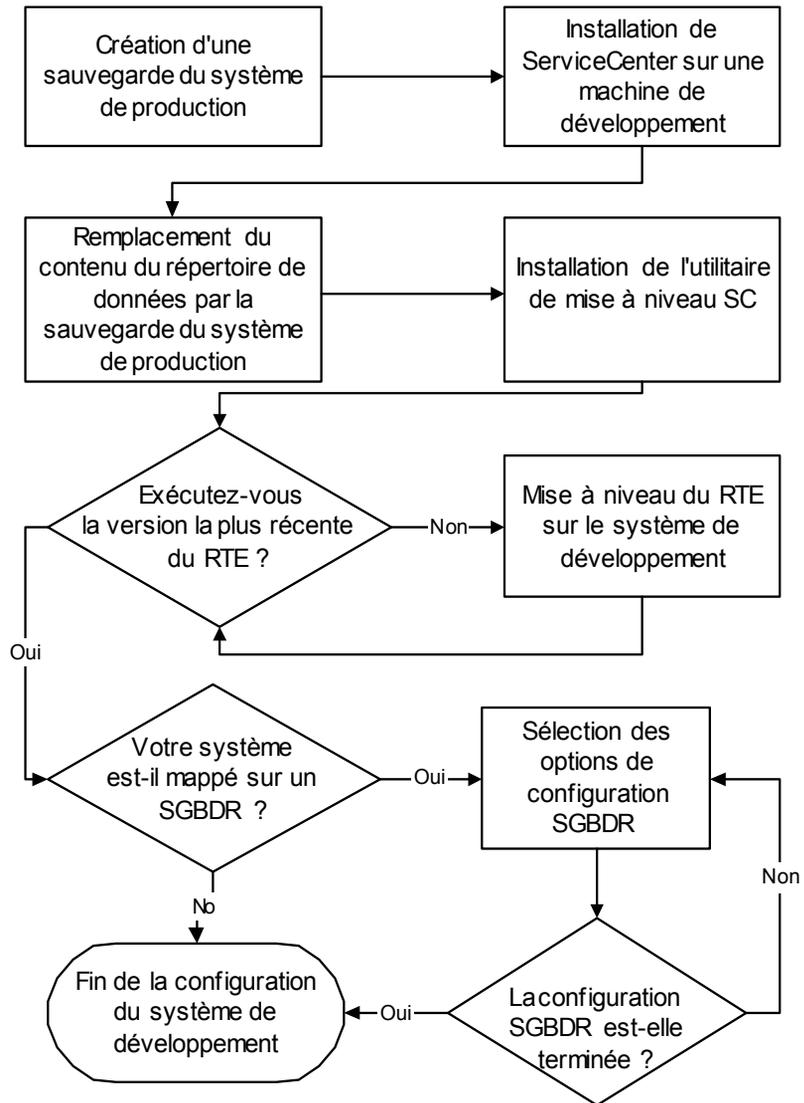
---

**Important :** N'apportez AUCUNE modification à votre système de *production* (Contrôle du format, Concepteur de formulaires, etc.) après en avoir fait une copie pour le processus de mise à niveau. S'il est absolument nécessaire d'effectuer une modification, pour résoudre un problème par exemple, vous devez faire une autre copie du système de *production*, et l'utiliser comme système de *développement*.

---

# Organigramme

## Création de l'environnement de développement



# Planification de la sauvegarde du système de production

Deux méthodes permettent d'effectuer une sauvegarde :

- *Sauvegarde à froid* page 66
- *Sauvegarde à chaud* page 68

Ces méthodes sont examinées en détails dans le *Database Management and Administration Guide*.

## Sauvegarde à froid

**Pour réaliser une sauvegarde à froid de votre système de production :**

- 1 Repérez l'emplacement des fichiers de la base de données ServiceCenter que vous devez copier. Par défaut, ces fichiers sont enregistrés dans le répertoire ServiceCenter DATA.

Normalement, vos fichiers de base de données sont présentés dans le format indiqué ci-dessous :

Description du fichier	Nom de fichier
Liste de l'espace libre de la base de données	scdb.fre
Enregistrements associés de la base de données	scdb.asc
Descripteurs de fichiers logiques de la base de données	scdb.lfd
Enregistrements de données de la base de données	scdb.db1
Enregistrements de données supplémentaires de la base de données	scdb.db2
Enregistrements de données supplémentaires de la base de données	scdb.db3
Enregistrements de données supplémentaires de la base de données	scdb.db4
Enregistrements de données supplémentaires de la base de données	scdb.db5

Description du fichier	Nom de fichier
Enregistrements de données supplémentaires de la base de données	scdb.db6
Enregistrements de données supplémentaires de la base de données	scdb.db7

Les quatre premiers fichiers DOIVENT être sauvegardés. Sauvegardez les autres fichiers, s'ils sont présents. (Ces fichiers permettent d'enregistrer les bases de données sur plusieurs unités de disque, permettant ainsi à l'utilisateur de dépasser la limite de 2 Go imposée par un seul fichier de données.)

- 2 Sélectionnez et configurez l'emplacement où vous allez copier ces fichiers.
  - Si votre système s'exécute sous OS/390 (MVS) ou Unix, les fichiers peuvent être copiés dans un autre emplacement sur votre ordinateur de production, s'il ce dernier dispose de l'espace nécessaire.
  - Si votre système s'exécute sous Windows, le système de *développement* doit être créé sur un système autre que votre système de *production*.
- 3 Avertissez les utilisateurs que vous vous apprêtez à arrêter le système ServiceCenter.
- 4 Arrêtez le serveur ServiceCenter.
  - Si votre système s'exécute sous Unix, exécutez le script `scstop` depuis la ligne de commande dans votre répertoire ServiceCenter.
  - Si votre système s'exécute sous OS/390 (MVS), connectez-vous à ServiceCenter en tant qu'utilisateur administratif et tapez la commande d'arrêt depuis une invite de commande.
  - Si votre système s'exécute sous Windows, démarrez la console de ServiceCenter, puis cliquez sur **Stop**.
- 5 Copiez les fichiers de base de données répertoriés à l'étape 1 à la page 66. Ces fichiers servent à créer votre système de *développement*.

- 6 Redémarrez votre système de *production*.
  - Si votre système s'exécute sous Unix, exécutez le script `scstart` depuis la ligne de commande dans votre répertoire ServiceCenter.
  - Si votre système tourne sous OS/390 (MVS), soumettez votre JCL pour lancer l'application ServiceCenter.
  - Si votre système s'exécute sous Microsoft Windows, démarrez la console de ServiceCenter, puis cliquez sur le bouton **Démarrer**.
- 7 Faites une copie de sauvegarde des fichiers de données de votre système de *développement*, au cas où vous vous heurteriez à des difficultés au cours de la mise à niveau et où vous seriez amené à la recommencer. Ces fichiers peuvent être compressés et enregistrés sur un CD-ROM ou sur tout autre support de stockage.

### Sauvegarde à chaud

La sauvegarde à chaud est inutilisable sur un système mappé sur un SGBDR.

**Pour réaliser une sauvegarde à chaud de votre système de production :**

- 1 Configurez le processus de journalisation.
- 2 Démarrez le processus de journalisation.
- 3 Assurez-vous que la journalisation est bien activée.
- 4 Sauvegardez la base de données en vous conformant aux étapes explicitées dans la section *Sauvegarde à froid* page 66.
- 5 Arrêtez le processus de journalisation.

## Création du nouveau système

**Pour créer le système :**

- 1 Installez la même version de ServiceCenter que celle utilisée sur votre système de *production* sur la machine désignée pour les activités de *développement* ou de *test*.
- 2 Remplacez le contenu du répertoire DATA par les fichiers de données copiés à l'étape 5 à la page 67.

Votre système de *développement* ou de *test* est prêt.

# Installation de l'utilitaire de mise à niveau SC

Le processus d'installation de la mise à niveau SC copie les fichiers nécessaires à l'exécution de la mise à niveau. Par contre, il ne démarre ni n'effectue la mise à niveau.

Cette section contient des directives pour installer la mise à niveau SC sur un système Windows, Unix ou OS/390 (MVS).

Considérations sur l'installation de la mise à niveau

- Ne tentez pas d'exécuter la mise à niveau directement depuis le CD-ROM de mise à niveau SC. La mise à niveau doit effectuer des opérations d'écriture dans certains fichiers, ce qui l'empêche de s'exécuter à partir du CD.
- N'installez PAS la mise à niveau SC, ni votre système de fichiers, sur une partition distante montée sur un système NFS. Cela provoque en effet une sérieuse dégradation des performances. Bien qu'un système NFS correctement configuré soit capable de performances E/S comparables à celles d'une matrice d'unité de disque locale, en pratique, les performances des partitions montées sur système NFS chutent si les données sont lues par petites unités au lieu d'être lues d'un seul tenant. ServiceCenter en général, et la mise à niveau SC en particulier, ont tendance à effectuer des opérations de lecture et d'écriture de base de données par petites unités. Une partition montée sur NFS est considérablement plus lente qu'une unité de disque locale pour le processus de mise à niveau SC.
- Si votre système de *production* s'exécutait jusqu'ici sur une version antérieure de l'environnement RTE, mettez à jour vos systèmes de *test* et de *développement* vers la version SC 5.1 du RTE. Consultez la section *Mise à niveau de l'environnement d'exécution RTE* page 167 pour obtenir des instructions.

Pour obtenir des instructions sur l'installation de la mise à niveau SC, consultez une des sections suivantes :

- *Installation Unix* page 70.
- *Installation sous Microsoft Windows* page 71.
- *Installation sous OS/390 ou MVS* page 72.

## Installation Unix

Pour installer la mise à niveau SC sous Unix :

- 1 Insérez le CD-ROM de mise à niveau SC dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Créez un répertoire pour la mise à niveau sur le lecteur de votre serveur ServiceCenter.
- 3 Copiez les fichiers de mise à niveau suivants du CD-ROM au nouveau répertoire que vous venez de créer :

transfer.bin	upgrade.inf
upgrade.dta	upgrade.str
upgrade.mak	upgrade.ver
upgdisp1.dta	upgdisp2.dta
preupg.bin	upgdbdct.dta
sqlupgrade.unl	upglang.unl

Consultez la section *Fichiers d'application de la mise à niveau SC* page 75 pour obtenir des descriptions des fichiers installés.

- 4 Supprimez les permissions de lecture seule des fichiers.
- 5 Une fois l'installation terminée :
  - Si votre système est mappé sur une base de données SQL, consultez la section *Préparation de systèmes mappés sur un SGBDR* page 75. Une fois que vous avez examiné les informations relatives au SGBDR, passez à la section *Mise à niveau de votre système* page 77.
  - Si votre système est mappé à la base de données P4, passez à la section *Mise à niveau de votre système* page 77.

**Remarque :** Si vous exécutez cette mise à niveau sur un système qui comprend l'interface SC3270, vous devez le faire à partir d'un client Unix ou Windows. Si vous tentez d'exécuter la mise à niveau d'un client OS/390 (MVS) connecté par l'intermédiaire de l'interface SC3270, la mise à niveau échouera.

## Installation sous Microsoft Windows

Pour installer la mise à niveau SC sous Microsoft Windows :

- 1 Insérez le CD-ROM de mise à niveau SC dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Démarrez le Gestionnaire de fichiers ou l'Explorateur.
- 3 Créez un répertoire pour la mise à niveau sur votre disque local.
- 4 Copiez les fichiers de mise à niveau suivants du CD-ROM vers le répertoire que vous venez de créer.

preupg.bin	sqlupgrade.unl	transfer.bin
upgdbdct.dta	upgdisp1.dta	upgdisp2.dta
upglang.unl	upgrade.dta	upgrade.inf
upgrade.mak	upgrade.str	upgrade.ver

Consultez la section *Fichiers d'application de la mise à niveau SC* page 75 pour obtenir des descriptions des fichiers installés.

- 1 Supprimez les permissions de lecture seule des fichiers.
- 2 Une fois l'installation terminée :
  - Si votre système est mappé sur une base de données SQL, consultez la section *Préparation de systèmes mappés sur un SGBDR* page 75. Une fois que vous avez examiné les informations relatives au SGBDR, passez à la section *Mise à niveau de votre système* page 77.
  - Si votre système est mappé à la base de données P4, passez à la section *Mise à niveau de votre système* page 77.

## Installation sous OS/390 ou MVS

Cette section présente les procédures d'installation de la mise à niveau SC sur un système OS/390 (MVS).

### Considérations sur la base de données

Si vous mettez à niveau un système mappé à DB2 OS/390 (MVS), vous aurez peut-être besoin d'annuler la conversion de toutes vos tables DB2 et de restaurer leur mappage à P4. La nécessité de reconverter tous les fichiers en fichiers P4 dépend de la manière dont le système était initialement mappé.

S'il existe un type de données LONG VARCHAR dans la table m1, cela signifie que DB2 a utilisé tout l'espace restant dans le pool-tampon de cette table. Cette table étant saturée, les champs supplémentaires qui sont ajoutés au dictionnaire de base de données P4 ne tiendront pas dans la table m1. Les nouveaux champs sont placés dans une nouvelle table principale (m2). Certains de ces champs sont gérés en interne par ServiceCenter et doivent être replacés dans la table m1 pour des raisons de performances. Le seul moyen de loger ces champs dans la table m1 est d'annuler la conversion des tables DB2, de convertir à nouveau celles-ci en tables P4 pour la durée totale de la mise à niveau, puis de les reconverter en tables DB2.

### Préparatifs d'installation de la mise à niveau SC

Avant de commencer la mise à niveau, vous devez augmenter la taille des fichiers `scdb.db1` et `scdb.asc` pour qu'ils puissent prendre en charge les informations de mise à niveau.

Sur un système par défaut :

- La taille du fichier `scdb.db1` doit être accrue de 400 cylindres, ou 325 Mo.
- La taille du fichier `scdb.asc` doit être accrue de 175 pistes, ou 10 Mo.

Sur un système personnalisé :

- La taille du fichier `scdb.db1` doit être accrue de 800 cylindres, ou 700 Mo.
- La taille du fichier `scdb.asc` doit être accrue de 350 pistes, ou 20 Mo.

Il est impératif qu'un espace suffisant soit alloué à vos fichiers ServiceCenter pour que les informations puissent être chargées. S'il n'y a pas assez d'espace disque disponible durant la mise à niveau, celle-ci échouera.

Cet espace peut être récupéré au terme du processus de mise à niveau en exécutant l'utilitaire LFMAP sur votre système de fichiers. Pour obtenir des instructions sur l'exécution de LFMAP, consultez la section *P4 File System Utility (SCDBUTIL)* du document *ServiceCenter Database Management and Administration*.

## Installation de la mise à niveau SC sous OS/390 ou MVS

### Pour installer la mise à niveau SC sous OS/390 (MVS) :

- 1 Sélectionnez un qualificateur de jeu de données de haut niveau (HILEV) qui sera utilisé pour tous les jeux de données téléchargés.
- 2 Sélectionnez un disque de destination pour télécharger les jeux de données. Environ 235 cylindres, ou 3 525 pistes, sont nécessaires pour télécharger les fichiers de distribution de la bande.
- 3 Chargez la bibliothèque CNTL :
  - a Utilisez un JCL semblable à celui de l'exemple ci-dessous pour télécharger le premier fichier de la bande d'installation de ServiceCenter.  
Le premier fichier est un jeu de données partitionné contenant des exemples de membres JCL, y compris le JCL nécessaire au chargement des fichiers restants sur la bande.
  - b Modifiez les éléments indiqués en *ITALIQUES* pour les adapter à vos besoins particuliers.  
Pour *VERSION*, utilisez le numéro de version qui figure sur l'étiquette de la bande (par exemple, V4R0M0).

```
//SCINST JOB (ACCTINGINFO), 'IEBCOPY',MSGCLASS=X,NOTIFY=SC,
//      REGION=4096K
//STEP01 EXEC PGM=IEBCOPY
//SYSPRINT DD SYSOUT=*
//SYSUT1 DD DSN=CNTL,DISP=OLD,UNIT=CART,
//      LABEL=(1,,EXPDT=98000),
//      VOL=(,RETAIN,SER=SCUP4)
//SYSUT2 DD DSN=PREFIX.VERSION.CNTL,DISP=(,CATLG,DELETE),UNIT=SYSDA
//      VOL=SER=SPAREO,
//      SPACE=(TRK,(10,10,2))
//SYSIN DD DUMMY
//*
```

Figure 4-1: Soumission le travail pour traitement.

- c Montez la bande.
- d Vérifiez que la cassette s'est chargée correctement en examinant le SYSOUT.

#### 4 Chargez les fichiers d'installation restants.

Le jeu de données partitionné CNTL créé au cours des étapes précédentes comprend un exemple de JCL pour télécharger les fichiers d'installation restants.

Pour télécharger les fichiers restants :

- a Modifiez le membre SCLOAD de HILEV.VERSION.CNTL. Ce membre contient des remarques indiquant les modifications à apporter.
- b Soumettez le JCL pour traitement.
- c Montez la bande.
- d Vérifiez que la cassette s'est chargée correctement en examinant le SYSOUT.
- e Dès que le travail s'achève, vérifiez que toutes les étapes de travail renvoient le code de retour 0000.

Consultez la section *Fichiers d'application de la mise à niveau SC* page 75 pour obtenir des descriptions des fichiers installés.

#### 5 Une fois l'installation terminée :

- Si votre système est mappé sur une base de données SQL, consultez la section *Préparation de systèmes mappés sur un SGBDR* page 75. Une fois que vous avez examiné les informations relatives au SGBDR, passez à la section *Mise à niveau de votre système* page 77.
- Si votre système est mappé à la base de données P4, passez à la section *Mise à niveau de votre système* page 77.

**Remarque :** Si vous exécutez cette mise à niveau sur un système qui comprend l'interface SC3270, vous devez exécuter la mise à niveau à partir d'un client Unix ou Windows. Si vous tentez d'exécuter la mise à niveau d'un client OS/390 (MVS) connecté par l'intermédiaire de l'interface SC3270, la mise à niveau échouera.

Si vous ne parvenez pas à résoudre des erreurs liées à une ou plusieurs étapes du travail, contactez le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems pour obtenir de l'aide. Préparez-vous à fournir des informations sur les messages d'erreur éventuels que vous avez obtenus et les étapes que vous avez suivies pour résoudre ces erreurs.

## Fichiers d'application de la mise à niveau SC

Le tableau suivant dresse la liste des fichiers installés avec l'utilitaire de mise à niveau SC pour exécuter le processus de mise à niveau.

Nom du fichier	Contenu
preupg.bin	Applications et données nécessaires pour modifier le système avant la mise à niveau.
sqlupgrade.unl (sql.upgrade.unl sur des systèmes OS/390 [MVS])	Applications et données nécessaires pour déterminer quels nouveaux champs doivent être ajoutés aux bases de données P4 et SGBDR.
transfer.bin	Utilitaire de mise à niveau et tous les objets de support.
upgdbdct.dta	dbdict temporaires nécessaires au processus de Comparaison SQL.
upgdisp1.dta	dbdict temporaires nécessaires à la mise à jour de <i>displayoption</i> et de <i>displayevent</i> .
upgdisp2.dta	Nouvelles données de <i>displayoption</i> , <i>displayevent</i> et <i>counters</i> .
upglang.unl	Applications et formats utilisés pour préparer un système en vue d'une prise en charge de plusieurs langues.
upgrade.dta	Données de mise à niveau pour toutes les informations, à l'exception des dbdict.
upgrade.inf	Fichier de définition de la mise à niveau (notamment une description de ce qu'il faut mettre à niveau et la liste des anciennes signatures permises).
upgrade.mak	Déchargement du fichier <b>Signaturemake</b> (exigé sur l'ordinateur de destination).
upgrade.str	Mises à niveau du Dictionnaire de base de données requises.
upgrade.ver	Identification de cette version de mise à niveau.

## Préparation de systèmes mappés sur un SGBDR

Cette section examine les étapes de préparation supplémentaires nécessaires à l'exécution de la mise à niveau lorsque vos fichiers ServiceCenter sont mappés sur un SGBDR.

Si vous avez converti vos fichiers de données ServiceCenter P4 en fichiers SGBDR, vous devez sélectionner l'une des trois options suivantes avant de procéder à la mise à niveau SC :

- Laissez la mise à niveau SC modifier les tables SGBDR à votre place (option fortement recommandée, sauf dans le cas de systèmes qui exécutent DB2/MVS). Ce processus est effectué au cours de la Phase II, comme expliqué à l'étape 12 à la page 103. Passez à la section *Mise à niveau de votre système* page 77.
- Utilisez le nouvel utilitaire de comparaison SQL pour mettre à jour manuellement les dictionnaires de bases de données P4 et les bases de données SGBDR avant de commencer le processus de mise à niveau. Les procédures d'utilisation de l'utilitaire de comparaison SQL sont décrites dans la section *Utilisation de l'Utilitaire de comparaison SQL* page 185.
- Reconvertissez votre base de données en fichiers P4 avant de commencer le processus de mise à niveau. Une fois le processus de mise à niveau terminé, utilisez les procédures décrites dans le manuel SQL pour reconvertir vos fichiers de données en format SGBDR. Pour obtenir des instructions sur la conversion des bases de données, consultez la section *RDBMS DB Guide (SQL Support)* du *ServiceCenter Database Management and Administration Guide*.

---

**Important :** La reconversion de votre base de données en format P4 est *requis* pour les systèmes qui exécutent DB2/MVS. L'utilisation d'autres procédures risque de nuire aux performances de votre système une fois la mise à niveau terminée.

---

Si vous avez déjà mappé les tables `signatures`, `upgradepseudolog` ou `upgradeobjects` sur un système SQL, vous devez vérifier la longueur de certains champs avant de commencer la mise à niveau. Il est possible que la longueur par défaut de ces champs ne soit pas suffisante. Vous devez modifier les champs pour ces colonnes dans votre base de données SQL pour que leur longueur soit de 255 caractères.

Table	Champ	Longueur
signatures	object.name	255
upgradepseudolog	message	255
upgradeobjects	object.name	255

# 5 Mise à niveau de votre système

## CHAPITRE

Ce chapitre fournit des instructions sur la mise à niveau d'une application ServiceCenter et sur la préparation du système au développement d'une mise à niveau personnalisée.

Les instructions qu'il fournit s'appliquent dans trois cas distincts :

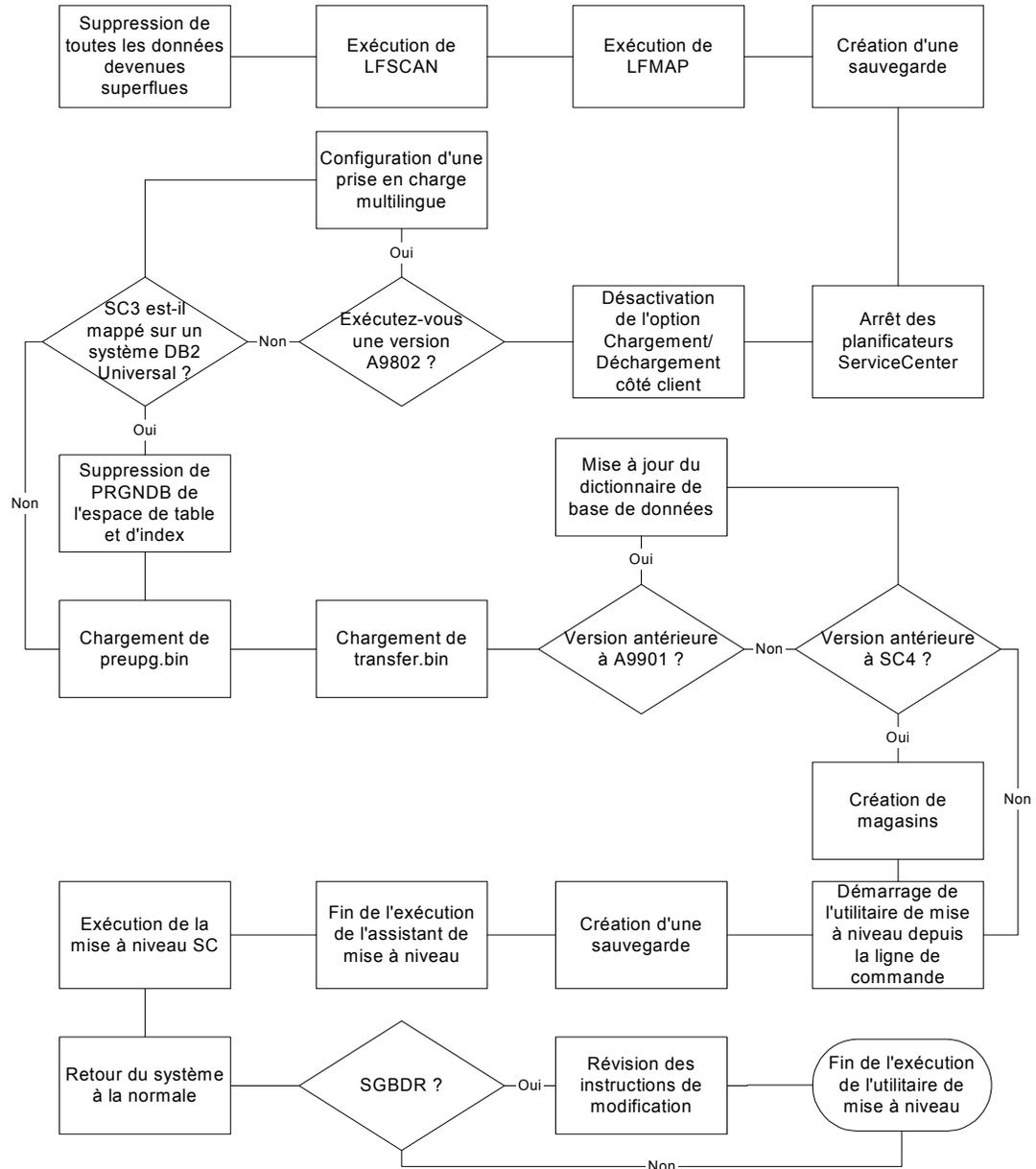
- dans l'environnement de *développement*, lors du développement d'une mise à niveau personnalisée ;
- dans l'environnement de *test*, lors des tests de la mise à niveau personnalisée ;
- dans l'environnement de *production*, une fois la mise à niveau personnalisée développée et testée.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- *Organigramme de mise à niveau* page 78
- *Phase I : Étapes préliminaires* page 79
- *Phase II : Application de la mise à niveau* page 84
- *Phase III : Résolution de conflits* page 112
- *Modifications apportées aux applications dans cette version* page 130

# Organigramme de mise à niveau

## Mise à niveau de votre système



# Phase I : Étapes préliminaires

La *Phase I : Étapes préliminaires* est décrite dans les sections suivantes :

- *Préparation du système* page 79 – fournit les étapes permettant de démarrer le processus.
- *Préparation pour la version A9802* page 81 – fournit des instructions sur le chargement des applications et des données nécessaires pour préparer la mise à niveau de la version A9802 ou d'une version antérieure. Si vous disposez d'une version ultérieure à la A9802, ces étapes sont facultatives.

---

**Important :** Ces étapes doivent s'effectuer dans l'environnement de *développement* lors du développement de la mise à niveau personnalisée, dans l'environnement de *test* lors du test de la mise à niveau personnalisée, puis dans l'environnement de *production* lors de l'application de la mise à niveau personnalisée.

---

## Préparation du système

Pour préparer le démarrage du processus de mise à niveau :

- 1 Effectuez les étapes 1 et 2. À cet effet, consultez les sections *Planification de la mise à niveau* page 44 et *Préparation de la mise à niveau* page 44.
- 2 Supprimez toutes les données devenues superflues, comme les fichiers `msglog` et `syslog`, les anciens enregistrements `probsummary` et `problem`, et les données de travail, ainsi que tous les fichiers `AUDIT` et les données qui s'y rapportent. Votre système doit être propre avant l'exécution de la mise à niveau.
- 3 Vous pouvez diminuer la durée d'exécution de la mise à niveau en supprimant préalablement les clés IR des fichiers `probsummary`, `cm3r`, `cm3rpage`, `cm3t` et `cm3tpage`.

**Remarque :** La mise à niveau modifie tous les enregistrements qui figurent dans ces fichiers. En cas de mappage sur un système SQL, la mise à niveau peut générer des fichiers temporaires IR, prolongeant ainsi la durée globale de l'opération.

- 4 Arrêtez le client et le serveur ServiceCenter si ceux-ci sont en cours d'exécution.

- 5 Exécutez LFSCAN, Option 6, sur la copie de sauvegarde de votre système.  
LFSCAN procède à une vérification d'homogénéité de la base de données par rapport à celle de ServiceCenter. Consultez la section intitulée *P4 File System Utility (SCDBUTIL)* du *Data Management and Administration Guide* de ServiceCenter pour obtenir des instructions sur l'exécution de LFSCAN et LFMAP.  
Contactez l'assistance clientèle de Peregrine si des incohérences sont détectées.
- 6 Exécutez LFMAP, Option 4, sur votre système.  
LFMAP regroupe les enregistrements de données et les nœuds d'index dans l'espace libre au sein du même fichier physique.
- 7 Effectuez une autre copie de sauvegarde de votre système de *développement*. Ainsi, si vous avez besoin de relancer le processus de mise à niveau, vous disposez d'un système de *développement* inaltéré.
- 8 Empêchez le démarrage des planificateurs de ServiceCenter lors de celui du client ServiceCenter.  
Pour ce faire, modifiez le fichier `sc.cfg` enregistré dans le répertoire `ServiceCenter/RUN` afin de mettre en commentaire (désactiver) l'entrée `system.start`. A l'inverse, arrêtez les planificateurs ServiceCenter après le démarrage du client. Consultez la section *Arrêt des planificateurs ServiceCenter* page 161.
- 9 Démarrez le serveur ServiceCenter destiné à votre système de *développement*.
- 10 Connectez-vous au serveur, à l'aide d'un client express, en tant qu'administrateur système.  
L'utilitaire de mise à niveau SC s'exécute au moyen d'un client express ServiceCenter.
- 11 Vérifiez que l'option **Chargement/Déchargement côté client** est désactivée. Si la fonction de chargement/déchargement côté client est activée, un U s'affiche à l'extrémité droite de la barre d'état.



Pour désactiver cette option, sélectionnez **Fichier > Chargement/Déchargement côté client**, et vérifiez que l'option n'est pas cochée.

---

**Important :** Avant d'exécuter une des étapes de ce chapitre, assurez-vous que tous les planificateurs ont été arrêtés. Pour ce faire, contrôlez la fenêtre d'état.

---

## Préparation pour la version A9802

Cette section s'applique uniquement à la version A9802. Si votre système exécute déjà la version A9901 ou une version ultérieure, passez directement à la section *Phase II : Application de la mise à niveau* page 84.

Les éléments suivants doivent être préalablement mis à niveau :

- *Prise en charge multilingue* page 81
- *Prise en charge du SGBDS* page 83

### Prise en charge multilingue

ServiceCenter prennent en charge plusieurs langues. Si vous exécutez la version d'application A9802, vous devez préparer le système pour qu'il prenne en charge plusieurs langues.

---

**Important :** Vous devez effectuer cette étape même si vous ne prévoyez pas de faire fonctionner le système en plusieurs langues.

---

Un fichier de mise à niveau appelé `upglang.unl` a été joint à l'utilitaire de mise à niveau de SC51. Ce fichier contient les applications et les données nécessaires pour permettre à votre système actuel de s'exécuter en plusieurs langues. Le fichier `upglang.unl` contient une version modifiée de l'application de connexion exigée pour la prise en charge de plusieurs langues.

**Remarque :** Cette application de connexion écrase la version actuellement chargée dans votre système.

- Si vous avez apporté des modifications à l'application de connexion et que vous souhaitez par la suite les incorporer à l'application de connexion de SC51, vous devez copier votre application de connexion sous un autre nom. Cette formalité est nécessaire pour pouvoir utiliser l'application de connexion de SC51 une fois la mise à niveau achevée.
- Vous devez entrer toutes les modifications que vous avez apportées à l'application de connexion existante dans la nouvelle application de connexion de SC51.

- Vous devez également avoir à la fois l'ID de l'opérateur et les champs du mot de passe sur le format login.prompt. Les valeurs de ces champs sont respectivement \$user.id et \$old.password.
- Une fois le fichier upglang.unl chargé, exécutez les sous-programmes RAD associés pour terminer cette partie de la mise à niveau.

#### Pour installer les fichiers de prise en charge multilingue :

- 1 Chargez le fichier upglang.unl. Utilisez les procédures présentées à la section *Chargement d'un fichier dans ServiceCenter* page 160 pour charger le fichier upglang.unl dans le système ServiceCenter qui doit être mis à niveau.

Si vous mettez à niveau un système antérieur à A9901, vous obtiendrez probablement une série de messages d'erreur. Consultez la section *Messages d'erreur A9901* page 88.

- 2 Entrez \*aapm.upgrade.language sur une ligne de commande.

Une invite s'affiche avec le message : **This process will prepare certain dbdicts for internationalization. (Ce processus prépare certains dbdict pour leur localisation.) Continue? (Continuer ?)**

- 3 Cliquez sur **Oui**.

Le système vous demande d'indiquer la langue dans laquelle votre système fonctionnera par défaut.

- 4 Sélectionnez la langue par défaut dans la liste déroulante.

---

**Important :** Si votre système utilise le japonais, sélectionnez **Anglais** comme langue par défaut. Vous pouvez passer au japonais une fois la mise à niveau terminée.

---

- 5 Cliquez sur **Suivant**.

Le message suivant s'affiche : **Processus terminé. Examinez tous les messages supplémentaires éventuels. Vous devez vous déconnecter, puis vous reconnecter avant de continuer.**

- A l'issue de cette procédure, vous serez amené à vous déconnecter puis à vous reconnecter. Ne le faites pas maintenant.
- L'option Remarques actives affiche aussi des messages si elle est sélectionnée.

- 6 Cliquez sur **OK**.

- 7 Sélectionnez une base de données SQL lorsque le système vous y invite (le cas échéant). Consultez la section *Prise en charge du SGBDS*, page 83.  
Le système vous informe lorsque le processus est terminé.
- 8 Fermez la session client courante, puis reconnectez-vous avant de poursuivre la mise à niveau.

**Remarque :** Cette procédure doit être réalisée sur les systèmes de développement, de test et de *production*.

### Prise en charge du SGBDS

Le processus de mise à niveau des langues a ajouté le champ `syslanguage` aux fichiers `format` et `help`. Ce nouveau champ apparaît également dans les index de ces fichiers. Vous devrez modifier ces index si les fichiers d'aide et/ou de format sont mappés sur un SGBDR.

- La table `formatm1` doit avoir deux index :

Principal	Secondaire
<code>syslanguage</code>	<code>syslanguage</code>
<code>name</code>	<code>file_name</code>

- Seul l'index principal doit être modifié dans la table `helpm1` :

Principal		
<code>field_name</code>	<code>file_name</code>	<code>format_name</code>
<code>syslanguage</code>	<code>term</code>	

- En vous servant de l'utilitaire de dictionnaire de base de données, examinez les clés des fichiers P4 (`format`, `help`) si vous avez des questions.

## Phase II : Application de la mise à niveau

La *Phase II : Application de la mise à niveau* est décrite dans les sections suivantes :

- *Préparation à la mise à niveau (uniquement pour les systèmes ServiceCenter 3 mappés sur DB2Universal)* page 85.
- *Étape 1 : Chargement de preupg.bin et de transfer.bin* page 86.
- *Modifications du dictionnaire de base de données (pour les systèmes antérieurs à la version A9901 uniquement)* page 89.
- *Création de magasins pour plusieurs emplacements (systèmes antérieurs à SC4 uniquement)* page 90.
- *Étape 2 : Exécution de l'application de mise à niveau* page 93.
- *Étape 3 : Mise à niveau des données système* page 107.
- *Étape 4 : Retour du système à un environnement d'exploitation normal* page 108.
- *Informations de conversion (systèmes mappés sur un SGBDR uniquement)* page 109.

---

**Important :** Ces étapes doivent s'effectuer dans l'environnement de *développement* lors du développement de la mise à niveau personnalisée, dans l'environnement de *test* lors du test de la mise à niveau personnalisée, puis dans l'environnement de *production* lors de l'application de la mise à niveau personnalisée.

---

Éléments à prendre en compte lors de l'application d'une mise à niveau :

- Une fois que vous avez commencé ces procédures, le système qui est mis à niveau n'est PLUS totalement fonctionnel jusqu'à ce que la mise à niveau de l'application soit entièrement terminée.
- Avant de commencer le processus de mise à niveau, désactivez votre économiseur d'écran et toute autre option d'économie d'alimentation utilisée par votre système.
- NE personnalisez PAS le système sur lequel vous créez ou appliquez la mise à niveau personnalisée tant que la mise à niveau n'est pas terminée.

- N'apportez AUCUNE modification à votre système de *production* (Contrôle du format, Concepteur de formulaires, etc.) après en avoir fait une copie pour le processus de mise à niveau. Si une modification est nécessaire à la correction d'un problème, effectuez une autre copie de sauvegarde du système de *production* pour le système de *développement*.
- En cas d'échec de la mise à niveau à un moment quelconque, vous pourrez ainsi redémarrer à partir de ce point-là.
- Veillez à vous connecter à votre système de *développement* en tant qu'administrateur à l'aide d'un *client express* avant d'effectuer une de ces procédures.
- Vérifiez périodiquement les fichiers journaux pendant le processus de mise à niveau afin de suivre la progression de la mise à niveau SC. Consultez la section *Suivi du processus de mise à niveau* page 166. Sous OS/390, si vous soupçonnez que la mise à niveau SC s'est arrêtée anormalement, accédez au journal de travail pour voir s'il indique une modification dans l'activité.
- Durant le processus de mise à niveau, le Gestionnaire des tâches de Windows indique que ServiceCenter *ne répond pas*. Ceci est normal et n'indique PAS un problème dû à la mise à niveau.

## Préparation à la mise à niveau (uniquement pour les systèmes ServiceCenter 3 mappés sur DB2Universal)

Si vous mettez à niveau ServiceCenter 3 et que le système est mappé sur DB2Universal, poursuivez avec cette section. Sinon, passez à l'*Étape 1 : Chargement de `preupg.bin` et de `transfer.bin`* page 86.

SC30xx place un nom PRGNDB par défaut dans les sqloptions comme nom d'espace de table par défaut et la mise à niveau du RTE utilise ce nom PRGNDB pour la création de tables. Si PRGNDB s'affiche dans la base de données DB2, supprimez-le.

### Pour supprimer PRGNDB :

- 1 Ouvrez le fichier sqloptions à l'aide du Gestionnaire de base de données.
- 2 Cliquez sur **Rechercher**.
- 3 Sélectionnez DB2Universal dans la liste d'enregistrements.

Le formulaire sql.options s'affiche.

- 4 Supprimez PRGNDB de la zone de texte Espace de table.
- 5 Supprimez PRGNDB de la zone de texte Espace d'index.
- 6 Sauvegardez ces nouveaux paramètres et quittez le Gestionnaire de base de données.

## Étape 1 : Chargement de preupg.bin et de transfer.bin

Cette étape doit être réalisée sans tenir compte du type ou de la version de la base de données à partir de laquelle s'effectue la mise à niveau.

Un fichier de mise à niveau nommé **preupg.bin** est intégré à l'utilitaire de mise à niveau de SC51. Ce fichier contient les applications et les données nécessaires à l'exécution de la mise à niveau SC sur votre système ServiceCenter. Le fichier **transfer.bin** est également chargé durant cette procédure.

- Si vous mettez à niveau votre système de développement ou de *test*, chargez le fichier **preupg.bin** intégré au support de mise à niveau SC de Peregrine Systems.
- Si vous mettez à niveau votre système de *production*, utilisez le fichier **preupg.bin** intégré à la mise à niveau personnalisée que vous avez créée à partir de votre système de *test*.
- Si vous appliquez la mise à niveau personnalisée à votre système de test ou de *production*, utilisez les fichiers créés lors de l'élaboration de la mise à niveau personnalisée.
- Si vous mettez à niveau un système antérieur à A9901, vous obtiendrez probablement une série de messages d'erreur. Consultez la section *Messages d'erreur A9901* page 88.

#### Pour charger ces fichiers :

- 1 Vérifiez que l'option **Chargement/Déchargement côté client** est désactivée. Si la fonction de chargement/déchargement côté client est active, un U s'affiche à l'extrémité droite de la barre d'état.



Pour désactiver cette option, sélectionnez **Fichier > Chargement/Déchargement côté client** et vérifiez que l'option n'est pas cochée.

- 2 *Assurez-vous que tous les planificateurs ont été arrêtés.* Pour obtenir des informations sur l'arrêt des planificateurs qui fonctionnent en arrière-plan, consultez la section *Arrêt des planificateurs ServiceCenter* page 161. Seuls les planificateurs ont besoin d'être arrêtés. L'auditeur peut continuer à fonctionner.
- 3 Utilisez les procédures décrites à la section *Chargement d'un fichier dans ServiceCenter* page 160 et chargez le fichier **preupg.bin** dans le système ServiceCenter à mettre à niveau.  
Un message s'affiche dans la barre de messages, indiquant que le chargement est terminé.
- 4 Vous chargez ensuite le fichier **transfer.bin**.
- 5 Sur la ligne de commande de ServiceCenter, tapez **load transfer**.

---

**Important :** Pour ce faire, utilisez la ligne de commande. N'utilisez pas la fonction de chargement/déchargement.

---

Un écran de l'utilitaire de mise à niveau ServiceCenter vous invite à entrer le chemin d'accès au fichier `transfer.bin`. Ce fichier a été copié dans votre système lorsque vous avez installé l'utilitaire de mise à niveau à partir de son support.

- 6 Entrez le chemin complet pour votre système d'exploitation Windows (\) ou Unix (/), ou entrez le qualificatif de haut niveau (.) sous OS/390.

---

**Attention :** Le nom du fichier (`transfer.bin`) *ne doit pas* être inclus dans le chemin. Si le nom du fichier est inclus dans le chemin, le fichier ne se charge pas.

---

En fin de processus, le message suivant s'affiche dans la barre de messages : **Fichiers de transfert chargés.**

- 7 Faites une copie inaltérée de votre système de *développement*.

Au cas où vous auriez besoin de relancer le processus de mise à niveau, vous disposez ainsi d'un système inaltéré contenant les fichiers `preupg.bin` et `transfer.bin`.

### Messages d'erreur A9901

Comme les applications n'ont pas encore été mises à niveau pour correspondre au nouveau programme en binaire, il est possible que vous obteniez les messages d'erreur suivants, que vous pouvez ignorer :

- Champ de l'interrogation (*syslanguage*) dans (*format*) non défini dans le dbdict
- Échec de l'ajout d'enregistrement
- L'enregistrement qui est ajouté contient une clé en double (*file.load,add.record*)
- fichier : (globalists) clé : (*name=sqlfiles*) (*file.load,add.record*)
- La valeur de la clé en double est : (fichier :(*globalists*) clé :(*name=sqlfiles*)) (*file.load,add.record*)
- erreur sqlExec : EXEC SQL EXECUTE i17 USING DESCRIPTOR sqlda;
- erreur sqlExec : sqlcode=-1 errortext=ORA-00001: contrainte d'unicité (*ADMIN.FORMATM1\_P*) enfreinte
- dbInsert: l'enregistrement qui est ajouté contient une clé en double
- dbInsert: fichier :(*format*)  
clé :(*syslanguage=de,name=apm.make.signatures*)

## Modifications du dictionnaire de base de données (pour les systèmes antérieurs à la version A9901 uniquement)

Si vous effectuez la mise à niveau de votre système à partir d'une application antérieure à la version A9901, poursuivez le processus avec cette section. Sinon, passez à l'étape *Création de magasins pour plusieurs emplacements (systèmes antérieurs à SC4 uniquement)*, page 90.

Certains dictionnaires de base de données contiennent des champs dont les types de données ont changé depuis la publication d'anciennes versions de ServiceCenter. Certains systèmes personnalisés peuvent également contenir des champs possédant des types de données différents de ceux attendus par cette mise à niveau.

L'utilitaire de mise à niveau SC ne peut pas mettre à niveau des dictionnaires de base de données dont les champs ne correspondent pas au type de données anticipé. Vous devez vérifier ces dictionnaires de base de données et changer le type de données de ces champs afin qu'il corresponde au type attendu pour que la mise à niveau de ces dictionnaires réussisse. Le tableau suivant fait la liste des dictionnaires de base de données qui risquent d'avoir ce problème. Ces dictionnaires de base de données ne se trouvent pas dans tous les systèmes.

**Tableau 5-1 : Modifications du dictionnaire de base de données (pour les systèmes antérieurs à la version A9901 uniquement)**

Nom du dictionnaire de base de données	Nom du champ	Type de données antérieurs à la version A9901	Type de données des versions A9901 et ultérieures
benchmark	elapsed.time	Date/heure	Numérique
dept	sla.no	Caractère	Numérique
dept	updated.by	Date/heure	Caractère
mail	target	Numérique	Caractère
pmnotes	number	Numérique	Caractère
wdSchOptions	wdAutoUsePriority	Logique	Numérique
work	parent.change	Numérique	Caractère

**Remarque :** Si vous exécutez une mise à niveau avec des champs dont les types de données diffèrent de ceux attendus par la mise à niveau, des erreurs sont enregistrées dans les journaux de la mise à niveau. Vous devrez relancer la mise à niveau une fois le problème résolu.

Il est possible de changer automatiquement les données en exécutant l'application `apm.upgrade.fix.data.types`.

**Pour exécuter cette application à partir d'une ligne de commande (utilisateurs GUI uniquement) :**

- 1 Entrez `*aapm.upgrade.fix.data.types` sur une ligne de commande.  
Les données doivent être modifiées avant que les dictionnaires de base de données ne puissent l'être. Une fois l'application terminée, une invite s'affiche pour vous rappeler de modifier les types de données dans les dictionnaires de base de données.
- 2 Modifiez manuellement les dictionnaires de base de données pour changer les types de données des champs spécifiés.

**Pour exécuter cette application à partir de l'Éditeur RAD (utilisateurs du mode GUI ou du mode texte) :**

- 1 Entrez `rad` sur la ligne de commande. L'Éditeur RAD s'affiche.
- 2 Entrez `apm.upgrade.fix.data.types` dans le champ **Application**, puis appuyez sur **Entrée**.
- 3 Cliquez sur le bouton **Test** en mode GUI ou appuyez sur **F9** en mode texte. Le programme de test de l'application s'affiche.
- 4 Appuyez sur **Entrée**. Une fois l'application terminée, une invite s'affiche pour vous rappeler de modifier les types de données dans les dictionnaires de base de données.
- 5 Modifiez manuellement les dictionnaires de base de données pour changer les types de données des champs spécifiés.

## Création de magasins pour plusieurs emplacements (systèmes antérieurs à SC4 uniquement)

Si vous effectuez la mise à niveau à partir d'une version antérieure à ServiceCenter 4, poursuivez avec cette section. Si vous effectuez une mise à niveau à partir de ServiceCenter 4 ou d'une version ultérieure, passez à la section *Étape 2 : Exécution de l'application de mise à niveau*, page 93.

ServiceCenter 4.0 a ajouté la fonction Magasins au module de gestion des demandes. La fonction Magasins permet de placer chaque élément du catalogue dans un magasin situé à l'emplacement qui lui est associé dans ServiceCenter. Si vous utilisez actuellement ServiceCenter 4, ces magasins ont été créés lors de l'installation de cette version.

Par défaut, la mise à niveau de ServiceCenter vérifie automatiquement les enregistrements des stocks, et crée un magasin pour chaque emplacement répertorié sur votre système ServiceCenter. Les quantités de pièces sont mises à jour pour chaque magasin en fonction de l'emplacement de chaque pièce.

Plusieurs emplacements peuvent être manuellement associés à un seul magasin. Si vous voulez qu'un seul magasin prenne en charge plusieurs emplacements, vous devez le configurer de cette manière avant l'exécution de la mise à niveau.

#### Pour définir plusieurs emplacements :

- 1 Accédez au menu de la mise à niveau SC en tapant SC51upgrade (ou SC51upgradetext en mode texte) sur une ligne de commande. Ensuite, appuyez sur Entrée.  
Le menu principal de mise à niveau s'affiche.

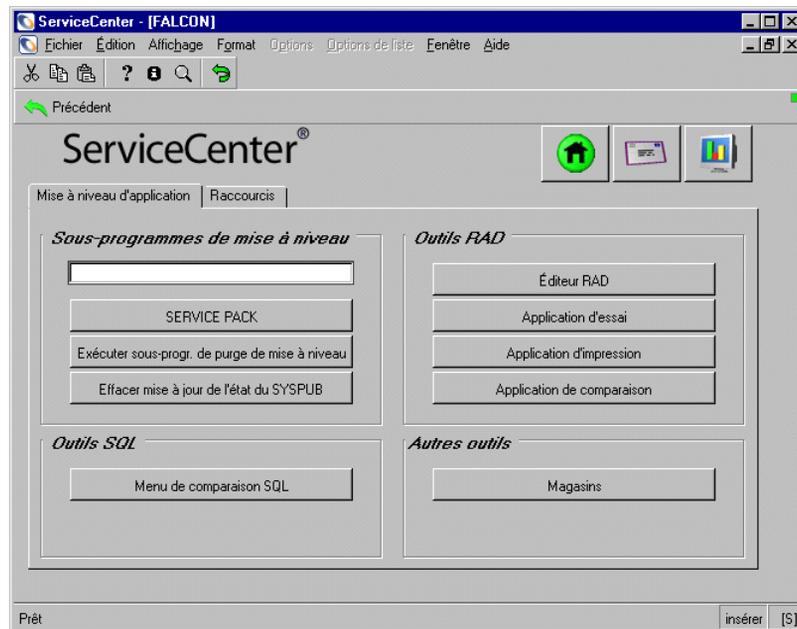


Figure 5-1: Menu Mise à niveau - Onglet Mise à niveau d'application

- 
- 2 Dans le menu de la mise à niveau SC, sélectionnez l'option Magasins. L'écran Magasin s'affiche.

The screenshot shows a software interface for managing stores. The 'ID du magasin' field is highlighted with a red circle. The interface includes a menu bar, a toolbar with navigation buttons, and a main form area with various input fields and dropdown menus for store details and associated locations.

Figure 5-2: Écran Magasin

- 
- 
- 3 Entrez l'ID du magasin (par exemple, Corporate Stockroom).
- 4 Entrez tous les emplacements devant être associés à ce magasin à partir de Lieux pris en charge.
- 5 Cliquez sur le bouton Ajouter.

Répétez cette étape pour chaque magasin qui doit être associé à plusieurs emplacements. Aucune intervention n'est exigée pour les magasins qui ne prennent en charge qu'un seul emplacement. De tels magasins sont automatiquement créés lorsque la mise à niveau est exécutée.

## Étape 2 : Exécution de l'application de mise à niveau

Cette étape doit être réalisée sans tenir compte du type ou de la version de la base de données à partir de laquelle s'effectue la mise à niveau.

Vous exécutez ensuite l'application de mise à niveau pour appliquer les mises à jour du produit à votre système. Ces mises à niveau comprennent les applications ajoutées à la nouvelle version de ServiceCenter. Les applications sont automatiquement installées. Si vous effectuez la mise à niveau à partir d'une version antérieure à ServiceCenter 4.0, les applications Analyse de cause fondamentale et Maintenance planifiée sont également installées.

### Compréhension du fonctionnement de la mise à niveau des applications

Une fois que vous vous êtes assuré que la mise à niveau des applications est capable de fonctionner, elle commence à mettre votre système à niveau. Si vous utilisez un client GUI, l'état de la mise à niveau est indiqué par des informations affichées à l'écran. Vous pouvez utiliser les méthodes décrites dans la section *Contrôle de la progression de la mise à niveau des applications* page 164 pour surveiller la progression de la mise à niveau.

#### La mise à niveau se compose de trois parties :

- La mise à niveau des composants d'affichage.
- La mise à niveau des dictionnaires de base de données.
- La mise à niveau des données d'application et la purge des fichiers de mise à niveau.

Si la mise à niveau a des difficultés à mettre à niveau les composants de l'une de ces sections, elle s'arrête automatiquement à la fin de la section et vous informe qu'elle a rencontré des problèmes.

Chaque fois que la mise à niveau s'arrête, vous avez la possibilité de quitter la mise à niveau SC et de résoudre les problèmes qui ont eu lieu.

La fois suivante où vous accédez à la mise à niveau (en sélectionnant Appliquer une mise à niveau à partir du menu Service Pack), la mise à niveau SC reprend là où elle s'était arrêtée. Chaque fois que vous reprenez le processus de mise à niveau, le système vous demande de confirmer les options que vous voulez utiliser pour la mise à niveau.

**Remarque :** Lorsque vous reprenez le processus de mise à niveau, il n'est PAS nécessaire d'exécuter le sous-programme de purge de la mise à niveau.

Chaque section de la mise à niveau doit être examinée pour déterminer si des ajustements s'imposent en raison de la personnalisation effectuée par l'utilisateur. Bien qu'il soit possible de déterminer cela une fois la mise à niveau terminée, il est nécessaire de corriger les problèmes éventuels liés à la mise à niveau du dictionnaire de base de données avant de mettre à niveau les données. Par conséquent, si la mise à niveau indique des problèmes avec la mise à niveau du dictionnaire de base de données, résolvez tous les problèmes avant de continuer avec la phase de mise à niveau des données.

Une fois la mise à niveau terminée, il est nécessaire d'examiner les résultats et de corriger les conflits éventuels au sein du système. Consultez la section *Phase III : Résolution de conflits* page 112.

## Exécution de la mise à niveau de l'application

Pour accéder à l'application de mise à niveau :

- 1 Accédez au menu de la mise à niveau SC en tapant SC51upgrade (ou SC51upgradetext en mode texte) sur une ligne de commande.
- 2 Appuyez sur **Entrée**.  
Le menu de mise à niveau s'affiche. Consultez la section Figure 5-1, page 91.
- 3 Dans le menu de la mise à niveau SC, sélectionnez l'option **SERVICE PACK**.  
Le menu principal de l'**utilitaire de mise à niveau** s'affiche. Consultez la section Figure 5-3, page 95.
- 4 Sélectionnez l'option **Appliquer une mise à niveau**.
  - En mode GUI, cliquez sur le bouton **Appliquer une mise à niveau** pour ouvrir l'utilitaire de mise à niveau de Peregrine.
  - En mode texte, sélectionnez **Appliquer une mise à niveau** (ou appuyez sur F5).

Le menu de l'utilitaire de mise à niveau s'affiche.

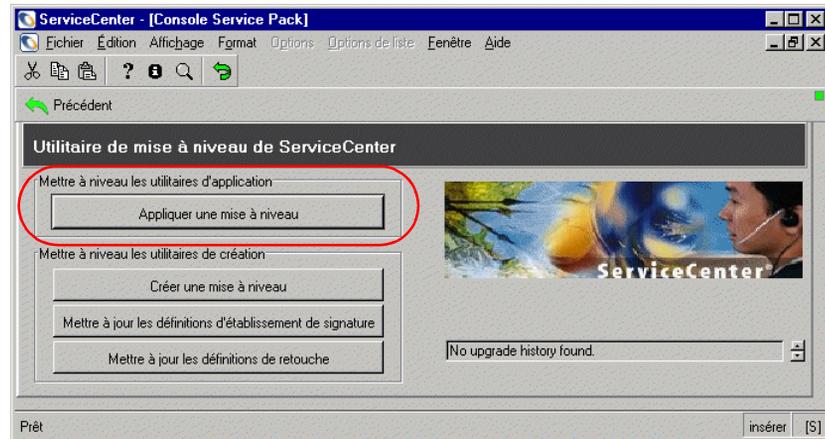


Figure 5-3: Menu de l'utilitaire de mise à niveau

L'Assistant de mise à niveau SC commence alors à vous guider en vous posant un certain nombre de questions relatives à la mise à niveau. Ces questions portent sur des fonctionnalités spécifiques du processus de mise à niveau et vous devez y répondre avant que la mise à niveau ne puisse commencer.

### Pour utiliser l'Assistant de mise à niveau SC :

À tout moment durant cette procédure, vous pouvez cliquer sur Suivant pour continuer ou sur Précédent pour revenir aux écrans précédents.

### Pour utiliser l'Assistant de mise à niveau SC :

- 1 Sélectionnez l'option **Appliquer une mise à niveau** dans le menu de l'utilitaire de mise à niveau (Figure 5-3, page 95).
- 2 Une fenêtre vous demande de confirmer que vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau.

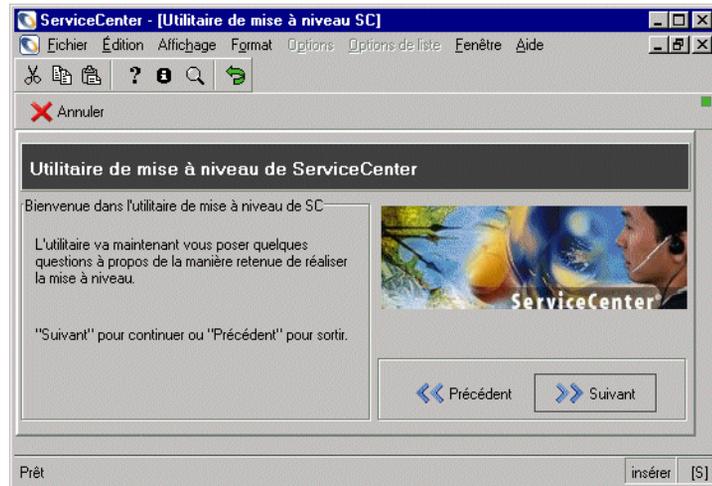


Figure 5-4: Menu de bienvenue de la mise à niveau

Cliquez sur **Suivant** pour commencer le processus de mise à niveau.

- 3 Une fenêtre vous demande la version à partir de laquelle vous effectuez la mise à niveau.



Figure 5-5: Invite de version

Sélectionnez le numéro de version dans la liste déroulante et cliquez sur **Suivant**.

**Remarque :** Si vous n'êtes pas sûr de connaître la version (ancienne) actuelle, sélectionnez la version la plus ancienne.

- 4 Une fenêtre vous demande si vous allez utiliser ce système pour créer une mise à niveau personnalisée pour un autre système.

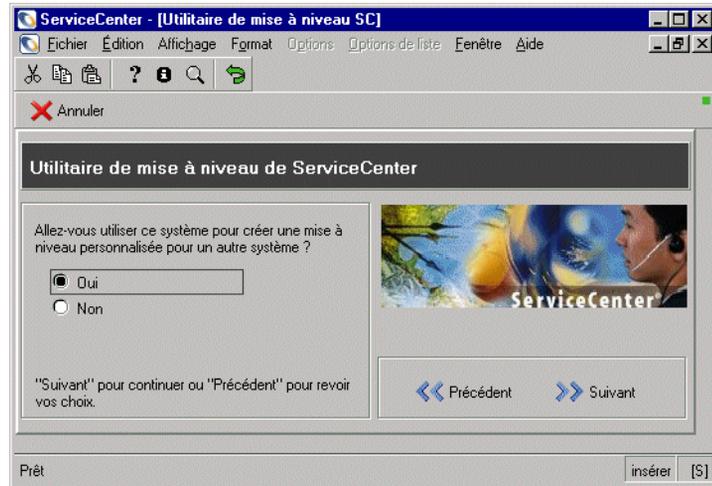


Figure 5-6: Sélection du système

S'il s'agit de votre système de *développement*, sélectionnez **Oui**.

– Ou –

S'il s'agit de votre système de *production* ou de *test*, sélectionnez **Non**.

---

**Avertissement :** Si vous n'avez pas testé votre mise à niveau personnalisée sur un système de *test*, ne sélectionnez pas **Oui**. Sélectionnez **Non**, puis exécutez la mise à niveau sur un système de *test*. Si vous n'avez créé aucun système de *test*, allez à l'étape *Préparation du système de développement* page 63.

---

Si vous avez déjà exécuté la mise à niveau SC sur votre système de *développement* et si vous n'avez encore créé aucune mise à niveau personnalisée, allez à l'étape *Création de la mise à niveau personnalisée* page 145.

- 5 Une fenêtre vous demande d'entrer le chemin complet d'accès aux fichiers de correction de mise à niveau SC.

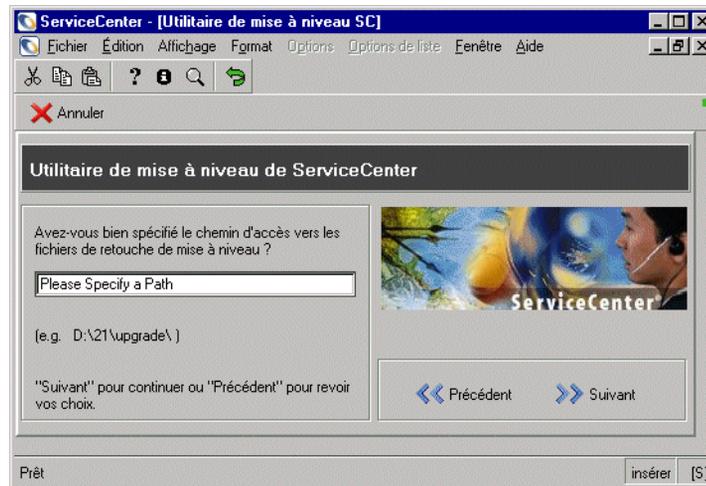


Figure 5-7: Définition du chemin d'accès aux fichiers de mise à niveau

Entrez le qualificatif du répertoire final dans le chemin.

**Remarque :** Il doit s'agir du même emplacement à partir duquel vous avez chargé les fichiers `preupg.bin` et `transfer.bin` à l'*Étape 1 : Chargement de `preupg.bin` et de `transfer.bin`* page 86.

- *OS/390 (MVS)* – Ce chemin doit contenir un qualificatif de répertoire final (par exemple, `SC51.USR.`).
- *Unix* – Ce chemin doit contenir un qualificatif de répertoire final (barre oblique) (par exemple, `/sc/upgrade/`).
- *Windows* – Ce chemin doit contenir un qualificatif de répertoire final (barre oblique inverse) (par exemple, `C:\SC51\upgrade\`).

- 6 Une fenêtre vous demande comment la mise à niveau doit agir lorsqu'elle a affaire aux parties du système de fichiers que vous avez personnalisées.



Figure 5-8: Gestion des objets

Sélectionnez **Installer** la version de Peregrine de l'objet en même temps que la vôtre pour que la mise à niveau SC renomme la version Peregrine Systems de l'objet en **NEW<version><nom de l'objet>** (par exemple, **NEWSC51pm.main**). (Recommandé)

– Ou –

Sélectionnez **Remplacer votre version de l'objet par la version de Peregrine** pour que la mise à niveau SC renomme votre version de l'objet **OLDSC51<nom de l'objet >** (par exemple, **OLDSC51pm.main**).

- 7 Une fenêtre vous demande si la mise à niveau SC doit utiliser la connexion interne.

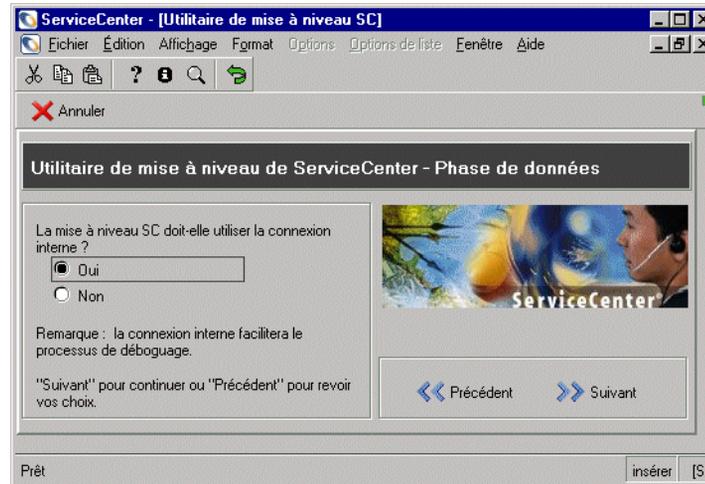


Figure 5-9: Définition de la connexion interne

Sélectionnez **Oui** pour utiliser la connexion interne. La journalisation interne enregistre les fichiers journaux dans ServiceCenter. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

– Ou –

Sélectionnez **Non** pour utiliser *uniquement* la connexion externe. La connexion externe enregistre les fichiers journaux dans le même répertoire que les fichiers de mise à niveau. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La connexion externe sera utilisée pour les deux options. Consultez la section [Suivi du processus de mise à niveau](#) page 166 pour obtenir la liste des fichiers journaux.

- 8 L'un de plusieurs écrans peut s'afficher à ce moment-là.
- Si des bases de données sont dédoublées vers un système SGBDR, l'avertissement présenté à la Figure 5-10, page 101 s'affiche. La mise à niveau SC n'apporte aucune modification au SGBDR pour les bases de données dédoublées. Cliquez sur **Suivant** et poursuivez avec l'une des deux options ci-dessous.
  - Si votre système est mappé à une base de données SGBDR, passez à la section étape 9, page 101.

- Si votre système n'est pas mappé sur une base de données SGBDR, les procédures d'application de la mise à niveau sont terminées. Passez à l'étape 14, page 106 pour poursuivre la mise à niveau.

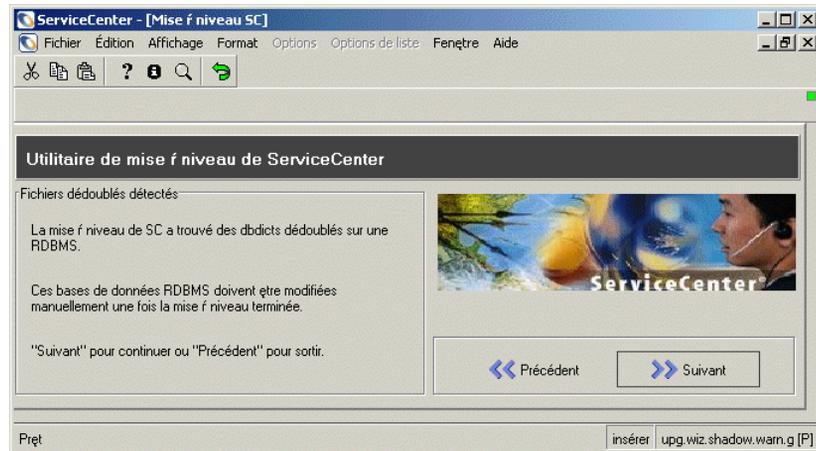


Figure 5-10: Fichiers dédoublés de dictionnaires de base de données

- 9 Une fenêtre vous demande le type de base de données SQL de destination (par exemple, Oracle).

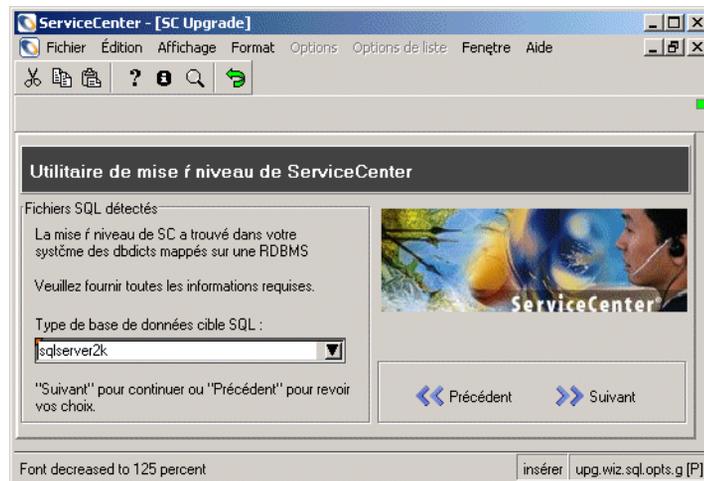


Figure 5-11: Fichiers SQL détectés

Sélectionnez le type de base de données SQL de destination et cliquez sur **Suivant**.

**Remarque :** Si vous avez des difficultés avec la partie SGBDR de cette procédure, consultez la section *RDBMS Support* du *ServiceCenter Database Management and Administration Guide*.

- 10 Une fenêtre vous demande d'indiquer la disposition des champs matriciels.

**Remarque :** Si vous n'êtes pas familiarisé avec la base de données sur laquelle ServiceCenter s'exécute, demandez de l'aide à votre administrateur de base de données.



Figure 5-12: Disposition des tableaux

Sélectionnez la disposition des champs matriciels.

- 11 Une fenêtre vous demande d'entrer d'autres informations concernant les bases de données.

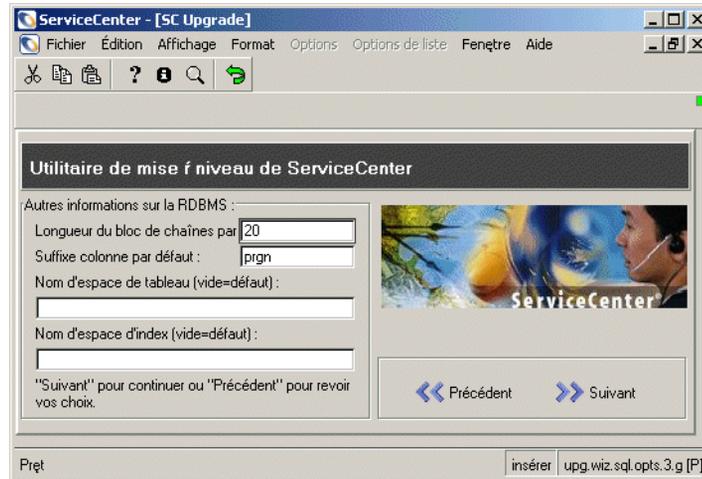


Figure 5-13: Paramètres de tableau par défaut

Définissez la longueur du bloc de chaînes par défaut, le suffixe de la colonne par défaut, le nom d'espace de tableau et le nom d'espace d'index, puis cliquez sur **Suivant**. Le paramétrage par défaut consiste à laisser en blanc le nom d'espace de tableau et le nom d'espace d'index.

- 12 Une fenêtre vous demande alors si vous voulez que les tableaux de bases de données soient automatiquement mis à jour.



Figure 5-14: Sélection d'une mise à niveau manuelle ou automatique

Sélectionnez l'option appropriée selon que vous voulez que la mise à niveau SC mette automatiquement à jour les tableaux ou qu'elle vous permette d'afficher et de modifier les instructions de modification avant qu'elles soient émises. Cliquez sur **Suivant**.

Pour une explication des instructions de modification, consultez la section *Informations de conversion (systèmes mappés sur un SGBDR uniquement)* page 109.

- Si vous choisissez d'afficher les instructions de modification, la mise à niveau s'arrête dès que la phase du dictionnaire de base de données s'achève, même si vous avez spécifié une exécution jusqu'à la fin.
- Si, à un moment quelconque, la mise à niveau a des difficultés à modifier votre mappage SQL, le processus s'interrompt et vous demande de vérifier l'instruction de modification SQL qui a échoué. Dans une telle situation, vous pouvez changer l'instruction de modification et la soumettre à nouveau. Vous pouvez également résoudre le problème hors de ServiceCenter, puis ignorer l'instruction de modification.

**Remarque :** Si le problème n'est pas résolu, le dictionnaire de la base de données en question restera instable tant que le problème n'aura pas été corrigé.

- 13 Une fenêtre vous invite à spécifier si les fichiers de Gestion des changements (**cm3r**, **cm3t**, **cm3rpage** et **cm3tpage**) doivent être automatiquement remappés après leur conversion, afin que le type de données puisse être modifié (reportez-vous à la Figure 5-15, page 105). Actuellement, il ne devrait exister aucun sqlhints pour le champ **numérique** de ces fichiers. S'il en existe, supprimez-les avant d'exécuter la mise à niveau.

Lors du remappage, les données provenant de ces fichiers seront temporairement présentes dans P4. Vous devez vous assurer que ces fichiers font partie de pools de données qui n'excéderont pas la limite de 2 Go une fois qu'ils seront combinés aux données de Gestion des changements. Vous devrez peut-être les répartir sur plusieurs pools de données (consultez le *Database Management and Administration Guide* pour obtenir des détails).

Vous pouvez opter pour un remappage automatique des fichiers, en fonction de ce qui a été spécifié dans le fichier `sqlhints`. Cependant, si vous avez effectué des modifications de mappage manuellement, en dehors du fichier `sqlhints`, vous devrez remapper ces modifications une fois que le processus de mise à niveau sera achevé et que les planificateurs en arrière-plan seront terminés.

Pour savoir comment vérifier si les planificateurs en arrière-plan sont terminés, reportez-vous à l'*Étape 3 : Mise à niveau des données système*, page 107



**Figure 5-15: Mappage des tableaux de Gestion des changements**

Sélectionnez **Oui** pour un remappage automatique ou **Non** pour un remappage manuel ultérieur, puis cliquez sur **Suivant** pour continuer.

- 14 Une fenêtre vous demande de confirmer que les données que vous avez saisies sont exactes et que vous êtes prêt à démarrer le processus de mise à niveau SC.

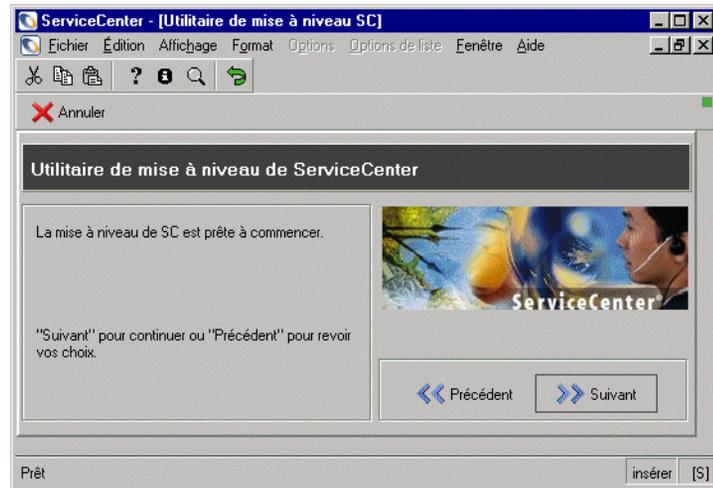


Figure 5-16: Invite de démarrage de la mise à niveau

Cliquez sur **Suivant** pour continuer ou sur **Précédent** pour revoir vos choix.

- 15 Une fenêtre vous demande si vous voulez démarrer la mise à niveau. La fenêtre affiche des informations sur la version du système que vous mettez à niveau.

Cliquez sur **Oui** pour commencer la mise à niveau.

– Ou –

Cliquez sur **Non** si vous voulez exécuter la mise à niveau à un autre moment.

Si votre système est mappé à un SGBDR, l'utilitaire de mise à niveau vous forcera à vous déconnecter après la mise à niveau du dbdict. Cette action provoque une actualisation de la mémoire cache du SQL. Pour continuer, connectez-vous et ouvrez l'application de mise à niveau. L'utilitaire de mise à niveau reprend à l'endroit où il s'était interrompu.

Tant que la mise à niveau s'exécute, l'utilitaire de mise à niveau affiche la progression du processus de mise à niveau en indiquant quel processus est en cours, la progression du traitement des enregistrements, le temps restant jusqu'à la fin de l'étape et le pourcentage d'accomplissement de la mise à niveau.

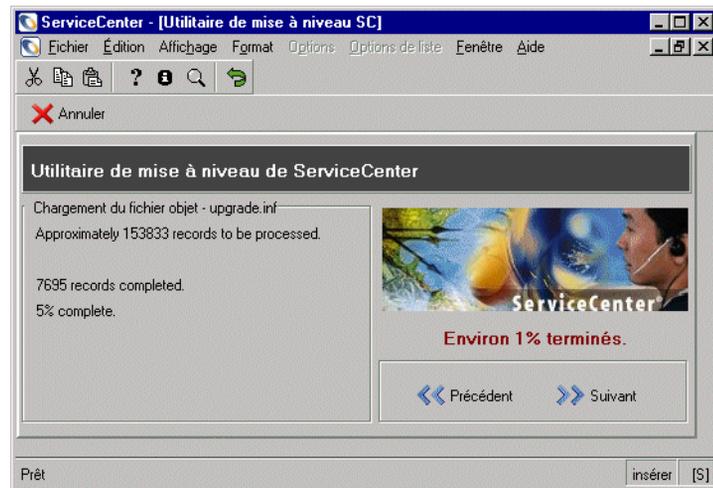


Figure 5-17: Progression de la mise à niveau

Quand le processus de mise à niveau s'achève, un message s'affiche indiquant que la mise à niveau est terminée.

- 16 Cliquez sur OK dans la boîte de message.
- 17 Une fois la mise à niveau terminée (c'est-à-dire, une fois les processus d'arrière-plan achevés), si vous les aviez supprimées (étape 3, page 79), rétablissez les clés IR dans les fichiers `probsummary` et `cm3*`. Consultez le chapitre consacré à IR Expert dans le manuel *Database Management and Administration*.

## Étape 3 : Mise à niveau des données système

Cette étape doit être réalisée sans tenir compte du type ou de la version de la base de données à partir de laquelle s'effectue la mise à niveau. Toute modification apportée dans la Gestion des incidents et la Gestion des changements nécessite une mise à niveau des données véritables dans le système. Tous les incidents et changements actifs seront mis à niveau lors du processus de mise à niveau au premier plan. Tous les incidents et changements clôturés ou inactifs, ainsi que certaines informations sur les coûts apparentés aux incidents, sont mis à niveau par les planificateurs en arrière-plan. Chacune de ces modifications s'exécute dans un processus d'arrière-plan distinct, démarré automatiquement par la mise à niveau.

Lorsque l'exécution de ces planificateurs est terminée, ils se déconnectent automatiquement.

#### Planificateurs en arrière-plan utilisés dans les processus de mise à niveau

upgrade	Met à niveau les incidents
upgradecm3	Met à niveau les changements
upgradecost	Met à niveau les coûts liés aux incidents

**Avertissement :** N'arrêtez pas le système et ne créez pas la mise à niveau personnalisée tant que ces trois planificateurs n'ont pas fini de s'exécuter.



#### Pour déterminer si les planificateurs en arrière-plan ont fini de s'exécuter :

- 1 Ouvrez la fenêtre d'état du système en cliquant sur le bouton **État du système** dans le menu de l'écran initial de l'administrateur système. Une fois les processus achevés, les planificateurs en arrière-plan ne s'affichent plus dans la fenêtre d'état du système.
- 2 Une autre méthode consiste à afficher l'état de la mise à niveau en arrière-plan en utilisant un client ServiceInfo. Le nom du format à ouvrir est : `apm.upgrade.status.display`.

Pour obtenir des informations sur la façon d'utiliser le client ServiceInfo, consultez la section *Contrôle de la progression de la mise à niveau des applications* page 164.

## Étape 4 : Retour du système à un environnement d'exploitation normal

Cette étape doit être réalisée sans tenir compte du type ou de la version de la base de données à partir de laquelle s'effectue la mise à niveau.

Une fois la mise à niveau terminée, le système peut manifester un comportement anormal jusqu'à ce qu'il soit ramené à son environnement d'exploitation normal. Pour ce faire, vous devez démarrer tous les planificateurs qui ont été arrêtés pendant la mise à niveau. Vos fichiers globallists seront mis à jour à votre prochaine connexion au système.

### Revenir à un environnement d'exploitation normal en redémarrant les planificateurs :

- 1 Déconnectez-vous.
- 2 Modifiez le fichier `sc.cfg` du répertoire `ServiceCenter/RUN` pour annuler les modifications effectuées lors de la mise en commentaire (désactivation) de l'entrée `system.start`.
- 3 Reconnectez-vous.

Vous pouvez également démarrer les planificateurs de ServiceCenter en vous conformant aux instructions de la section *Démarrage des planificateurs ServiceCenter* page 162.

## Informations de conversion (systèmes mappés sur un SGBDR uniquement)

Si vous mettez à jour un système mappé sur un SGBDR, poursuivez avec cette section. Sinon, passez à la *Phase III : Résolution de conflits* page 112.

---

**Avertissement :** Une fois les fichiers du module Gestion des changements convertis au format d'un SGBDR, vous devez spécifier le paramètre `sqldrop:1` dans le fichier d'initialisation (`sc.ini` ou `PARMS`) pour permettre la mise à niveau vers des applications de version SC5 ou supérieure. Si le paramètre `sqldrop:1` n'est pas spécifié, la conversion en retour vers le format SGBDR échoue.

---

## Instructions de modification

Si vous mettez à niveau un système mappé à un SGBDR et que vous sélectionnez l'option pour examiner les instructions de modification créées par l'utilitaire de mise à niveau SC, la mise à niveau s'arrête après la mise à niveau de chaque dictionnaire de base de données qui exige l'application d'une instruction de modification SQL. Les instructions de modification seront alors affichées et vous pourrez choisir de :

- Laisser la mise à niveau SC appliquer l'instruction de modification au SGBDR telle qu'elle apparaît.
- Modifier manuellement l'instruction de modification et la faire appliquer ensuite par la mise à niveau SC.
- Vous charger de modifier manuellement les tables SGBDR et faire sauter l'instruction de modification par la mise à niveau SC.

Après avoir affiché l'instruction de modification et effectué tous les changements que vous voulez y apporter :

- Sélectionnez le bouton **Poursuivre** pour appliquer l'instruction de modification.

– ou –

- Sélectionnez le bouton **Sauter** pour continuer sans appliquer l'instruction.

Si l'instruction de modification ne réussit pas, vous êtes ramené à l'écran de modification. Vous pouvez corriger l'instruction et essayer à nouveau. Vous pouvez aussi quitter le processus de mise à niveau.

**Remarque :** Si vous quittez le processus de mise à niveau avant que l'instruction de modification n'ait été correctement appliquée, le dictionnaire de base de données en question ne sera pas stable tant que le mappage SQL n'aura pas été corrigé.

## Tables système

Si l'une des tables suivantes dans votre système est mappée à un SGBDR et n'est pas actuellement une table système, elle sera convertie en table système lors de la mise à niveau.

### Tables système ServiceCenter

application	applicationrevision	caldaily
category	cm3profile	cm3ralerts

**Tables système ServiceCenter**

cm3rcatphase	cm3talerts	cm3tcatphase
datadict	datamap	dbdict
displaycache	displayevent	displayeventrev
displaymaster	displayoption	displayoptionrev
displayscreen	displayscreenrev	dtqueue
dtshad	enclapplication	enclapplrev
enclapplrevision	environment	eventfilter
eventin	eventmap	eventout
eventregister	format	formatcontrolrevision
formatctrl	formatrevision	globallists
help	icmenu	info
irqueue	link	linkrevision
macro	macrodef	macroheader
menu	menucmdlist	menurevision
msglog	Object	Objectrevision
ocmalertlog	ocmalertpool	ocmapprlog
ocmapprpool	ocmcatselect	ocmevents
ocmlcat	ocmocat	ocmoptions
ocmphaseolog	ocmprofile	ocmqcat
patches	pmenv	pmnotes
Process	Processrevision	sc
schedule	scparms	screlconfig
scripts	signatures	slacontrol
smenv	sqldbdict	sqlqueue
Staterevision	States	status
systemperform	termtype	tzfile
upgdbdict	upginfo	upgrade
upgradeapplication	upgradeddbdict	upgradeobjects

## Tables système ServiceCenter

---

upgradepseudolog	upgradeepsuedolog	upgradestatus
------------------	-------------------	---------------

---

validity
----------

---

## Phase III : Résolution de conflits

La phase de résolution de conflits de la mise à niveau de l'application permet de résoudre les conflits liés à la personnalisation du système.

La résolution de conflits constitue l'aspect le plus important de la mise à niveau des applications ServiceCenter. Sans elle, votre mise à niveau ne fonctionnera pas correctement.

**Remarque :** Si vous rencontrez des difficultés lors de l'application de la mise à niveau, consultez la section *Dépannage* page 193.

La *Phase III : Résolution de conflits* est décrite dans les sections suivantes :

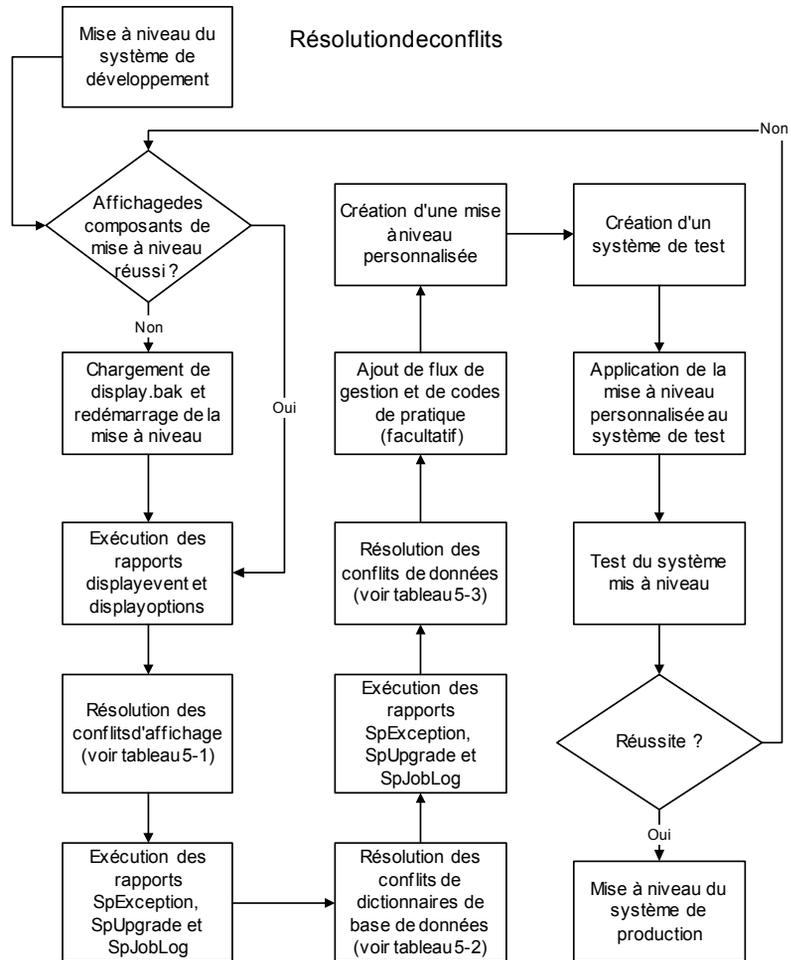
- *Étape 1 : Exécution de rapports postérieurs à la mise à niveau* page 114.
- *Étape 2 : Résolution de conflits relatifs aux composants d'affichage* page 117.
- *Étape 3 : Résolution de conflits relatifs aux dictionnaires de base de données* page 122.
- *Étape 4 : Résolution de conflits relatifs aux données* page 124.

---

**Important :** Ces étapes doivent s'effectuer dans l'environnement de *développement* lors du développement de la mise à niveau personnalisée, dans l'environnement de *test* lors du test de la mise à niveau personnalisée, puis dans l'environnement de production lors de l'application de la mise à niveau personnalisée.

---

## Déroulement de la résolution de conflits



## Étape 1 : Exécution de rapports postérieurs à la mise à niveau

Une fois l'exécution de la mise à niveau terminée, générez des rapports à l'aide du Programme de test de rapport afin de déterminer la résolution de conflits nécessaire.

L'onglet Raccourcis du menu Mise à niveau (Figure 5-18, page 115) fournit des raccourcis vers certaines applications nécessaires à la résolution de conflits, notamment le Gestionnaire de base de données (bouton Base de données) et les Rapports.

**Tableau 5-2 : Rapports sur la mise à niveau**

Nom du rapport	Titre du rapport	Description
Résultats de la mise à niveau displayevent	apm.upgrade.display.event	Rapport concernant les options d'affichage. †
Résultats de la mise à niveau displayoption	apm.upgrade.display.opts	Rapport concernant les événements d'affichage. †
Rapport d'exceptions Service Pack	apm.upgrade.results.exceptions	Énumère les objets du système que la mise à niveau SC n'a pas réussi à mettre à niveau automatiquement. ‡
Rapport de mise à niveau complète Service Pack	apm.upgrade.results.full	Énumère tous les objets du système que la mise à niveau SC a traités, même si leur mise à niveau s'est déroulée sans problème.‡ Ce rapport volumineux peut contenir plus de 10 000 lignes. Le paramètre SC <i>maxreportpages</i> prend par défaut la valeur 1 000. Si vous ne le définissez pas expressément à un nombre supérieur dans le fichier <i>sc.ini</i> or <i>PARMS</i> , votre rapport se termine après l'impression de 1 000 pages.
Journal de travail Service Pack	apm.upgrade.job.log	Vidage du journal de travail de la mise à niveau. ‡ Ce journal peut s'avérer utile pour corriger les bogues avec l'assistance clientèle de Peregrine Systems ou simplement à titre d'information. D'une manière générale, ce rapport n'est pas nécessaire.

† Les rapports d'affichage sont décrits à l'*Étape 3 : Résolution de conflits relatifs aux dictionnaires de base de données* page 122.

‡ Les rapports Service Pack sont décrits à la section *Modifications dans Gestion des changements* page 130.

## Consultation de rapports postérieurs à la mise à niveau

Vous pouvez accéder aux rapports des deux manières suivantes :

- depuis l'onglet Raccourcis du menu Mise à niveau ;
- depuis la ligne de commande de ServiceCenter.

### Pour accéder à un rapport :

- 1 Entrez `re` à une invite de commande.
  - 2 Sélectionnez le rapport désiré en saisissant son nom dans la zone de texte Nom du rapport. (Consultez la page 114 pour obtenir une liste des rapports de mise à niveau et de leurs contenus respectifs.)
- ou –
- a Entrez `SC51upgrade` sur la ligne de commande d'un client express.
  - b Le menu de mise à niveau s'affiche. Consultez la section Figure 5-1, page 91.
  - c Sélectionnez l'onglet **Raccourcis**.



Figure 5-18: Menu Mise à niveau - Onglet Raccourcis

- d Sélectionnez le rapport souhaité en cliquant sur le bouton correspondant. (Consultez la page 114 pour obtenir une liste des rapports de mise à niveau et de leurs contenus respectifs.) Le Programme de test de rapport s'affiche.

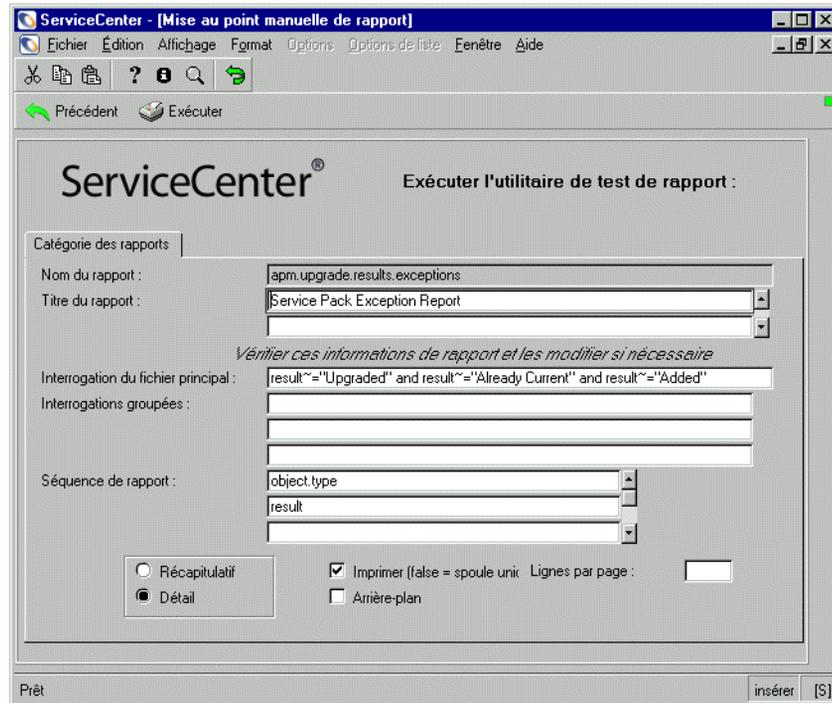
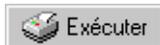


Figure 5-19: Sélection des options de rapport

- 3 Si vous êtes familiarisé avec la production de rapports ServiceCenter, vous pouvez à présent modifier n'importe laquelle des options. Les options par défaut sont généralement adéquates et n'ont pas besoin d'être modifiées.

Tableau 5-3 : Options d'affichage des rapports

Option	Définition
Imprimer	<p>Si l'option <b>Imprimer</b> est sélectionnée, l'écran <b>Planifier un rapport</b> s'affiche pour vous permettre de définir une imprimante et l'heure à laquelle le rapport doit être généré et imprimé. Le rapport est imprimé sur l'imprimante sélectionnée.</p> <p>Si l'option <b>Imprimer</b> n'est pas sélectionnée, le rapport s'affiche dans la fenêtre ServiceCenter une fois généré.</p> <p><b>Remarque :</b> L'option d'impression n'est disponible que lorsque le client est configuré pour l'impression serveur.</p>
Arrière-plan	<p>Si l'option <b>Arrière-plan</b> est sélectionnée, l'écran <b>Planifier un rapport</b> s'affiche pour vous permettre de définir une imprimante et l'heure à laquelle le rapport doit être généré et imprimé. Le rapport est placé dans une file d'attente en arrière-plan. Vous reprenez presque immédiatement le contrôle du client. Toutefois, il peut s'écouler plusieurs minutes avant la mise en file d'attente du rapport, avant son exécution par le planificateur.</p> <p>Si l'option <b>Arrière-plan</b> N'EST PAS activée, le rapport est mis en file d'attente au premier plan. Le client reste alors verrouillé tant que la mise en file d'attente du rapport n'est pas terminée.</p>



- 4 Cliquez sur **Exécuter** ou appuyez sur F1 pour exécuter le rapport.

Si, lors de sa génération, le rapport renvoie le message *Aucun enregistrement n'a été sélectionné par le rapport*, il indique que la mise à niveau des composants a réussi. Aucun enregistrement ne requiert une attention particulière pour ce fichier. Tout autre message implique de prendre des mesures supplémentaires.

## Étape 2 : Résolution de conflits relatifs aux composants d'affichage

La Mise à niveau SC met à niveau les composants d'affichage. Un conflit peut se produire si ces composants ont été personnalisés. Vous devez vous familiariser avec l'application Affichage et ses fonctions afin de résoudre les conflits. Pour plus d'informations sur l'application Affichage, consultez la section *Display Application* du *System Tailoring Guide* de ServiceCenter.

Une fois la mise à niveau des composants d'affichage terminée, vous pouvez générer les rapports `displayoption (apm.upgrade.display.opts)` et `displayevents (apm.upgrade.display.event)` à l'aide du Programme de test de rapport, afin de déterminer si des étapes manuelles supplémentaires sont nécessaires. L'accès à ces rapports et leur génération sont décrits dans la section *Étape 1 : Exécution de rapports postérieurs à la mise à niveau* page 114.

## Conversion de rapports ultérieurs à la mise à niveau pour l'application Affichage

Le rapport de la phase relative à l'application Affichage comprend les éléments suivants :

- `apm.upgrade.display.event` (Résultats de la mise à niveau `displayevent`) ;
- `apm.upgrade.display.opts` (Résultats de la mise à niveau de `displayoption`).

Lorsque la mise à niveau SC traite les options d'affichage, elle exécute automatiquement les actions suivantes :

- Elle copie toutes les options d'affichage en cours dont le champ Condition utilisateur est défini dans un dictionnaire de base de données temporaire appelé `upgradedisplayoption`.
- Elle supprime toutes les options d'affichage en cours dont le champ Condition utilisateur n'est pas défini.
- Elle charge le nouveau jeu d'options d'affichage SC51 dans le fichier `displayoption`.
- Elle traite les options d'affichage qui ont été placées dans le fichier `upgradedisplayoption`.

Une fois la mise à niveau des deux composants d'affichage (options et événements) réussie, vous pouvez supprimer la sauvegarde créée. Celle-ci est enregistrée sous `display.bak` dans le même répertoire que vos fichiers de mise à niveau.

Si vous avez terminé la mise à niveau et que les boutons d'options de la base de données ont disparu de la barre système, c'est que la procédure de mise à niveau des fichiers `displayoption` et `displayevent` a échoué.

Si la procédure de mise à niveau des composants d'affichage échoue, chargez les copies de sauvegarde des fichiers `displayoption` et `displayevent` sur votre système de *développement*, puis exécutez à nouveau l'application. Pour plus d'informations, consultez la section *Touches de fonction manquantes* page 194 de l'annexe *Dépannage*.

## Résolution de conflits relatifs à l'application Affichage

Après avoir généré le rapport, vérifiez les éléments suivants afin de vous assurer que les personnalisations ont été correctement mises à niveau. Pour obtenir des instructions sur la génération d'un rapport, consultez l'*Étape 1 : Exécution de rapports postérieurs à la mise à niveau* page 114.

Lors du traitement d'un fichier `upgradedisplayoption`, le système définit l'état de chaque élément. Le tableau suivant énumère les états possibles ainsi que les actions qu'ils requièrent.

Tableau 5-4 : Champs des rapports relatifs aux options et aux événements de la mise à niveau

État	Définition	Action
Sauvegardé	L'enregistrement <code>displayoption</code> a été transféré au fichier <code>upgradedisplayoption</code> , mais n'a pas été traité.	Si un fichier présente cet état, contactez le service clientèle. Reportez-vous à l'étape 2, ci-dessous.
Déplacé	L'enregistrement <code>displayoption</code> correspond à une option <code>displayoption</code> de SC51. Le champ Condition utilisateur de l'option antérieure a été placé dans la nouvelle.	Aucune action n'est requise. Reportez-vous à l'étape 3, ci-dessous.
Ajouté	L'enregistrement <code>displayoption</code> ne correspond à aucune des nouvelles options <code>displayoption</code> et a été ajouté au nouveau fichier.	Aucune action n'est requise. Reportez-vous à l'étape 4, ci-dessous.
Non déplacé	L'enregistrement <code>displayoption</code> ne correspond à aucune des nouvelles options <code>displayoption</code> et utilise le même ID d'écran/Numéro d'option qu'une option en vigueur. Par conséquent, il ne peut pas être ajouté aux nouvelles options.	Déterminez la raison pour laquelle l'enregistrement n'a pas été déplacé. Spécifiez les fonctions nécessaires, tant nouvelles qu'anciennes. Déterminez les actions à entreprendre pour résoudre le conflit. Par exemple, vous pouvez ajouter une nouvelle option graphique à l'ancien enregistrement. Reportez-vous à l'étape 5, ci-dessous.

#### Pour examiner le rapport relatif aux options et aux événements d'affichage :

- 1 Ouvrez le rapport souhaité :
  - Rapport Résultats de la mise à niveau `displayoption` (`apm.upgrade.display.opts`) ou fichier `upgradedisplayoption`
  - Rapport Résultats de la mise à niveau de `displayevent` (`apm.upgrade.display.event`) ou fichier `upgradedisplayevent`.
- 2 Assurez-vous qu'aucun enregistrement n'affiche l'état *Sauvegardé*.
- 3 Examinez les nouvelles options d'affichage dont le champ Condition utilisateur affiche *Déplacé* pour vous assurer que la Condition utilisateur reste valide lorsque l'option est utilisée par les applications SC51.

Le champ **État** de l'ancienne option d'affichage contient l'identificateur unique de la nouvelle option d'affichage, qui peut être utilisé pour localiser rapidement l'enregistrement approprié.

- 4 Examinez tout enregistrement *Ajouté* afin de vous assurer que cette option reste valide si elle est utilisée par les nouvelles applications SC51.

Les nouvelles options doivent être contrôlées, afin de déterminer si cette option a simplement été affectée à un nouveau numéro d'option.

L'ID unique de l'option d'affichage *Ajouté* est intégré au champ **État**.

- 5 Examinez tous les enregistrements dont l'état est *Non déplacé* pour déterminer s'ils doivent ou non être ajoutés manuellement aux nouvelles options d'affichage sous un autre numéro d'option.

L'identificateur unique de l'option d'affichage qui a provoqué le conflit est compris dans le champ **État**.

### L'application Affichage

Si l'application RAD **Affichage** a été modifiée sur votre système ServiceCenter, sa version courante doit être renommée en `display.old` et sa NOUVELLE version en `display`.

Lorsque vous accédez à cette application au moyen de l'Éditeur RAD, vous devez utiliser l'opérateur signe égal (=) pour sélectionner uniquement l'application en question, c'est-à-dire `=display` ou `=NEWSC51display`.

**Remarque :** L'application Affichage fournit l'accès aux fonctions RAD sans nécessiter de compétences poussées en programmation ni de licence RAD.

Pour plus d'informations sur l'application Affichage, consultez la section *Display Application* du *ServiceCenter System Tailoring Guide*.

### Fichier Displayoptions

Le fichier `displayoptions` définit différentes options d'affichage. Ces options apparaissent dans le menu Options ou comme boutons de la barre système en mode GUI, et comme touches de fonction en mode texte. Les applications RAD peuvent aussi être appelées à partir d'un enregistrement de définition des options.

Les applications SC51 comportent un nouveau jeu d'options d'affichage. Pour installer correctement ces nouvelles options dans un système existant, il faut d'abord supprimer complètement les anciennes options. La mise à niveau SC efface les anciennes options au cours de l'exécution du processus de mise à niveau.

---

**Important :** Pour garantir que les options d'affichage personnalisées ne soient pas perdues, une **Condition utilisateur** doit être spécifiée. Si le champ Condition utilisateur reste vide dans les enregistrements displayoption (aucune condition n'est définie), ces enregistrements sont supprimés et remplacés par le jeu d'options de SC51.

---

Une fois la mise à niveau des composants d'affichage terminée, générez le rapport **Résultats de la mise à niveau displayoptions** (apm.upgrade.display.opts) pour afficher l'état des options d'affichage personnalisées par l'utilisateur.

### **Enregistrements Displayevent**

Le tableau **displayevent** définit les événements gérés par un écran. Une fois la mise à niveau des composants d'affichage terminée, générez le rapport **Résultats de la mise à niveau displayevent** (apm.upgrade.display.event) pour afficher l'état de la conversion des événements d'affichage.

### **Enregistrements Displayscreen**

Les enregistrements displayscreen définissent les attributs d'un écran et permettent d'accéder aux enregistrements individuels des options et des événements. Un écran ne signifie pas la même chose qu'un formulaire dans Affichage. Les écrans sont des enregistrements individuels identifiés par un ID d'écran unique.

---

**Important :** Des déclencheurs sont rattachés à ce fichier. Les modifications apportées aux enregistrements dans le fichier displayscreen ont un impact sur les options et les événements d'affichage associés à ce fichier.

---

Lorsque vous apportez des modifications à ces enregistrements, tenez compte des éléments suivants :

- Toute modification apportée à la nouvelle version du fichier displayscreen doit être intégrée à la version existante du fichier.
- Toute modification issue de la version NEWSC51 de l'enregistrement doit être reproduite manuellement dans l'enregistrement displayscreen d'origine.

## Étape 3 : Résolution de conflits relatifs aux dictionnaires de base de données

Lorsque la mise à niveau SC met à niveau vos dictionnaires de base de données, elle se trouve souvent confrontée à des situations dans lesquelles la version de votre dictionnaire de base de données ne correspond à aucune version précédente de ServiceCenter. Par exemple, ce conflit se produit si vous avez ajouté ou supprimé des champs du dictionnaire de base de données `problem` ou `contact`.

Lorsque la mise à niveau SC identifie ces conflits, elle fusionne le dictionnaire de base de données intégré à la mise à niveau avec le vôtre. Le dictionnaire de base de données qui en résulte contient tous les champs de votre dictionnaire de base de données initial, de même que tous les champs du dictionnaire de base de données de la mise à niveau qui ne figuraient pas dans le vôtre.

La mise à niveau SC enregistre ces dictionnaires de base de données combinés sous l'état FUSIONNÉ. L'état FUSIONNÉ n'indique aucune erreur, mais les éventuelles modifications apportées à ce dictionnaire de base de données. Les dictionnaires de base de données mappés sur SQL affichent systématiquement l'état FUSIONNÉ. En effet, les données de mappage de chaque table sont uniques et ne peuvent pas être comparées aux données de base de ServiceCenter. L'état FUSIONNÉ n'indique aucune erreur, mais les éventuelles modifications apportées à ce dictionnaire de base de données.

Lorsque des dictionnaires de base de données ont fusionné et qu'un champ dans la nouvelle version est d'un autre type que celui du champ de l'ancienne version, l'ancien type de champ est conservé. Peregrine vous recommande de modifier les nouveaux champs pour qu'ils soient du type attendu.

Les types de champ des anciens et des nouveaux dictionnaires de base de données en question se trouvent dans le fichier `process.log`. Si vous avez des questions ou des difficultés, appelez l'assistance clientèle de Peregrine Systems.

## Rapports postérieurs à la mise à niveau relatifs à la conversion du dictionnaire de base de données

La mise à niveau SC est livrée avec trois rapports conçus pour vous fournir des informations sur les activités qui ont eu lieu durant la phase du dictionnaire de base de données et la phase des données de la mise à niveau.

Le rapport relatif au dictionnaire de base de données et aux données comprend les éléments suivants :

- `apm.upgrade.results.exceptions` (rapport d'exceptions Service Pack)
- `apm.upgrade.results.full` (rapport de mise à niveau complète Service Pack)
- `apm.upgrade.job.log` (journal de travail de Service Pack)

Pour obtenir des informations sur la génération de rapports, consultez la section *Étape 1 : Exécution de rapports postérieurs à la mise à niveau* page 114.

## Résolution de conflits relatifs au dictionnaire de base de données

Lors du traitement d'un fichier `apm.upgrade.results`, le système définit l'état de chaque élément. Le tableau suivant énumère les états possibles ainsi que les actions qu'ils requièrent.

Tableau 5-5 : Résultats de mise à niveau enregistrés dans le fichier `apm.upgrade.results`

Résultat de la mise à niveau	Définition	Action
Fusionné	Le dictionnaire de base de données provenant de la mise à niveau SC a fusionné avec celui de votre système.	Aucune action n'est requise.

Tableau 5-5 : Résultats de mise à niveau enregistrés dans le fichier  
apm.upgrade.results

Résultat de la mise à niveau	Définition	Action
Ajouté	L'objet de la mise à niveau SC a été ajouté à votre système parce que vous n'en aviez pas une version existante.	Aucune action n'est requise.
erreur	L'objet de ServiceCenter n'a pas pu être mis à niveau.	Déterminez la raison de l'erreur, puis résolvez le problème. Si vous éprouvez des difficultés dans cette opération, contactez l'assistance clientèle.

### Modifications de la stratégie de données

Si vous avez modifié les stratégies de données, la mise à niveau SC ne peut généralement pas mettre à niveau l'enregistrement de stratégie de données associé. Dans ces situations, il est préférable de conserver la version actuelle du dictionnaire de base de données, puisqu'elle est automatiquement mise à jour pour refléter l'état actuel du dictionnaire de base de données. La **NOUVELLE** version du dictionnaire de base de données doit être examinée pour repérer toute modification des stratégies de données que vous devriez transférer dans l'enregistrement actuel du dictionnaire de base de données.

## Étape 4 : Résolution de conflits relatifs aux données

L'utilitaire de mise à niveau SC met à niveau tous les objets de votre système de fichiers qu'il reconnaît comme code source non modifié de Peregrine Systems. Lorsque la mise à niveau SC rencontre un code modifié, elle copie la nouvelle version de l'application sous le nom **NEW**<version><nom de l'objet> (par exemple, *NEWSC51apm.first*) ou renomme votre version en l'isolant sous le nom **OLDSC51**<nom de l'objet> (par exemple, *OLDSC51pm.main*). La méthode utilisée dépend du choix que vous avez fait lorsque vous avez lancé le processus de mise à niveau.

**Remarque :** Cette convention de dénomination indique seulement que votre version de l'objet a été marquée pendant la migration vers SC51, et qu'elle ne reflète pas la version à partir de laquelle vous effectuez la mise à niveau.

En tant qu'administrateur de la mise à niveau, vous devez examiner ces conflits et décider soit de conserver la version existante de l'objet en question, soit d'accepter le nouvel objet à la place de celui qui existe actuellement dans le système. La plupart des objets, comme les formulaires, les enregistrements de contrôle du format ou les enregistrements de validité, sont relativement faciles à vérifier. Examinez l'ancien objet d'abord et ensuite le nouveau. Les applications sont plus compliquées et demandent un examen plus approfondi pour les comparer.

Lorsque vous évaluez les conflits d'applications RAD dont le nom commence par `apm.upgrade`, vous devez conserver l'application existante. Dans ce cas, supprimez les versions NEWS51 des applications.

---

**Avertissement :** Les applications RAD nommées selon le schéma `apm.upgrade.*` sont des applications réservées à Peregrine. Leur modification peut engendrer des problèmes particulièrement importants.

---

`macro.build.field.away` est une autre application RAD qu'il faut éviter de modifier. En cas de modification, rétablissez-en la version Peregrine.

## Rapports postérieurs à la mise à niveau relatifs à la conversion de données

La mise à niveau SC est livrée avec trois rapports conçus pour vous fournir des informations sur les activités qui ont eu lieu durant la phase du dictionnaire de base de données et la phase des données de la mise à niveau.

Le rapport relatif au dictionnaire de base de données et aux données comprend les éléments suivants :

- `apm.upgrade.results.exceptions` (rapport d'exceptions Service Pack)
- `apm.upgrade.results.full` (rapport de mise à niveau complète Service Pack)
- `apm.upgrade.job.log` (journal de travail de Service Pack)

Pour obtenir des informations sur la génération de rapports, consultez la section *Étape 1 : Exécution de rapports postérieurs à la mise à niveau* page 114.

## Résolution de conflits de données

Lors du traitement d'un fichier `apm.upgrade.results`, le système définit l'état de chaque élément. Le tableau suivant énumère les états possibles ainsi que les actions qu'ils requièrent.

Tableau 5-6 : Résultats de mise à niveau enregistrés dans le fichier `apm.upgrade.results`

Résultat de la mise à niveau	Définition	Action
Renommé	L'objet issu de la mise à niveau SC a été renommé <code>NEWS5SC51&lt;nom de l'objet&gt;</code> , puis ajouté à votre système.	<p>Procédez d'une des manières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Conserver l'ancienne version</b> : Ne faites rien.</li> <li>■ <b>Conserver la nouvelle version</b> : Renommez l'ancienne version et donnez à la nouvelle version le nom d'origine de l'ancienne.</li> <li>■ <b>Fusionner l'ancienne version et la nouvelle</b> : Ajoutez les nouvelles fonctions à l'ancienne version.</li> </ul> <p><b>Remarque</b> : Effectuez systématiquement vos modifications dans « l'ancien » enregistrement, en ajoutant manuellement les nouvelles fonctions. Si vous renommez le nouveau fichier en lui donnant le nom de l'ancien, vous perdrez des données, car celles-ci sont liées, non pas au nom du fichier, mais au numéro de fichier logique.</p>
Forcé	Votre objet a été renommé <code>OLDSC51&lt;nom de l'objet&gt;</code> . L'objet de la mise à niveau SC a été ajouté sous le nom <code>&lt;nom.objet&gt;</code> .	<p>Procédez d'une des manières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Conserver l'ancienne version</b> : Ne faites rien.</li> <li>■ <b>Conserver la nouvelle version</b> : Renommez l'ancienne version et donnez à la nouvelle version le nom d'origine de l'ancienne.</li> <li>■ <b>Fusionner l'ancienne version et la nouvelle</b> : Ajoutez les nouvelles fonctions à l'ancienne version.</li> </ul> <p><b>Remarque</b> : Effectuez systématiquement vos modifications dans « l'ancien » enregistrement, en ajoutant manuellement les nouvelles fonctions. Si vous renommez le nouveau fichier en lui donnant le nom de l'ancien, vous perdrez des données, car celles-ci sont liées, non pas au nom du fichier, mais au numéro de fichier logique.</p>

Tableau 5-6 : Résultats de mise à niveau enregistrés dans le fichier `apm.upgrade.results`

Résultat de la mise à niveau	Définition	Action
Ajouté	L'objet de la mise à niveau SC a été ajouté à votre système parce que vous n'en aviez pas une version existante.	Aucune action n'est requise.
Erreur	L'objet de ServiceCenter n'a pas pu être mis à niveau.	Déterminez la raison de l'erreur. Réolvez le problème. Si vous éprouvez des difficultés dans cette opération, contactez l'assistance clientèle.

### Conflits d'applications

Les conflits d'applications se produisent généralement lorsque des modifications sont apportées au code RAD d'une ancienne version. Cette situation peut se produire lorsque Peregrine vous envoie un correctif, ou lorsque votre système est modifié par un nouveau développement RAD.

Pour résoudre les conflits d'application :

- Si votre entreprise ne dispose d'aucune licence RAD, sélectionnez systématiquement la nouvelle version.
- Si votre entreprise dispose d'une licence RAD, déterminez la ou les éventuelles modifications apportées à l'ancien système, ainsi que les éléments fournis par la nouvelle version. Ensuite, choisissez une des possibilités suivantes :
  - conserver l'ancienne version ;
  - conserver la nouvelle version ;
  - fusionner l'ancienne version et la nouvelle.

### Dépendances entre applications

Le langage RAD de Peregrine Systems est souvent utilisé par une application pour en appeler une autre. Par exemple, l'application `cm3r.main` de Gestion des changements appelle une seconde application, `cm3r.update`, qui, en pratique, se charge de gérer la mise à niveau des enregistrements de changement. Par conséquent, le bon fonctionnement de `cm3r.main` dépend de ce que `cm3r.update` se comporte de la manière attendue.

Ceci est essentiel du point de vue de la mise à niveau, car il est possible de mettre à niveau `cm3r.main`, mais pas `cm3r.update` (ou l'inverse). Le fait de mettre à niveau l'une des applications et pas l'autre est susceptible de causer deux types de problèmes différents : le nombre de *Conflits de paramètres dans une sous-application* page 128 et de *Conflits de dépendance logique* page 128.

### **Conflits de paramètres dans une sous-application**

Le type le plus courant de problème de dépendance surgit lorsque le nombre de paramètres change dans une sous-application. Par exemple, le nombre de paramètres de `cm3r.update` passe de quatre à cinq. L'application parent a été compilée en s'attendant à transmettre quatre paramètres à `cm3r.update`, mais l'application enfant en attend maintenant cinq. En raison de cette discordance, l'application parent ne parvient pas à fonctionner correctement.

Afin de vous aider à examiner les différences entre des applications nouvelle et ancienne, Peregrine Systems a intégré l'Utilitaire de comparaison RAD à la mise à niveau SC. Cet utilitaire examine la nouvelle et l'ancienne version d'une application et affiche la liste des éléments qui diffèrent (autrement dit, les panneaux et les lignes qui ne sont pas assortis). Pour obtenir des instructions détaillées sur le mode d'utilisation de cet utilitaire, consultez les sections *Utilitaire de comparaison RAD* page 169 et *Modifications apportées aux applications dans cette version* page 130.

- Pour résoudre des conflits de paramètres, contactez l'assistance clientèle de Peregrine Systems.

### **Conflits de dépendance logique**

Le second type de dépendances entre applications est moins courant, mais plus difficile à corriger. Une dépendance *logique* se produit généralement lorsqu'une nouvelle fonction, exigée par une application parent pour tourner correctement, est ajoutée à une application enfant. Si l'application parent est mise à niveau, mais que l'application enfant ne l'est pas, l'application parent ne peut s'exécuter correctement du fait que l'application enfant ne fonctionne pas comme prévu.

- La résolution de dépendances logiques exige généralement soit de ramener l'application parent à sa version précédente, soit de mettre l'application enfant au niveau de la version la plus récente.

## Instructions spéciales

### Globallists

Des modifications apportées au champ **Régén.** chaque empêchent le globallist en question d'être mis à niveau.

- Si une comparaison avec la nouvelle (NEW) version du globallist n'indique pas d'autres modifications, la version actuelle doit être conservée.

### Entrées de tables de validité modifiées :

ServiceCenter utilise un ordre de tri binaire pour traiter les entrées des tables de validité en fonction du numéro de séquence des entrées. Une entrée de validité portant le numéro de séquence 1 est traitée avant une entrée dont le numéro de séquence est 2. Les entrées de validité dont le numéro de séquence est NULL sont traitées avant toute autre entrée, puisque NULL est la première entrée dans un tri binaire.

La plupart des utilisateurs qui mettent en œuvre plusieurs entrées de validité ont tendance à ajouter des numéros de séquence à leurs entrées.

Normalement, il existe plusieurs entrées de validité pour un format donné dont les numéros de séquence vont de 1 à  $n$ . De nombreuses entrées de validité par défaut de ServiceCenter affichent une valeur NULL pour numéro de séquence.

Lorsque la mise à niveau SC met à jour vos entrées de validité, elle ajoute les entrées de recherche de validité par défaut de ServiceCenter si vous n'avez créé aucune entrée dotée de la même clé. Par exemple, si votre système n'a pas d'entrée de validité portant le numéro de séquence NULL et que l'entrée de validité par défaut porte le numéro de séquence NULL, la mise à niveau SC ajoute la nouvelle entrée à votre système de fichiers.

Même si la mise à niveau SC n'a supprimé aucun élément de votre code, elle a ajouté une entrée de validité qui sera traitée avant la vôtre. C'est pourquoi la première recherche de validité qui apparaît est une entrée de validité par défaut au lieu d'une de vos entrées personnalisées.

Reportez-vous au *System Tailoring Guide* de ServiceCenter pour plus de précisions sur la validité.

Pour supprimer les entrées de tables de validité non valides que la mise à niveau SC a ajoutées :

- 1 Tapez `validity` sur la ligne de commande.
- 2 Appuyez sur **Entrée** pour afficher le formulaire de spécifications de table de validité.
- 3 Entrez le nom du fichier ou du format en question dans le champ **Fichiers/Formats**.
- 4 Cliquez sur **Rechercher** (ou appuyez sur F6).
- 5 Sélectionnez un **Nom du champ** dans la liste QBE affichée.
- 6 Recherchez une entrée dont le numéro de séquence est NULL. Vérifiez que cette entrée a été ajoutée par la mise à niveau SC et qu'elle n'est pas une partie vitale de votre traitement de validité.
- 7 Pour supprimer l'enregistrement de validité non valide, cliquez sur **Supprimer**.

La fois suivante, le traitement de validité commencera par votre entrée de validité avec le numéro de séquence le plus bas.

## Modifications apportées aux applications dans cette version

### Modifications dans Gestion des changements

ServiceCenter 5.1 rationalise la configuration et l'administration du module Gestion des changements. La plupart des mises à jour sont appliquées en arrière-plan pendant le processus de mise à niveau et ne nécessitent aucune intervention pour être mises en œuvre.

**Remarque :** Les alertes, les approbations, les phases et les catégories sont automatiquement mises à jour par la mise à niveau. Cependant, l'utilisation de ces fonctions n'a pas changé. Les seuls endroits de la Gestion des changements où vous aurez besoin de faire des modifications manuelles sont les écrans d'affichage et les options d'affichage qui ont été personnalisés pour votre système.

Cette section fournit une présentation générale des mises à jour de la Gestion des changements et indique quelles modifications, le cas échéant, sont visibles par l'utilisateur final.

Pour obtenir des détails sur l'utilisation du module Gestion des changements, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur* de ServiceCenter.

Les enregistrements suivants sont mis à jour dans Gestion des changements :

- Enregistrements de catégorie de changement
- Enregistrements de phases de changement
- Enregistrements de catégories de tâches
- Enregistrements de phases de tâches
- Enregistrements de groupes de messages
- Enregistrements de profils
- Enregistrements de groupes de profils

## Alertes

ServiceCenter 5.0 a déplacé deux fichiers d'alertes dans de nouveaux fichiers. Ces fichiers d'alertes fonctionnent de la même manière que dans les versions précédentes ; ils se trouvent simplement dans des fichiers différents.

Les définitions se trouvent dans le fichier **AlertDef**. Dans les versions précédentes, les définitions se trouvaient dans le fichier **cm3ralerts** et le fichier **cm3talerts**.

Les journaux des alertes se trouvent dans le fichier **Alertlog**. Dans les versions précédentes, les journaux n'étaient pas stockés.

### Pour accéder aux définitions d'alertes :

- 1 Accédez à Gestion des changements.
- 2 Allez à l'onglet **Maintenance**.
- 3 Sélectionnez l'option **Alertes**.

Le nom de ces nouveaux enregistrements contient le préfixe *Change -* ou *Task -*, suivant leur fichier d'origine.

## Approbations

Des définitions d'approbation ont été ajoutées à ServiceCenter 5.0. Ces définitions sont enregistrées dans le fichier **ApprovalDef**. Dans les versions précédentes, les définitions faisaient partie des enregistrements de phase.

Les nouveaux enregistrements pour les définitions d'approbation sont fondés sur les approbations existantes qui se trouvaient déjà dans le système. Le processus de mise à niveau place automatiquement les anciennes définitions dans le nouveau fichier. Les mêmes règles d'approbation sont simplement stockées dans un fichier différent.

- Les définitions d'approbation sont basées sur le même nom de phase. Ceci s'applique aux changements et aux tâches.
- Les enregistrements *ApprovalDef* sont créés pour chaque phase et groupe de messages.
- La mise à niveau met à jour les définitions de phase pour qu'elles reflètent les définitions d'approbation.
- La condition d'approbation (*CS*) est remplacée par *Approbation du commanditaire de changement* dans chaque enregistrement CNS de changement.

Le journal des approbations se trouve désormais dans le fichier **Approvallog**. Dans les versions précédentes, les journaux n'étaient pas stockés.

#### Pour accéder aux approbations :

- 1 Accédez à Gestion des changements.
- 2 Allez à l'onglet **Maintenance**.
- 3 Sélectionnez l'option **Approbations**.

L'option Approbations a été ajoutée à ServiceCenter 5.0.

#### Phases

ServiceCenter 5.0 a apporté les modifications suivantes aux différentes phases :

- Le tableau Approbations contient maintenant le nom de la phase.
- Les références aux variables *\$filer*, *\$filet* et *\$cm3\** sont remplacées par des variables locales.
- Les champs ne sont plus référencés par le nom de structure (comme *en-tête* ou *intermédiaire*) dans les formats et le contrôle de format.
- Chaque élément du tableau Alertes commence par le préfixe *Change* - ou *Task* -.

### Pour accéder aux définitions de phases :

- 1 Accédez à Gestion des changements.
- 2 Allez à l'onglet **Changements**.
- 3 Sélectionnez l'option **Phases de changement**.

### Variables

Dans ServiceCenter 5.0, la mise à niveau du module Gestion des changements a changé en *\$L.file* les références aux variables suivantes : *\$filer*, *\$filet* et *\$cm3\**.

### Écrans d'affichage

Il vous faudra peut-être mettre à jour manuellement les écrans d'affichage de Gestion des changements qui ont été personnalisés.

Pour obtenir des détails sur l'application Affichage, consultez le *System Tailoring Guide* de ServiceCenter.

### Changements/tâches

L'ID unique (champ numérique) est converti en chaîne de caractères. Ce changement permet d'ajouter des préfixes et des suffixes à l'ID.

Les alertes sont planifiées et tous les enregistrements **Approbatation** et **ApprovalLog** applicables sont créés.

### Profils

ServiceCenter 5.0 a ajouté deux champs de catégorie par défaut : *Catégorie de changement par défaut* et *Catégorie de tâche par défaut*. Suivant son fichier d'origine, l'ancienne *Catégorie par défaut* est enregistrée dans l'un ou l'autre de ces champs.

## Modifications dans Gestion des incidents

Les enregistrements suivants sont mis à jour dans Gestion des incidents :

- Enregistrements de catégorie
- Groupes d'affectation

ServiceCenter 5.0 a apporté les mises à niveau suivantes dans le module Gestion des incidents :

- Le fichier **probsummary** est affiché et mis à jour en lieu et place du fichier **problem**.
- La mise à niveau examine automatiquement le fichier **problem** et ajoute les champs nécessaires au fichier **probsummary**.
- La mise à niveau met à jour l'enregistrement de lien **build.problem.summary** avec ces champs.  
Il est conseillé de vérifier vos dictionnaires de base de données pour vous assurer que les champs ont été mis à jour.
- De plus, la dépendance envers des noms de structure (comme *en-tête* et *intermédiaire*) n'est plus requise par les enregistrements de formats et de contrôle du format.

Aucune étape manuelle n'est exigée par cette portion de la mise à niveau.

## Modifications dans Gestion des demandes

**Remarque :** Si vous effectuez la mise à niveau à partir de ServiceCenter 4, vous pouvez ignorer cette section relative au module Gestion des demandes. Si vous effectuez la mise à niveau à partir d'une version antérieure à ServiceCenter 4, poursuivez avec cette section.

ServiceCenter 4.0 a apporté des améliorations visant à rationaliser la configuration et l'administration du module Gestion des demandes. La plupart des changements sont appliqués en arrière-plan pendant le processus de mise à niveau et ne nécessitent aucune intervention pour être mis en œuvre. La fonction magasin a également été ajoutée pour les catalogues.

**Remarque :** Le catalogue, les alertes, les approbations, les phases et les catégories sont mis à jour par la mise à niveau. Cependant, l'utilisation de ces fonctions n'a pas changé. Les seuls endroits de la Gestion des demandes où vous pourrez avoir besoin de faire des modifications manuelles sont les écrans d'affichage et les options d'affichage qui ont été personnalisés pour votre système.

Cette section fournit une présentation générale des mises à jour de la Gestion des demandes et indique quels changements, le cas échéant, sont visibles par l'utilisateur final.

Pour obtenir des détails sur l'utilisation du module Gestion des demandes, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur* de ServiceCenter.

## Fichiers de support des catalogues et des modèles

À compter de la version 4.0 de ServiceCenter, les composants d'une pièce sont affichés. Dans les versions antérieures de ServiceCenter, seuls les périphériques parent d'une pièce étaient répertoriés dans les enregistrements de définitions de composant du module Gestion des demandes et dans les enregistrements de modèles. Désormais, la liste inclut tous les composants associés à une pièce.

### Pour accéder aux enregistrements de catalogues et de modèles :

- 1 Accédez à Gestion des demandes.
- 2 Allez à l'onglet **Maintenance**.
- 3 Sélectionnez l'option **Fichiers de support**.
- 4 Allez à l'onglet **Catalogue**.
- 5 Sélectionnez l'option **Catalogue** ou l'option **Modèle**.
- 6 Accédez à un enregistrement
  - Sous Catalogue, les composants sont répertoriés sous l'onglet Composants et les Dépendances sous l'onglet Dépendances.
  - Sous Modèle, allez à l'onglet Informations de catalogue. Vous y trouverez les onglets Composants et Dépendances.

Le catalogue fonctionne de la même manière que sous ServiceCenter 3, mais sa présentation contient désormais plus d'informations.

L'utilitaire de mise à niveau vérifie le parent, le niveau et la séquence d'un composant lorsqu'il affiche un enregistrement.

Les composants sont regroupés. Dans le champ Groupe de l'onglet Composant, le nom du groupe auquel la pièce est liée s'affiche selon le format niveau.séquence. Par exemple, le nom de groupe 2.1 définit la première pièce du second groupe. L'onglet Dépendances forme un ordre de groupage, en créant des dépendances suivant la configuration des groupes et en définissant les types de dépendance.

## Magasins

Sous ServiceCenter 4, des magasins ont été créés pour stocker chaque pièce du catalogue dans un magasin distinct. Des magasins sont créés pour chaque emplacement répertorié dans ServiceCenter.

L'installation de ServiceCenter 4 ou la mise à niveau de ServiceCenter (pour les systèmes antérieurs à SC4) crée un magasin pour chaque emplacement. Plusieurs emplacements peuvent être manuellement associés à un même magasin. Consultez la section *Création de magasins pour plusieurs emplacements (systèmes antérieurs à SC4 uniquement)*, page 90

## Alertes

ServiceCenter 4.0 a déplacé deux fichiers d'alertes dans de nouveaux fichiers. Ces fichiers d'alertes fonctionnent de la même manière que dans les versions précédentes ; ils se trouvent simplement dans des fichiers différents. Les définitions se trouvent dans le fichier **AlertDef**. Dans les versions précédentes, ces définitions se trouvaient dans le fichier **ocmalertpool**.

Le journal des alertes se trouve dans le fichier **Alertlog**. Dans les versions précédentes, les journaux se trouvaient dans le fichier **ocmalertlog**.

### Pour accéder aux fichiers d'alertes :

- 1 Accédez à Gestion des demandes.
- 2 Allez à l'onglet **Maintenance**.
- 3 Sélectionnez l'option **Fichiers de support**.
- 4 Allez à l'onglet **Support**.
- 5 Sous la structure **Alertes**, sélectionnez l'option **Définitions** ou **Journaux des alertes**.

Une option **Alertes actuelles** est également incluse.

## Approbations

ServiceCenter 4 a déplacé deux fichiers d'approbations dans de nouveaux fichiers.

Les définitions se trouvent maintenant dans le fichier **ApprovalDef**. Dans les versions précédentes, les définitions se trouvaient dans le fichier **ocmapprpool**.

Les nouveaux enregistrements pour les définitions d'approbation sont fondés sur les approbations existantes qui se trouvaient déjà dans le système. Le processus de mise à niveau place automatiquement les anciennes définitions dans le nouveau fichier. Les mêmes règles d'approbation sont simplement stockées dans un fichier différent.

- Les définitions d'approbation sont basées sur le même nom de phase. Ceci s'applique aux devis, aux articles et aux commandes.
- Des définitions sont créées pour tous les articles du catalogue qui nécessitent des approbations spécifiques.
- La mise à niveau met à jour les définitions de phase et de catalogue pour qu'elles reflètent les définitions d'approbation.

Le journal des approbations se trouve désormais dans le fichier **Approvallog**. Dans les versions précédentes, les journaux se trouvaient dans le fichier **ocmapplog**.

#### Pour accéder aux fichiers d'alertes :

- 1 Accédez à Gestion des demandes.
- 2 Allez à l'onglet **Maintenance**.
- 3 Sélectionnez l'option **Fichiers de support**.
- 4 Allez à l'onglet **Support**.
- 5 Sous la structure **Approbations**, sélectionnez l'option **Définitions** ou **Journaux des approbations**.

L'option Approbations actuelles a également été ajoutée à ServiceCenter 4.

#### Devis

Un nouveau champ a été ajouté à l'enregistrement de catégorie des devis. Les sélections multiples vous permettent de sélectionner plusieurs composants avant d'ouvrir une demande. Si vous préférez empêcher les utilisateurs de sélectionner plusieurs composants, entrez **false** dans le champ.

## Phases - Devis et commandes

ServiceCenter 4 autorise désormais une définition plus précise des phases.

À compter de la version 4 de ServiceCenter, les phases de devis et de commandes peuvent être définies pour permettre l'utilisation d'approbations d'articles et de modèles. Le champ **Utiliser les approbations d'articles/modèles** se trouve sous Contrôles d'approbation sous les onglets Approbations pour les phases devis et commande. Définissez le champ à la valeur **false** si vous ne voulez pas que la phase ait des approbations d'articles ou de modèles.

L'onglet Scripts/Vues des phases de devis comprend aussi deux options d'ouverture pour l'exécution de scripts.

- **Ouverture pré-catalogue** exécute le script sélectionné *avant* qu'un article soit sélectionné dans le catalogue.
- **Ouverture post-catalogue** exécute le script sélectionné *après* qu'un article ait été sélectionné dans le catalogue.

## Variables

Dans ServiceCenter 4, la mise à niveau du module Gestion des demandes a changé en *\$L.file* les références aux variables suivantes : *\$fileq*, *\$fileo* et *\$filel*.

## Écrans d'affichage

Il vous faudra peut-être mettre à jour manuellement les écrans d'affichage qui ont été personnalisés. La nomenclature de ces écrans a changé avec la version 4 de ServiceCenter. Le préfixe *ocm* a été remplacé par *rm*. Par exemple, *ocm.main.display* devient *rm.main.display* dans ServiceCenter 4.

Toutes les options d'affichage ajoutées aux écrans *ocm* dans des versions précédentes doivent être manuellement vérifiées dans les écrans *rm* semblables. Si ces options n'ont pas été transférées dans le nouvel écran, vous devrez les déplacer manuellement.

Pour obtenir des détails sur l'application Affichage, consultez le *System Tailoring Guide* de ServiceCenter.

## Mise à jour des champs du dictionnaire de base de données pour Gestion des demandes

Une clé du dictionnaire de base de données doit être manuellement mise à jour pour la Gestion des demandes. Une clé de l'enregistrement ocml doit être modifiée.

Pour obtenir des détails sur l'utilisation du dictionnaire de base de données, consultez le *System Tailoring Guide* de ServiceCenter.

### Pour mettre à jour une clé :

- 1 Cliquez sur le bouton **Dictionnaire de base de données** de l'onglet **Boîte à outils** du menu de l'écran initial de ServiceCenter, ou tapez `dbdict` sur une ligne de commande et appuyez sur Entrée.

Le formulaire d'invite du dictionnaire de base de données s'affiche.

- 2 Tapez `ocml` dans le champ **Nom du fichier** pour rechercher tous les dictionnaires de base de données commençant par `ocml`.
- 3 Cliquez sur **Rechercher** ou appuyez sur Entrée.

Les enregistrements `ocml` s'affichent. Reportez-vous à la Figure 5-20, page 139.

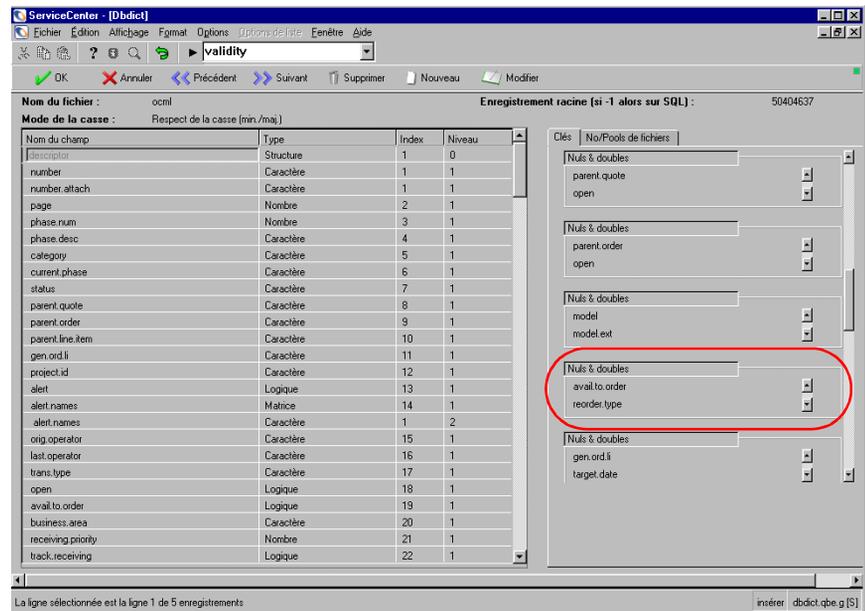


Figure 5-20: Enregistrement OCML

- 4 Sélectionnez l'enregistrement ocml dans la liste QBE.
- 5 Repérez la clé qui commence par le champ **avail.to.order**.
- 6 Placez le curseur sur le type de clé *Nulls&Duplicates* au-dessus du champ de clé **avail.to.order**.
- 7 Cliquez sur **Modifier**.
- 8 Dans la liste des champs, vérifiez que *seuls* les champs suivants sont inclus :

avail.to.order,	reorder.type
open	quantity.balance
target.order	
- 9 Supprimez tous les autres noms de champ.
- 10 Cliquez sur le bouton **OK** (bouton de vérification) pour enregistrer les changements.
- 11 Cliquez sur **OK** dans l'enregistrement du Dictionnaire de base de données.
- 12 L'invite suivante s'affiche : **Vous vous apprêtez à régénérer votre fichier. Voulez-vous continuer ?**
  - Cliquez sur **OK** pour exécuter la régénération.
  - Cliquez sur le bouton **Planifier** pour fixer une autre date ou heure pour exécuter la régénération.
- 13 Cliquez sur **OK**.

Une fois la régénération terminée, vous êtes ramené à l'invite du dictionnaire de base de données. Un message s'affiche dans la barre d'état, vous informant que la régénération est terminée.

Si la régénération ne s'est pas déroulée jusqu'au bout, contactez l'assistance clientèle de Peregrine.

# 6

## CHAPITRE

# Création d'une mise à niveau personnalisée

Cette section décrit la création d'une mise à niveau personnalisée et son application à votre système de *production*.

Si vous avez suivi toutes les étapes jusqu'ici, vous avez déjà exécuté la mise à niveau SC et la résolution de conflits sur votre système de *développement*. Vous avez également testé ce système afin de vous assurer de son bon fonctionnement global. Vous êtes à présent prêt à créer la mise à niveau personnalisée qui sera utilisée pour mettre à niveau votre système de *développement*.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- *Préparatifs de création de la mise à niveau personnalisée* page 142 – décrit comment allouer de l'espace disque et énumère les fichiers de mise à niveau, avec leurs tailles respectives, pour Windows, OS/390 et Unix.
- *Création de la mise à niveau personnalisée* page 145 – décrit comment créer la mise à niveau personnalisée et vous indique les fichiers supplémentaires qui doivent être copiés sur votre système.
- *Test de votre mise à niveau personnalisée* page 152 – explique comment tester la mise à niveau personnalisée.
- *Mise à niveau de votre système de production* page 153 – traite de la formation des utilisateurs et du mode d'application de la mise à niveau personnalisée à votre système de *production*.
- *Purge des fichiers de mise à niveau* page 155 – explique comment purger les fichiers de mise à niveau sur votre système de *développement*.

# Préparatifs de création de la mise à niveau personnalisée

## Allocation de l'espace disque

La mise à niveau SC exporte automatiquement la nouvelle mise à niveau. Cependant, vous devez avoir prévu un emplacement qui soit prêt à accueillir la mise à niveau. Votre disque dur doit avoir suffisamment d'espace disque disponible afin de créer la mise à niveau sur le serveur. Lorsque vous estimez le volume d'espace disque à allouer à la mise à niveau, tenez compte de l'ampleur de la personnalisation que votre système a subie.

Utilisez une des formules suivantes pour calculer le volume d'espace disque que vous aurez besoin d'allouer au fichier `upgrade.dta` :

- Pour le système tel qu'il est livré :

**10 Ko par application + 2 Ko par formulaire (format) + 40 Mo**

ServiceCenter contient 2 000 applications qui utilisent 20 Mo d'espace disque. Les quelques 27 000 formulaires représentent 45 Mo de plus.

Cette formule devrait être adaptée, à moins que votre système ne contienne des formulaires et/ou des applications volumineux et complexes, ou que vous n'ayez fait des ajouts importants aux fichiers répertoriés dans l'enregistrement de correctif (par exemple, `formatctrl`, `knowledge`, `menu` ou `link`). Si c'est le cas, utilisez l'option pour les systèmes personnalisés.

- Pour les systèmes personnalisés :
  - 150 Mo d'espace disque libre pour une personnalisation modérée.
  - 200 Mo d'espace disque libre pour une personnalisation importante.

## Allocation de l'espace disque dans un système OS/390

La mise à niveau SC tente d'allouer automatiquement de l'espace à la nouvelle mise à niveau en utilisant l'enregistrement Database Create/MVS config dans votre système de fichiers. La plupart de ces enregistrements de configuration n'allouent pas suffisamment d'espace pour tous les fichiers de la mise à niveau SC. Peregrine Systems vous recommande d'utiliser le travail `upgalloc` fourni dans la bibliothèque `cntl` pour allouer automatiquement les jeux de données au processus de mise à niveau.

Quand le jeu de données cntl est déchargé de la cartouche de mise à niveau ServiceCenter pour OS/390, le membre PDS upgalloc doit être modifié et exécuté afin d'allouer de l'espace à tous les fichiers de la mise à niveau SC.

### Effectuez les modifications suivantes dans le JCL :

- 1 Modifiez PREFIX pour qu'il corresponde au qualificateur de haut niveau du jeu de données pour votre processus de mise à niveau.
- 2 Modifiez DVOLSER pour qu'il corresponde à l'emplacement DASD désiré auquel seront alloués vos jeux de données de mise à niveau.

```
//          REGION=4096K
//*****
**
//*
//** CECI EST LE JCL REQUIS POUR ALLOUER LES JEUX DE DONNÉES POUR LE
//** PROCESSUS DE MISE À NIVEAU.
//**
//** AVANT D'EXÉCUTER CE TRAVAIL, VOUS DEVEZ :
//** 1) MODIFIER LA FICHE DE TRAVAIL POUR RÉPONDRE AUX
//**    SPÉCIFICATIONS DE VOS SITES
//** 2) MODIFIER LA VARIABLE PREFIX DANS L'INSTRUCTION DU
//**    PROCESSUS POUR SPÉCIFIER LE BON QUALIFICATEUR DE
//**    HAUT NIVEAU (NOTE1)
//** 3) MODIFIER LA VARIABLE APPLLEV DANS L'INSTRUCTION DU
//**    PROCESSUS POUR SPÉCIFIER LE NIVEAU D'APPLICATION
//**    CORRECT (NOTE2)
//** 4) MODIFIER LA VARIABLE DVOLSER DANS L'INSTRUCTION DU
//**    PROCESSUS POUR SPÉCIFIER LE VOLSER DU DISQUE CIBLE (NOTE3)
//**
//*****
//**
//ALLOC  PROC PREFIX='XXXX',<===NOTE1
//          APPLLEV=A9802,<===NOTE2
//          DVOLSER=XXXXXX<===NOTE3
//**
//*****
//**
```

Si vous prévoyez d'utiliser la journalisation externe, vous devez aussi pré-allouer upgrade.log et process.log. Il vous faut un minimum de deux (2) Mo pour process.log et de dix (10) Mo pour upgrade.log.

Si vous décidez de consigner les messages dans un journal en interne, assurez-vous qu'il y a suffisamment d'espace dans les fichiers scdb.db1 et scdb.asc. Peregrine Systems vous recommande d'augmenter la capacité de ces fichiers de 10 Mo et de 2 Mo, respectivement.

## Fichiers de mise à niveau pour Windows, Unix et OS/390

Consultez la liste suivante des noms de fichiers et de leur taille approximative :

Fichier	Taille
detail.log	2 Mo
preupg.bin	200 Ko
sql.upgrade.unl	100 Ko
transfer.bin	2,5 Mo
upgdbdct.dta	500 Ko
upgdisp1.dta	5 Ko
upgdisp2.dta	500 Ko
upglang.unl	300 Ko
upgnew.dta	5 Ko
upgrade.dta	100 Mo
upgrade.inf	20 Mo
upgrade.log	3 Mo
upgrade.mak	10 Ko
upgrade.str	1 Mo
upgrade.ver	1 Ko

Pour les directives à suivre en matière d'allocation minimum requise, consultez les estimations des tailles de fichiers ci-dessus, puis augmentez ces allocations comme suit :

### Degré de personnalisation Hausse de l'allocation

Systèmes à faible personnalisation	Augmentez les allocations pour les fichiers <b>upgrade.dta</b> , <b>upgrade.str</b> et <b>upgrade.inf</b> de 25 %.
Systèmes à personnalisation moyenne	Augmentez les allocations pour les fichiers <b>upgrade.dta</b> , <b>upgrade.str</b> et <b>upgrade.inf</b> de 50 %.
Systèmes à forte personnalisation	Augmentez les allocations pour les fichiers <b>upgrade.dta</b> , <b>upgrade.str</b> et <b>upgrade.inf</b> d'au moins 100 %.

À titre de précaution, désignez une allocation mémoire secondaire suffisante pour vos fichiers, d'une taille au moins égale à 50 % de votre allocation principale. Cette allocation permet une croissance de l'espace disque si cela s'avère nécessaire.

**Remarque :** Après avoir *réussi* la mise à niveau de votre système de *production*, vous pouvez supprimer les fichiers ci-dessus.

## Modification de l'UID

Assurez-vous que l'ID utilisateur qui servira à l'exécution de ServiceCenter dispose bien d'un accès en lecture et en écriture au répertoire de destination prévu.

## Création de la mise à niveau personnalisée

Cette section explique comment créer une mise à niveau personnalisée pour votre système. Elle fournit également des informations sur les fichiers supplémentaires nécessaires et sur la manière de purger les fichiers de mise à niveau de votre système une fois le processus terminé.

## Comment créer la mise à niveau personnalisée

Utilisez l'utilitaire Upgrade Builder de ServiceCenter pour créer une mise à niveau personnalisée.

### Pour créer la mise à niveau personnalisée :

- 1 Si vous êtes déconnecté, connectez-vous à votre système de *développement* à l'aide d'un client express.
- 2 Si ce n'est pas encore fait, créez un répertoire pour les fichiers de la mise à jour personnalisée. (Nommez-le *CustomUpgrade*.)  
Lorsque vous créez une mise à niveau personnalisée, celle-ci n'efface pas les fichiers existants dans le répertoire de destination, mais vient s'y ajouter.
- 3 Accordez à ServiceCenter les droits nécessaires pour créer des fichiers et pour écrire dans les fichiers présents dans le répertoire de destination.
- 4 Ouvrez le menu Mise à niveau :
  - En mode GUI, tapez SC51upgrade sur une ligne de commande.
  - En mode texte, tapez SC51upgradetext.

- 5 Appuyez sur **Entrée**.  
Le menu de mise à niveau s'affiche.

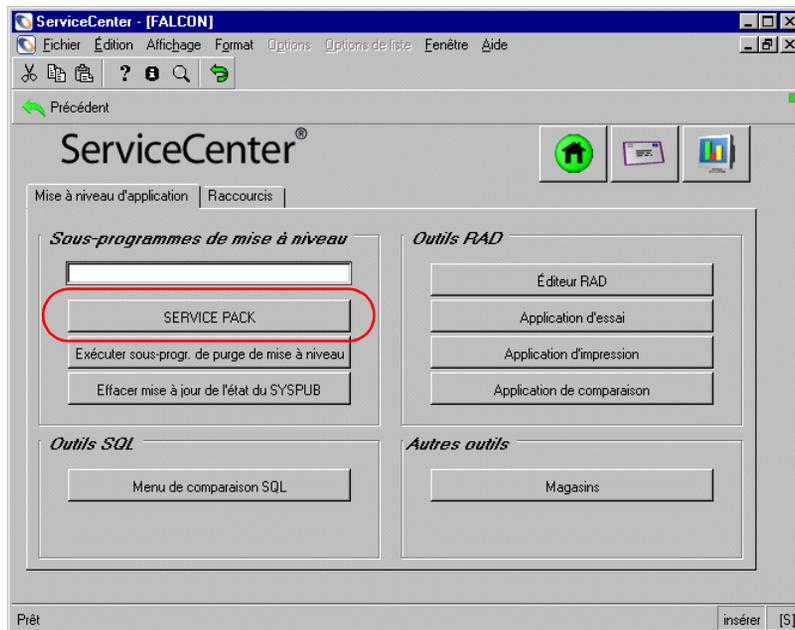


Figure 6-1: Menu de la mise à niveau SC

- 6 Cliquez sur le bouton **SERVICE PACK** en mode GUI ou sélectionnez **Console Service Pack** (ou appuyez sur **F6**) en mode texte.

La console de l'utilitaire de mise à niveau ServiceCenter s'affiche.

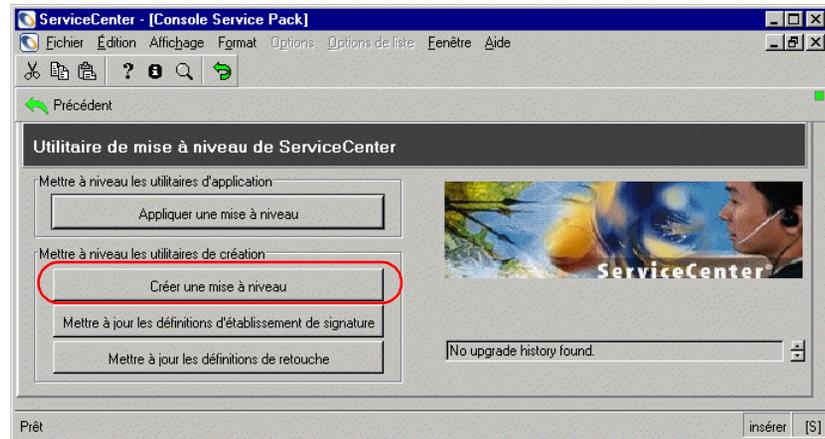


Figure 6-2: Console de mise à niveau

- 7 Cliquez sur le bouton **Créer une mise à niveau** ou appuyez sur F4 en mode texte.

L'utilitaire Upgrade Builder de Peregrine est lancé.

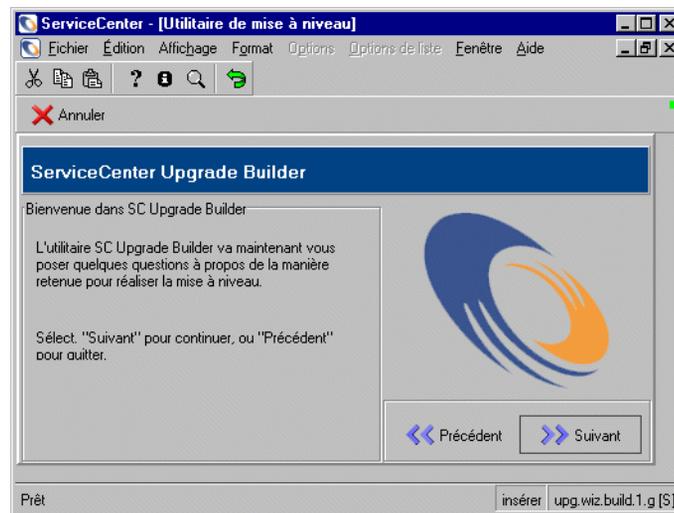
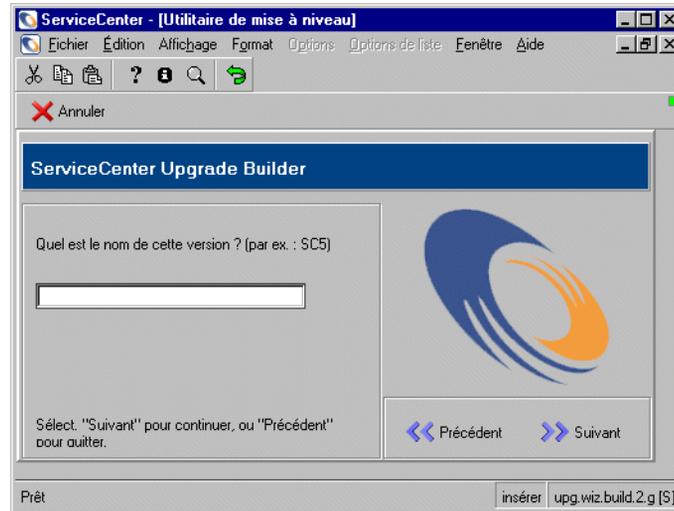


Figure 6-3: Utilitaire Upgrade Builder de Peregrine

**8** Cliquez sur **Suivant**.

Le système vous demande de préciser le nom de la version.



**Figure 6-4: Nom de la version**

- 9** Choisissez un nom qui décrit le niveau de votre version actuelle. Par exemple, *<masociété> NOUVEAU* est approprié, comme *Peregrine NOUVEAU*.
- 10** Entrez ce nom dans le champ intitulé **Quel est le nom de cette version ?**
- 11** Cliquez sur **Suivant**.

Le système vous demande d'indiquer l'emplacement où seront exportés les fichiers de mise à niveau.

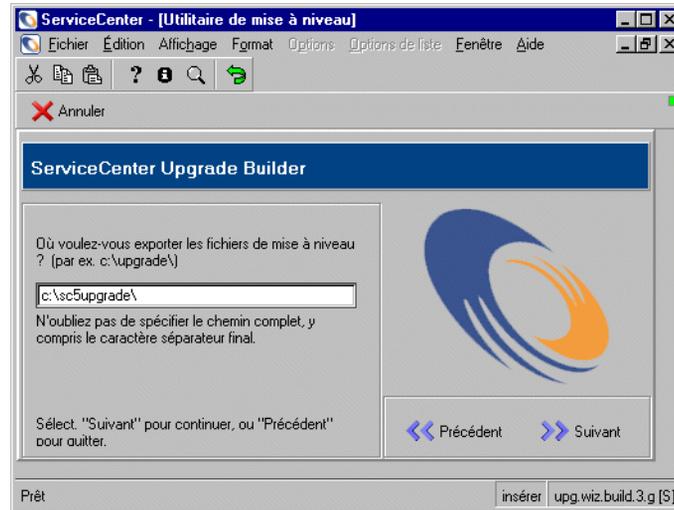


Figure 6-5: Indication d'un chemin

---

**Avertissement :** Ne placez pas les fichiers de la mise à niveau personnalisée dans le même répertoire que l'utilitaire de mise à niveau SC.

---

- 12 Dans le champ intitulé **Où voulez-vous exporter les fichiers de mise à niveau ?**, entrez le chemin complet d'accès à un répertoire où la mise à niveau SC pourra créer ses fichiers d'exportation et dont elle pourra les extraire (reportez-vous à l'étape 2, page 145).

Ce chemin doit contenir un qualificatif de répertoire final :

- Unix -- barre oblique : /
- Windows -- barre oblique inverse : \
- Les utilisateurs de OS/390 doivent entrer le qualificatif de haut niveau (.) utilisé lors de l'allocation du jeu de données décrit ci-dessus (par exemple, <.UPGRADE.>).

**Remarque :** Le répertoire doit exister, car ServiceCenter n'en créera aucun.

- 13 Notez par écrit le chemin que vous avez établi pour les fichiers d'exportation. Cliquez sur **Suivant**.

Une invite vous propose des options de création pour élaborer la mise à niveau.

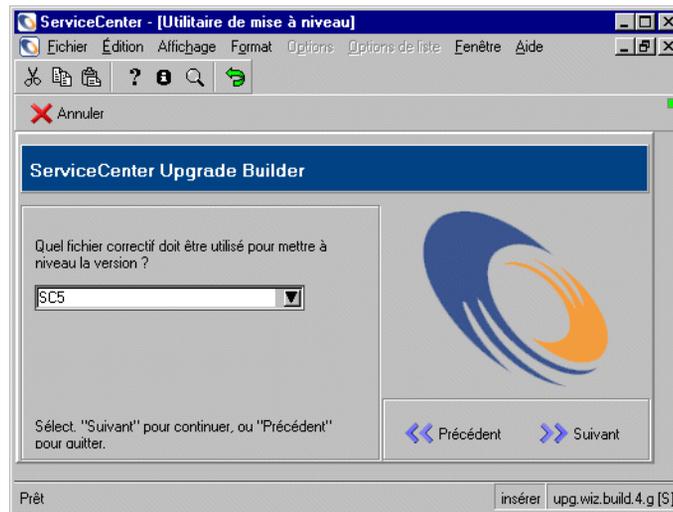


Figure 6-6: Sélectionnez un fichier de retouche

- 14 Sélectionnez un fichier de retouche dans la liste déroulante. Sachant qu'il s'agit de la mise à niveau de ServiceCenter 5.1, sélectionnez SC51.
- 15 Cliquez sur **Suivant**. Vous êtes alors invité à sélectionner l'étape suivante du processus.
- 16 Dans la structure intitulée *Prendre quelle mesure ?* :
- Sélectionnez **Création complète de la mise à niveau en mode GUI**.
  - En mode texte, tapez la commande tout.

**Remarque :** Les quatre autres options correspondent aux actions spécifiques qui ont lieu lors de la création de la mise à niveau. Bien qu'il soit possible d'exécuter ces étapes une par une dans l'ordre, il est plus simple d'exécuter la création complète de la mise à niveau à l'aide de la commande tout. Les autres options peuvent être utilisées s'il s'avère nécessaire de collaborer avec l'assistance clientèle de Peregrine Systems pour diagnostiquer un problème spécifique dans la création de la mise à niveau.

**17 Cliquez sur Suivant.**

Le système vous demande si vous voulez que la journalisation interne soit utilisée.

**18 Sélectionnez le type de journalisation :**

- Cliquez sur **Oui** pour activer la journalisation interne.
- Cliquez sur **Non** pour désactiver la journalisation interne.

**19 Cliquez sur Suivant.**

L'utilitaire Upgrade Builder de ServiceCenter vous informe qu'il est prêt à créer la mise à niveau.

**20 Cliquez sur Suivant.**

Le message d'avertissement suivant s'affiche : **Ce processus détruira les définitions de mise à niveau existantes conservées dans ce fichier. Poursuivre ?**

- Cliquez sur **Oui** pour continuer. Cela détruit les définitions de mise à niveau actuellement stockées dans le fichier et crée la mise à niveau personnalisée pour ce système.
- Cliquez sur **Non** pour annuler.

**Remarque :** Ce processus peut prendre entre 30 minutes et plusieurs heures, suivant la vitesse et la charge de votre serveur.

L'utilitaire Upgrade Builder de ServiceCenter surveille le processus de génération de signatures de la création.

**21** Pour contrôler plus étroitement l'état de la mise à niveau, démarrez un client ServiceInfo en suivant les instructions de la section *Contrôle de la progression de la mise à niveau des applications* page 164.

Le temps nécessaire à la création de la mise à niveau personnalisée dépend de la taille de votre système et du degré de personnalisation.

Quand la création des signatures est terminée, le menu principal de l'utilitaire de mise à niveau de ServiceCenter affiche le message suivant : **La création des fichiers de transfert pour la mise à jour est terminée.**

## Fichiers supplémentaires nécessaires

Exécutez la procédure suivante une fois que le système a créé la mise à niveau personnalisée :

- Copiez le fichier `upglang.unl` (provenant de la mise à niveau initiale) dans le nouveau répertoire défini à l'étape 12, page 149.

**Remarque :** Si votre système d'origine est de la version A9902, vous n'avez pas besoin de copier le fichier `upglang.unl`, car il ne sera pas utilisé dans la mise à niveau.

## Test de votre mise à niveau personnalisée

Avant de pouvoir appliquer la mise à niveau personnalisée à votre système de *production*, vous devez l'appliquer à un système de *test*. Vous allez répéter les procédures effectuées auparavant au cours du processus de mise à niveau, mais en utilisant cette fois la mise à niveau personnalisée en lieu et place de celle de Peregrine.

**Pour tester la mise à niveau personnalisée :**

- 1 Créez le système de *test* à partir d'une copie d'une sauvegarde inaltérée du système de *production*. Consultez la section *Préparation du système de développement* page 63.
- 2 Appliquez la mise à niveau personnalisée créée à l'étape *Création de la mise à niveau personnalisée* page 145 à votre système de fichiers de production.
- 3 Ce processus est identique à celui suivi pour la mise à niveau de votre système de *développement*. Revenez à l'étape *Mise à niveau de votre système* page 77, puis en suivant les procédures qui y sont décrites, et en utilisant les fichiers de mise à niveau créés lors de l'élaboration de la mise à niveau personnalisée, appliquez cette dernière au système de *test*.

---

**Important :** Comme vous avez déjà effectué la résolution des conflits et les autres étapes, cette mise à niveau personnalisée devrait s'appliquer sans incident, à peu d'exceptions près. Dans le cas *contraire*, une résolution de conflits plus poussée est nécessaire.

---

Une fois que votre mise à niveau personnalisée fonctionne parfaitement, appliquez-la au système de *production*.

# Mise à niveau de votre système de production

Cette section décrit l'étape finale du processus de mise à niveau : la mise en œuvre de cette dernière sur le système de *production*.

Pour mettre à niveau votre système de *production*, vous devez tenir compte de deux éléments :

- La formation de vos utilisateurs aux nouvelles fonctions.
- L'application de la mise à niveau au système de *production*.

## Formation de vos utilisateurs aux applications mises à jour

Avant de mettre en œuvre le système mis à niveau dans la production, les utilisateurs doivent être formés aux nouvelles fonctions qu'ils sont susceptibles d'utiliser. Pour en savoir plus sur les nouvelles fonctions, consultez les Notes de mise à jour ServiceCenter. Ces notes de mise à jour énumèrent des nouvelles fonctions et indiquent dans quelle partie de la documentation de ServiceCenter se trouvent leurs descriptions respectives.

## Application de la mise à niveau à votre système de production

La tâche finale du processus de mise à niveau consiste à appliquer la mise à niveau personnalisée que vous venez de créer dans ce chapitre à votre système de production. Ce processus est identique à celui suivi pour la mise à niveau de votre système de *développement*.

---

**Important :** N'appliquez aucune mise à niveau à votre système de production tant que celle-ci n'a pas été testée de manière approfondie.

---

Lorsque vous mettez à niveau le système de *production*, vous devez tenir compte des éléments suivants :

- Les utilisateurs n'ont pas accès au système de *production* tant que l'application de la mise à niveau personnalisée n'est pas terminée.
- Assurez-vous que le système de *production* a bien accès aux fichiers de mise à niveau que vous avez créés (ces fichiers doivent se trouver sur le même serveur).
- Si vous transférez les fichiers sur votre système de *production* par l'intermédiaire d'un site FTP, vérifiez que ce dernier est bien configuré pour le mode *binnaire*.

### Pour appliquer la mise à niveau :

- 1 Vérifiez l'espace disque disponible sur le serveur de production.
- 2 Planifier l'arrêt du système de *production*.
- 3 Avertissez les utilisateurs de l'arrêt.
- 4 Arrêter le système de *production*.
- 5 Faites une copie de sauvegarde du système de *production*. Cette étape est une mesure de précaution.
- 6 Si ce n'est déjà fait, mettez à niveau le RTE à l'aide du support d'installation de SC51. Consultez la section *Mise à niveau de l'environnement d'exécution RTE* page 167 pour obtenir des instructions.
- 7 Dans le cas d'une mise à niveau vers une version différente (par exemple, ServiceCenter 4.0 et ServiceCenter 5.0), effectuez une régénération IR sur le nouveau serveur.

**Remarque :** Cette étape est facultative si vous installez différentes mises à niveau de la même version (par exemple, 4.0 et 4.3).

- 8 Redémarrez le serveur. Empêchez les utilisateurs de se reconnecter.
- 9 Connectez-vous en tant qu'administrateur système, sous un client express.
- 10 Appliquez la mise à niveau personnalisée au système de *production* en utilisant les fichiers générés lors de la création de la mise à niveau personnalisée.

Utilisez les procédures décrites dans la section *Mise à niveau de votre système*, page 77

---

**Important :** Vous devez réaliser toutes les étapes de mise à niveau, y compris les étapes de préparation, sur votre système de *production*, en utilisant les nouveaux fichiers de mise à niveau créés à partir du système de *développement*.

---

- 11 Une fois la mise à niveau appliquée avec succès au système de *production*, informez les utilisateurs de la disponibilité du système.

## Purge des fichiers de mise à niveau

Une fois la mise à niveau personnalisée appliquée à votre système de *production*, vous pouvez supprimer de votre système de *développement* tous les fichiers créés par ce processus et devenus inutiles, en exécutant l'utilitaire de purge. Vous n'avez pas besoin de purger les fichiers si la mise à niveau personnalisée a été créée sur une copie de sauvegarde de votre système de *développement* qui ne sera plus utilisée.

**Remarque :** En cas d'échec de la mise à niveau, ne purgez pas les fichiers de mise à niveau. Si la mise à niveau échoue, il vous suffit de reprendre à l'endroit où vous en étiez.

L'utilitaire *apm.upgrade.purge* peut être ouvert à partir du menu principal de la mise à niveau SC. L'utilitaire de purge est décrit en détail dans la section *Purge des fichiers de mise à niveau* page 155.

---

**Important :** Ne procédez pas à la purge des fichiers de mise à niveau tant que la mise à niveau du système de *Production* n'est pas terminée. Il peut s'avérer nécessaire de recréer une mise à niveau personnalisée. Il n'est possible de recréer une mise à niveau personnalisée que si les fichiers de mise à niveau n'ont pas été purgés.

---

### Pour exécuter `apm.upgrade.purge` :

- 1 Accédez au menu de la mise à niveau.
- 2 Cliquez sur le bouton Exécuter sous-progr. de purge de mise à niveau dans le menu principal de la mise à niveau.

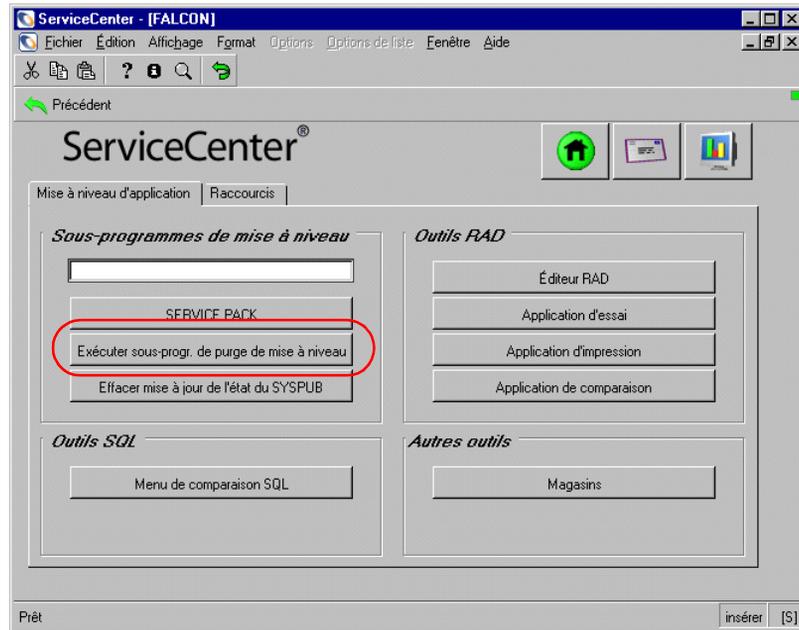


Figure 6-7: Menu principal de la mise à niveau

– ou –

Tapez `*apm.upgrade.purge` sur la ligne de commande.

- 3 Dans le formulaire affiché, sélectionnez :  
J'ai fini et je veux éliminer complètement les fichiers de mise à niveau.

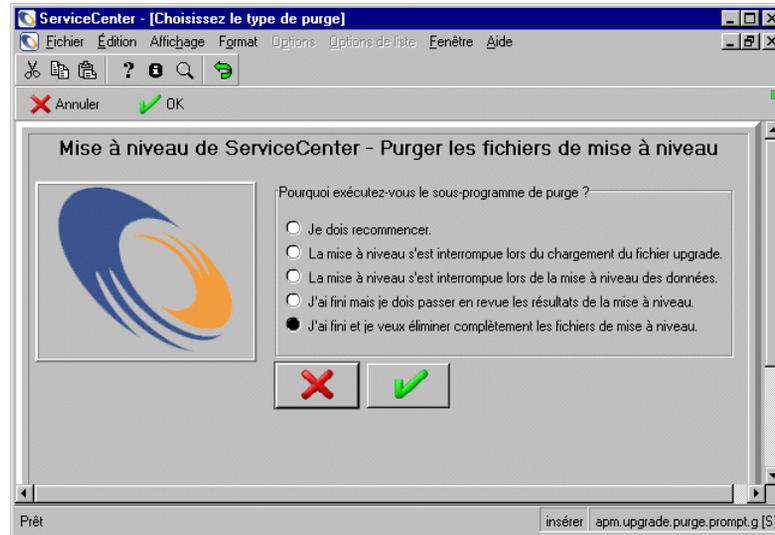


Figure 6-8: Sélection des fichiers de mise à niveau à purger

- 4 Cliquez sur OK.  
5 Exécutez SCDBUTIL LFMAP, Option 4.

Même si les données de mise à niveau ont été purgées, l'espace disque ne sera pas récupéré tant que vous n'aurez pas exécuté LFMAP, Option 4.

Pour plus d'instructions sur l'exécution de LFMAP, consultez la section *P4 File System Utility (SCDBUTIL)* du *Database Management and Administration Guide*.



# **A** Procédures que vous devez connaître pour exécuter la mise à niveau

**ANNEXE**

Cette annexe répertorie les procédures utilisées au cours de l'exécution de la mise à niveau SC. Ces procédures ne sont pas réalisées tout de suite, mais elles précèdent certaines étapes décrites dans les autres chapitres de ce manuel. Cette annexe décrit les étapes nécessaires au chargement d'un fichier dans ServiceCenter et à l'arrêt des planificateurs ServiceCenter.

Cette annexe comprend les sections suivantes :

- *Chargement d'un fichier dans ServiceCenter* page 160
- *Arrêt des planificateurs ServiceCenter* page 161
- *Contrôle de la progression de la mise à niveau des applications* page 164
- *Mise à niveau de l'environnement d'exécution RTE* page 167

# Chargement d'un fichier dans ServiceCenter

Les instructions suivantes expliquent comment charger un fichier de téléchargement externe ServiceCenter sur votre système.

En exemple, cette procédure utilise le fichier `preupg.bin` qui est inclus dans la mise à niveau. Le fichier `preupg.bin` est chargé ultérieurement au cours du processus de mise à niveau.

---

**Important :** *Vous ne chargez pas ce fichier dès maintenant.* Ces étapes sont fournies à titre d'illustration uniquement.

---

Vous pouvez les utiliser pour charger d'autres fichiers, selon les besoins du processus. Il vous suffit de remplacer `preupg.bin` par le nom du fichier à charger.

## Exemple

### Pour charger un fichier dans ServiceCenter :

- 1 Connectez-vous à ServiceCenter avec un client express qui a accès au répertoire dans lequel vous avez chargé les fichiers de la mise à niveau SC. Connectez-vous en tant qu'administrateur système.

Si vous avez chargé les fichiers de la mise à niveau SC dans le serveur de ServiceCenter (installation recommandée), l'une des méthodes de connexion suivantes est conseillée :

- Sous OS/390 (MVS), connectez-vous normalement d'un terminal.
- Sous Unix, exécutez `scenter` ou `scenter -G` à partir du répertoire de ServiceCenter.
- Sous Windows, établissez une connexion *express* avec votre serveur ServiceCenter à l'aide de la syntaxe suivante :  
`scenter -express:<hôte serveur SC>.<votre numéro de port express>.`

- 2 Cliquez sur l'onglet **Boîte à outils** dans le menu de l'écran initial.
- 3 Cliquez sur le bouton **Gestionnaire de base de données** ou tapez `db` sur une ligne de commande et appuyez sur **Entrée**.
- 4 Sélectionnez **Importer/Charger** dans le menu Options ou appuyez sur **F8** en mode texte.

L'Utilitaire de chargement/importation des fichiers s'ouvre.

- 5 Tapez le chemin complet d'accès à l'utilitaire de mise à niveau SC, suivi du nom de fichier.
  - Mode GUI – Tapez le chemin dans le champ **Nom du fichier**. Par exemple, si vous avez copié les fichiers de mise à niveau SC dans un répertoire `\tmp`, le chemin sera par exemple `c:\tmp\upgrade\preupg.bin`.
  - Mode texte – Tapez le chemin dans le champ **Nom de fichier externe**.
  - Mode OS/390 (MVS) – Utilisez votre qualificateur au lieu du chemin (par exemple, si la mise à niveau SC est chargée dans `USR`, vous entrez alors `USR.PREUPG.BIN`).
  - Mode Unix – si vous avez chargé la bande de la mise à niveau SC dans le répertoire `/tmp/upgrade`, tapez `/tmp/upgrade/preupg.bin`.

Charger FG

- 6 Cliquez sur le bouton **Charger FG** (ou appuyez sur F1) pour commencer à charger le fichier.

Suivant la vitesse de votre serveur, l'activité en cours et la vitesse de votre sous-système de disque, ce chargement peut prendre entre une et cinq minutes. Une fois cette opération terminée, le système retourne au formulaire Gestionnaire de base de données principal.

## Arrêt des planificateurs ServiceCenter

L'une des étapes préliminaires de l'exécution du processus de mise à niveau consiste à arrêter les planificateurs ServiceCenter.



**Pour arrêter les planificateurs ServiceCenter ServiceCenter :**

- 1 Cliquez sur le bouton **État du système** dans le menu de l'écran initial.
- 2 Entrez la lettre `k` dans la colonne **Commande** sur chaque ligne dont l'ID de périphérique est `SYSTEM`.

Par exemple, *agent* et *alerte* ont l'ID de périphérique `SYSTEM`.

**Remarque :** Vous n'avez pas besoin d'éliminer le processus de l'auditeur de messagerie ni la session client, respectivement identifiés dans la figure par `CLIENT-12680` et `Falcon`. Si vous éliminez le processus de l'auditeur de messagerie, vous devez arrêter et redémarrer le serveur pour pouvoir vous reconnecter une fois que vous aurez exécuté la mise à niveau.

### 3 Cliquez sur Exécuter les commandes.

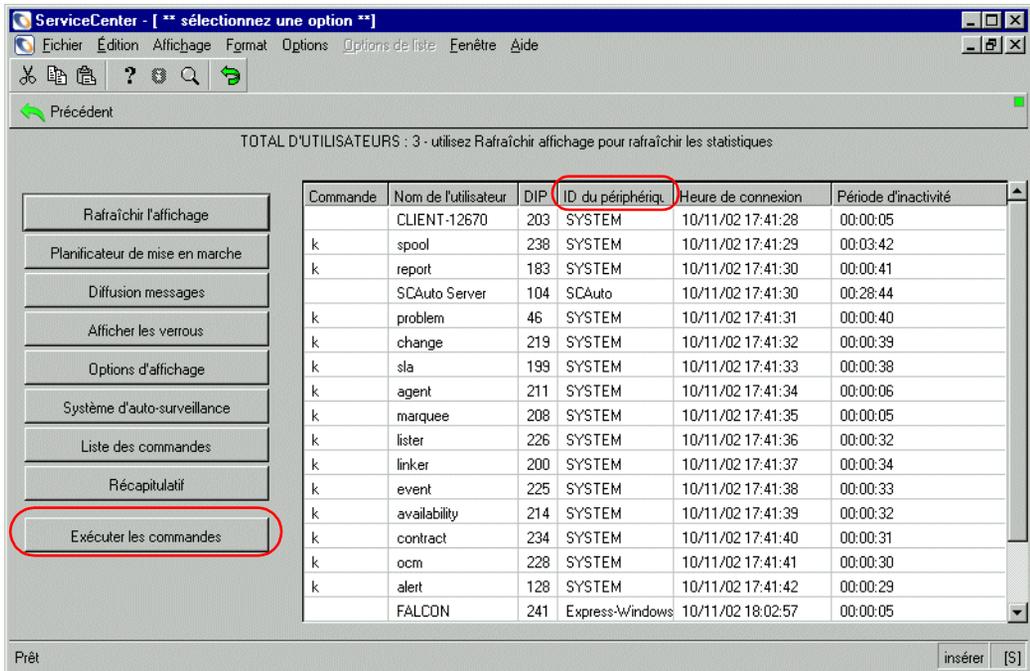


Figure A-1: Écran État du système

## Démarrage des planificateurs ServiceCenter

Pour ramener le système à son environnement d'exploitation normal :



- 1 Retournez au menu de l'écran initial de ServiceCenter.
- 2 Cliquez sur le bouton État du système.
- 3 Cliquez sur le bouton Planificateur de mise en marche.

Une liste QBE des planificateurs s'affiche.



Figure A-2: Planificateurs du système

4 Sélectionnez le planificateur **startup** (mise en marche).

5 Appuyez sur **Entrée**.

Le planificateur de mise en marche active les planificateurs qui sont normalement lancés lors de la mise en marche du serveur ServiceCenter.

Une fois les planificateurs activés, vous revenez à l'écran État du système.

6 Fermez la session client en cours.

**Remarque :** Vous n'avez pas besoin d'arrêter ni de redémarrer le serveur ServiceCenter, sauf si vous avez arrêté l'auditeur de messagerie en même temps que les planificateurs.

7 Reconnectez-vous en tant qu'administrateur sous un client express.

**Remarque :** Si vous ne pouvez pas vous reconnecter, redémarrez le serveur.

# Contrôle de la progression de la mise à niveau des applications

Cette section fournit des instructions pour contrôler la progression de la mise à niveau en mode GUI et en mode texte. Vérifiez périodiquement les fichiers journaux pendant le processus de mise à niveau afin de suivre la progression de la mise à niveau SC. Consultez la section *Suivi du processus de mise à niveau* page 166. Si vous soupçonnez que la mise à niveau SC s'est arrêtée anormalement sous OS/390, accédez au journal de travail pour voir s'il indique une modification dans l'activité.

**Remarque :** Lors du processus de mise à niveau, le Gestionnaire des tâches de Windows indique que ServiceCenter *ne répond pas*. Ceci est normal et n'indique PAS un problème dû à la mise à niveau.

## Contrôle de la progression de la mise à niveau en mode GUI

Pour contrôler la progression de la mise à niveau à partir d'un client GUI :

- 1 Connectez-vous à un client express ServiceCenter, si vous n'êtes pas déjà connecté.  
Sélectionnez **Affichage > Remarques actives** pour sélectionner les remarques actives.
- 2 Démarrez un client ServiceInfo. Ce client est un client express ServiceCenter standard dont le paramètre `-si` a été ajouté à la commande de démarrage.  
Les exemples de cette étape présentent la procédure si vous *appliquez* une mise à niveau, que ce soit à un système de *développement* ou de *production*. Utilisez la même procédure si vous créez une mise à niveau personnalisée, en remplaçant le mot *status* par *build* dans toutes les commandes.
  - Si vous êtes en train d'*appliquer* une mise à niveau, connectez le client au formulaire nommé `apm.upgrade.status.display`.
  - Si vous êtes en train de *créer* une mise à niveau, connectez le client au formulaire nommé `apm.upgrade.build.display`.

- 3 Ajoutez la commande `-si:apm.upgrade.status.display` à la ligne de commande de la connexion client express. Par exemple, si votre commande initiale était formulée comme ceci :

```
\sc\scguiw32.exe -express:myhost.myserv,
```

la ligne de commande finale sera formulée comme suit pour les plates-formes ci-dessous :

- *Microsoft Windows 32 Bit*

```
: \sc\scguiw32.exe -express:myhost.myserv -si:apm.upgrade.status.display
```

- *Unix (si vos exécutables se trouvent dans le répertoire /user/sc/)* :

*Unix Direct Connect*

```
/user/sc/scenter -G -si:apm.upgrade.status.display
```

*Unix Client/Server*

```
/user/sc/scclient -G -express:mon_hôte.mon_serveur
```

```
-si:apm.upgrade.status.display
```

Le client ServiceInfo rend compte de l'état actuel de la mise à niveau et des messages éventuels dans les champs de la bannière. Les messages sont enregistrés dans les journaux de la mise à niveau. Aucune donnée ne s'affiche avant le début de la mise à niveau.

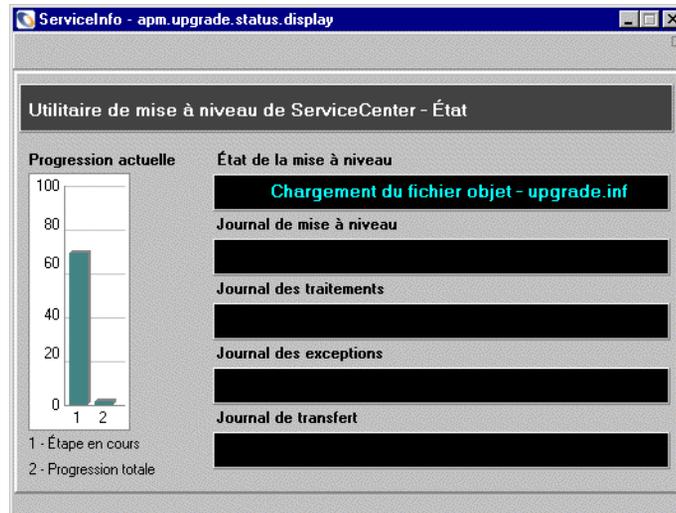


Figure A-3: Affichage de l'état de ServiceInfo

## Contrôle de la progression de la mise à niveau en mode texte

Pour contrôler la progression en mode texte, consultez les messages de la mise à niveau SC dans son journal de travail interne.

### Pour lire le journal de travail interne :

- 1 Lancez une nouvelle connexion texte.
- 2 Ouvrez le Gestionnaire de base de données en tapant db sur une ligne de commande (ou appuyez sur F7).
- 3 Tapez upgradepseudolog dans le champ Fichier.
- 4 Appuyez sur Entrée.
- 5 Sélectionnez apm.upgrade.log.reader dans la liste QBE.
- 6 Appuyez sur Entrée.
- 7 Dans le format de message vierge, appuyez sur Entrée pour interroger le journal des messages.
- 8 Pour afficher les informations détaillées sur le processus, sélectionnez un message.  
Le premier message de journal consigné dans la liste reflète la sortie la plus récente.
- 9 Appuyez sur Entrée.

## Suivi du processus de mise à niveau

Un jeu de fichiers journaux est créé au cours du processus de mise à niveau. Ces fichiers résident dans le répertoire qui contient les fichiers de mise à niveau.

Fichier journal	Contenu
upgrade.log	Contient les informations sur l'état de la mise à niveau à n'importe quel stade du processus. Ce fichier contient seulement les étapes principales de mise à niveau.
detail.log	Contient des informations spécifiques à la mise à niveau, comme l'identification des fichiers qui sont réduits à des signatures à un moment quelconque.

Fichier journal	Contenu
<code>process.log</code>	Contient des informations sur des enregistrements spécifiques traités par la mise à niveau, comme les enregistrements du Dictionnaire de base de données et les enregistrements de données.
<code>except.log</code>	Contient des informations sur les exceptions éventuellement signalées par la mise à niveau.

Vous aurez, en outre, la possibilité d'enregistrer un journal interne au sein de ServiceCenter. Vous accédez aux journaux par l'intermédiaire du menu de mise à niveau.

## Mise à niveau de l'environnement d'exécution RTE

Si vous n'avez pas encore mis votre environnement RTE au niveau de la version SC 5.1, vous devez le faire avant de poursuivre le processus de mise à niveau. La mise à niveau du RTE s'effectue à partir du support d'installation de ServiceCenter et n'exige ni procédure de résolution de conflits, ni procédure de personnalisation.

Pour obtenir des instructions sur l'exécution et la mise à niveau de l'environnement d'exécution RTE, consultez le *Manuel d'installation client/serveur* ServiceCenter correspondant à votre plate-forme.

---

**Important :** Arrêtez votre système ServiceCenter avant de mettre à niveau le RTE. Vérifiez que la boîte de dialogue de la Console ServiceCenter est fermée. Si ce n'est pas le cas, la mise à niveau échouera.

---

Si la mise à niveau de l'environnement RTE fonctionne correctement et satisfait à tous les tests, copiez les données de production sur ce système et utilisez-le en tant que système de *production*.

Pour utiliser le système dont le RTE a été mis à niveau en tant que système de production :

- 1 Arrêtez le système de *production* ServiceCenter.
- 2 Procédez à une sauvegarde *intégrale* du système ServiceCenter sur votre système de *production*. Consultez la section *Planification de la sauvegarde du système de production* page 66.
- 3 Copiez les fichiers *scdb.\** et *ir.\** depuis le dossier Data de l'environnement de *développement*, en remplaçant les fichiers enregistrés sur le système de *production*.

Vous pouvez également créer un dossier séparé pour les données prêtes à l'emploi (OUT OF BOX) et y placer les fichiers *scdb.\**. Si vous les avez remplacés puis que vous êtes amené à les référencer au cours de la mise à niveau, ces fichiers peuvent être copiés depuis le dossier WIN\DATA du CD-ROM de mise à niveau SC 5.1. Veillez à bien désactiver la propriété **Lecture seule**.

- 4 Redémarrez le système de *production*.

**Remarque :** La mise à niveau et l'exécution de l'environnement RTE parallèlement au développement de la mise à niveau personnalisée de l'application contribue à réduire la durée d'immobilisation du système. Cette technique laisse également le temps de faire ressurgir d'éventuels problèmes RTE et garantit que les modifications interviennent une à une.

# B Utilitaire de comparaison RAD

## ANNEXE

L'utilitaire de comparaison RAD est un outil de gestion de logiciels en ligne qui permet de comparer plusieurs versions d'une même application RAD ServiceCenter.

L'utilitaire de comparaison RAD vous permet de déterminer rapidement et avec précision les modifications qui sont intervenues sur une application RAD. Les utilisateurs qui ont apporté des modifications personnalisées aux applications RAD de ServiceCenter trouveront cet utilitaire particulièrement pratique au cours du processus de mise à niveau de ServiceCenter.

Cette annexe comprend les sections suivantes :

- *Utilitaire de comparaison RAD* page 170
- *Définition des noms d'application* page 175
- *Comparaison d'applications intégrales* page 175
- *Comparaison de panneaux individuels* page 176
- *Différences entre les champs scalaires et matriciels* page 178

# Utilitaire de comparaison RAD

L'utilitaire de comparaison RAD est accessible depuis deux emplacements :

- Depuis la ligne de commande.
- Au moyen de l'Éditeur RAD et de l'Encyclopédie des applications Peregrine.

Cet utilitaire peut être exécuté en mode GUI ou en mode texte. Le mode GUI est utilisé en exemple dans ce chapitre.

## Accès à l'utilitaire de comparaison RAD à partir d'une ligne de commande

Pour accéder à l'utilitaire de comparaison RAD à partir d'une ligne de commande :

- ▶ Entrez `agcompare` sur la ligne de commande.  
L'utilitaire de comparaison RAD s'affiche.

## Accès à l'utilitaire de comparaison RAD au moyen de l'Éditeur RAD

Pour accéder à l'utilitaire de comparaison RAD au moyen de l'Éditeur RAD :

- 1 Cliquez sur l'onglet **Boîte à outils** dans le menu de l'écran initial.
- 2 Cliquez sur le bouton **Éditeur RAD**.  
L'Éditeur RAD s'affiche.
- 3 Tapez le nom de l'application que vous souhaitez comparer dans le formulaire de l'Éditeur RAD.  
Par exemple, vous pourriez comparer l'application `cm3r.main` de Gestion des changements.
- 4 Cliquez sur le bouton **Rechercher** ou appuyez sur **Entrée**.

Le formulaire de l'Encyclopédie des applications correspondant à cette application s'affiche.

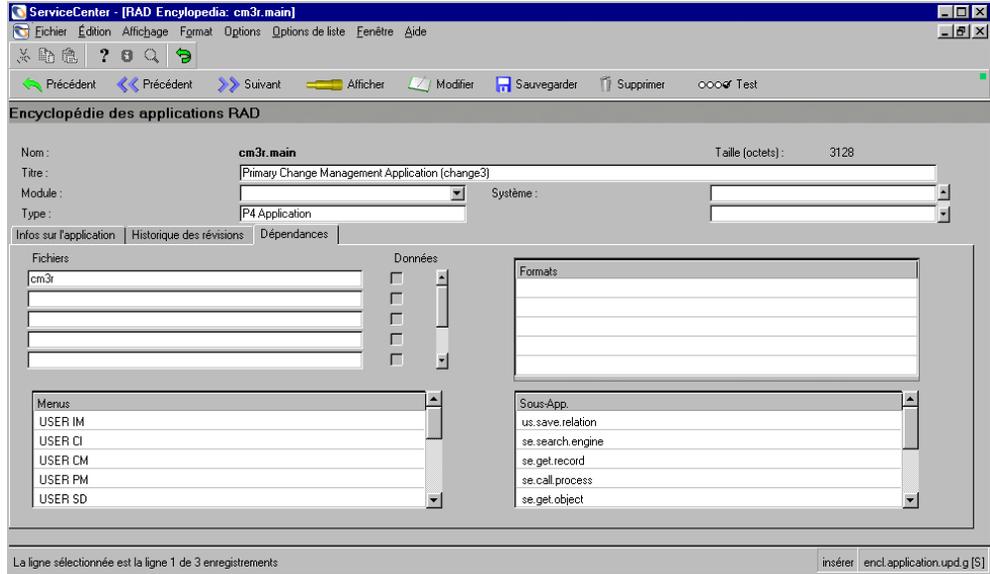


Figure B-1: Encyclopédie des applications contenant *cm3r.main*

- 5 Sélectionnez **Options > Comparer les applications** dans la barre de menus. Un formulaire s'affiche, dans lequel vous pouvez effectuer les comparaisons.

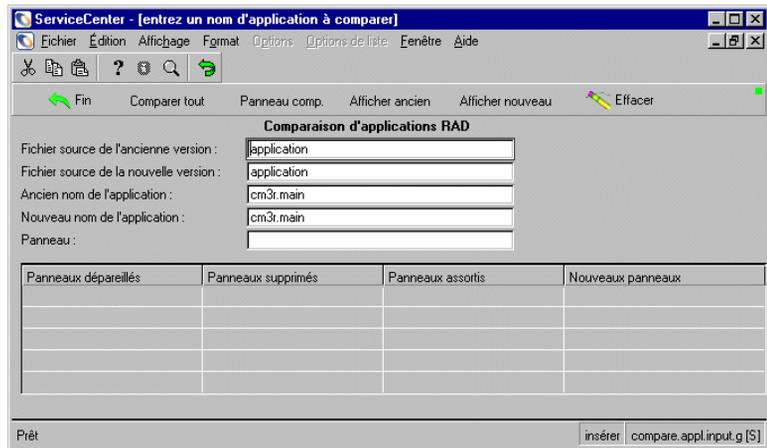
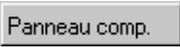
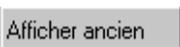
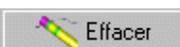


Figure B-2: Formulaire de comparaison d'applications RAD

Quand vous sélectionnez l'utilitaire de comparaison dans le menu Options, les champs **Ancien nom de l'application** et **Nouveau nom de l'application** affichent par défaut le nom des applications tel qu'indiqué dans l'enregistrement Encyclopédie des applications.

Les sections suivantes décrivent les fonctions des boutons système, définissent les champs de données et fournissent des instructions sur l'utilisation des options de comparaison.

**Tableau B-1 : Boutons système**

Bouton	Définition
 Fin	Vous ramène à l'écran précédent.
 Comparer tout	Compare tous les panneaux de la nouvelle version de l'application désignée à tous les panneaux de l'ancienne version.
 Panneau comp.	Compare l'ancienne et la nouvelle versions d'un seul panneau nommé dans le champ <b>Panneau</b> du formulaire <b>Comparaison d'applications</b> .
 Afficher ancien	Affiche l'ancienne version du panneau nommé dans le champ <b>Panneau</b> du formulaire <b>Comparaison d'applications</b> .
 Afficher nouveau	Affiche la nouvelle version du panneau nommé dans le champ <b>Panneau</b> du formulaire <b>Comparaison d'applications</b> .
 Effacer	Efface toutes les données figurant dans les champs de comparaison du panneau (Dépareillé, Supprimé, Nouveau et Assorti) et prépare l'utilitaire en vue d'une nouvelle tâche de comparaison. Cette option n'affecte pas les anciennes ou nouvelles applications RAD.

**Tableau B-2 : Champs de données**

Champ	Définition
Fichier source de l'ancienne version	Définit le fichier logique qui contient les enregistrements (panneaux RAD) de l'application spécifiée dans le champ <b>Ancien nom de l'application</b> . La valeur par défaut de ce champ est <i>application</i> .
Fichier source de la nouvelle version	Définit le fichier logique qui contient les enregistrements (panneaux RAD) de l'application spécifiée dans le champ <b>Nouveau nom de l'application</b> . La valeur par défaut de ce champ est <i>application</i> .

Tableau B-2 : Champs de données

Champ	Définition
Ancien nom de l'application	Définit le nom de l'application qui réside dans le champ <b>Fichier source de l'ancienne version</b> . Le fichier source de l'ancienne version sert de modèle sur lequel est basée l'application spécifiée dans le champ <b>Nouveau nom de l'application</b> . Si l'utilitaire de comparaison est invoqué à partir d'un enregistrement d'encyclopédie, le champ <b>Ancien nom de l'application</b> prend par défaut le nom de l'application qui s'affiche dans l'enregistrement d'encyclopédie.
Nouveau nom de l'application	Définit le nom de l'application qui réside dans le champ <b>Fichier source de la nouvelle version</b> et qui doit être comparée à l'application spécifiée dans le champ <b>Nom de l'ancienne application</b> . Si l'utilitaire de comparaison est invoqué à partir d'un enregistrement d'encyclopédie, le champ <b>Nouveau nom de l'application</b> prend par défaut le nom de l'application qui est affiché dans l'enregistrement d'encyclopédie.
Panneau	Nomme un panneau qui servira à vérifier la comparaison. Le champ <b>Panneau</b> permet d'afficher un panneau spécifié dans la nouvelle ou l'ancienne version de l'application.
Panneaux dépareillés *	Contient la liste (matrice) des noms des panneaux dans lesquels des différences ont été décelées entre l'ancienne et la nouvelle versions de l'application RAD.
Panneaux supprimés *	Contient la liste (matrice) des noms des panneaux présents dans l'ancienne version de l'application, mais qui ne le sont pas dans la nouvelle.
Panneaux assortis *	Contient la liste (matrice) des noms des panneaux dans lesquels aucune différence n'a été décelée entre l'ancienne et la nouvelle versions de l'application RAD. En mode texte, vous devez faire défiler le formulaire vers la droite (F15) pour afficher ce champ.
Nouveaux panneaux *	Contient la liste (matrice) des noms des panneaux présents dans la nouvelle version de l'application, mais qui ne l'étaient pas dans l'ancienne.

\* La liste n'est pas complète tant que vous n'avez pas cliqué sur le bouton **Comparer tout**. Le champ est défini pour faciliter les modifications et la présentation en tableau.

---

**Important :** Aucune modification manuelle ne doit être apportée au contenu des champs ci-dessus qui portent un astérisque (\*).

---

Des résultats détaillés sont disponibles pour tous les panneaux où des différences ont été décelées entre l'ancienne et la nouvelle versions. Les résultats de la comparaison peuvent être affichés en ligne et/ou imprimés sur l'imprimante par défaut de l'utilisateur. L'ancienne et la nouvelle versions de chaque panneau peuvent également être affichées en ligne.

## Définition ou modification des définitions de fichiers

Les champs Fichier source de l'ancienne version et Fichier source de la nouvelle version définissent le nom du fichier logique qui contient les panneaux RAD des applications à comparer. Bien que ces deux champs prennent par défaut la valeur application, vous pouvez entrer d'autres valeurs.

**Remarque :** Par défaut, ServiceCenter contient une Bibliothèque d'applications. Si vous jugez nécessaire d'en maintenir plusieurs, il vous incombe d'allouer et de contrôler la fonctionnalité de ces fichiers et de définir les sous-programmes nécessaires à l'échange de données entre fichiers.

### Pour définir ou modifier les définitions de fichiers source :

- 1 Accédez au formulaire **Comparaison d'applications RAD**.
- 2 À l'aide de la touche de tabulation, placez-vous dans le champ **Fichier source de l'ancienne version**.
- 3 Entrez le nom du fichier logique qui contient les panneaux de l'ancienne application.

Suivez la même procédure pour spécifier un **Fichier source de la nouvelle version** différent, le cas échéant.

## Définition des noms d'application

Pour définir un nom d'application :

- 1 Dans le formulaire Comparaison d'applications RAD, entrez le nom de l'ancienne version de l'application dans le champ **Ancien nom de l'application**.
- 2 Entrez le nom de la nouvelle version de l'application dans le champ **Nouveau nom de l'application**.

Ces deux définitions doivent être en place avant que vous ne tentiez de comparer l'application entière ou un seul panneau d'application.

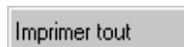
## Comparaison d'applications intégrales

Pour comparer des applications RAD intégrales :

- 1 Accédez au formulaire Comparaison d'applications RAD.
- 2 Entrez les données pertinentes dans les champs **Fichier source de l'ancienne version**, **Fichier source de la nouvelle version**, **Ancien nom de l'application** et **Nouveau nom de l'application**.
- 3 Cliquez sur le bouton **Comparer tout**.

ServiceCenter affiche le récapitulatif des **Panneaux assortis**, **Panneaux dépareillés**, **Panneaux supprimés** et **Nouveaux panneaux** le cas échéant. Faites vos sélections dans ces listes de récapitulatifs et affichez des informations supplémentaires sur les panneaux en utilisant les boutons de commande de la barre système.

Suite à l'exécution de la commande **Comparer tout**, un autre bouton apparaît sur la barre système.



Imprime tous les enregistrements de panneau actuellement affichés.

Affichez les versions anciennes et nouvelles des panneaux d'application, consultez les résultats détaillés de la comparaison pour les panneaux de la liste **Panneaux dépareillés** et imprimez tous les panneaux.

Consultez les sections suivantes pour obtenir des informations complémentaires sur ces options.

**Remarque :** Si vous décidez de comparer une autre application, vous DEVEZ cliquer sur le bouton **Effacer** avant de continuer. Cette étape garantit que toutes les commandes seront réinitialisées avant que le processus ne commence.

## Impression d'un rapport

Pour obtenir le rapport imprimé des Résultats des comparaisons, cliquez sur le bouton **Imprimer tout**. L'impression est dirigée vers l'imprimante par défaut de l'utilisateur.

**Tableau B-3 : Contenu des rapports de résultats de comparaison**

Élément du rapport	Définition
Panneaux assortis	Liste récapitulative des noms de tous les panneaux identiques.
Panneaux dépareillés	Liste récapitulative des noms de tous les panneaux indiquant une modification, impression de l'ancienne et de la nouvelle versions de chaque panneau non assorti et résultats de la comparaison pour chaque panneau.
Panneaux supprimés	Liste récapitulative des noms de tous les panneaux supprimés et impression de chaque panneau supprimé.
Nouveaux panneaux	Liste récapitulative des noms de tous les panneaux ajoutés et impression de chaque panneau ajouté.

## Comparaison de panneaux individuels

Il est possible de comparer des panneaux individuels soit avant, soit après comparaison de l'application intégrale. Vérifiez que vous avez saisi des données valides relatives à l'ancienne et à la nouvelle version de l'application dans tous les champs du fichier source et du nom de l'application.

**Pour afficher une comparaison détaillée d'un panneau individuel une fois que l'application intégrale a été comparée :**

- 1 Sélectionnez le panneau désiré dans le tableau des **Panneaux dépareillés**.
- 2 Cliquez sur le bouton **Panneau comp.**.

Pour afficher une comparaison détaillée d'un seul panneau avant de comparer l'application intégrale :

- 1 Entrez le nom du panneau dans le champ **Panneau**.
- 2 Cliquez sur le bouton **Panneau comp..**

**Remarque :** Vous devez sélectionner le champ **Panneau** pour permettre à ServiceCenter de localiser le panneau spécifié. Une bordure rouge s'inscrit autour d'un champ sélectionné.

Le formulaire **Liste détaillée des différences** affiche les différences exactes entre l'ancienne et la nouvelle version du panneau. Les résultats sont présentés de la même manière pour l'affichage à l'écran que pour le format imprimé. Chaque page porte le nom du Fichier source de l'ancienne version et celui du Fichier source de la nouvelle version, ainsi que les noms des champs Ancien nom de l'application et Nouveau nom de l'application.

**Tableau B-4 : Boutons du formulaire de liste détaillée des différences**

Bouton	Définition
Ancien panneau	Affiche l'ancienne version du panneau d'application faisant l'objet de la comparaison.
Nouveau panneau	Affiche la nouvelle version du panneau d'application faisant l'objet de la comparaison.
Imprimer le panneau	Imprime le formulaire <i>Liste détaillée des différences</i> .

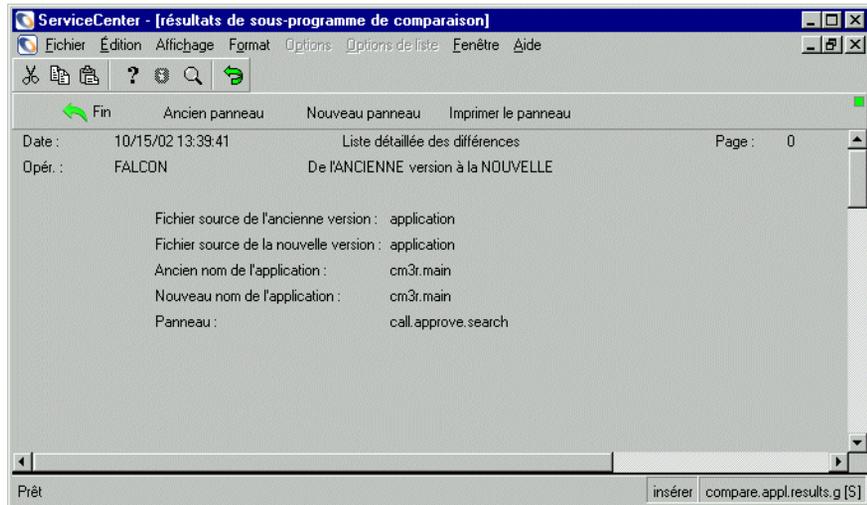


Figure B-3: Liste détaillée des différences

## Différences entre les champs scalaires et matriciels

Si des différences sont décelées entre l'ancienne et la nouvelle version d'un champ *matriciel* ou *scalaire*, ces informations sont présentées dans l'ordre suivant :

Ligne XX:Action Invite

Tableau B-5 : Définitions des différences

Article	Définition
Ligne	Constante.
XX	Numéro d'élément de la matrice qui a été supprimée ou ajoutée. Par exemple, <i>LIGNE 5</i> dans la Figure B-3, page 178.
Action	Les modifications apportées à des éléments de champ matriciel ou scalaire sont toujours accompagnées des mentions <i>AJOUTÉ À</i> et <i>SUPPRIMÉ DE</i> . Si un élément matriciel a été modifié, l'ancienne version de l'élément est considérée comme ayant été <i>supprimée</i> et sa nouvelle version comme ayant été <i>ajoutée</i> . Par exemple, $\$cm3r.in.use=true,\$L.temp*1$ dans la Figure B-3, page 178.
Invite	Nom de l'invite sur le panneau RAD correspondant au champ matriciel ou scalaire qui a été modifié.

## Affichage des versions d'un panneau

Vous pouvez afficher l'ancienne et la nouvelle versions d'un panneau à partir des formulaires suivants :

### À partir du formulaire de comparaison d'applications RAD :

- ▶ Après avoir comparé l'intégralité de l'application, tapez le nom du panneau dans le champ **Panneau**, ou sélectionnez le panneau dans l'une des listes. Cliquez sur le bouton **Afficher ancien** ou sur le bouton **Afficher nouveau**.

### À partir du formulaire de liste détaillée des différences :

- ▶ Cliquez sur le bouton **Ancien panneau** ou sur le bouton **Nouveau panneau** pour ouvrir une version du panneau courant.

## Impression d'une Liste détaillée des différences

Pour imprimer la liste détaillée que vous affichez :

Cliquez sur le bouton **Imprimer le panneau**.

Si l'option **Remarques actives** est sélectionnée, une boîte de dialogue s'affiche et indique que le rapport a été mis en file d'attente, et que son impression est programmée sur l'imprimante par défaut de l'utilisateur.

## Lignes de suite

Si le contenu d'un champ scalaire ou un élément de champ matriciel est d'une longueur supérieure à 72 octets, les résultats de la comparaison de ces lignes s'affichent dans leur intégralité grâce à l'option *lignes de suite*. Toutes les lignes de suite commencent par trois astérisques (\*\*\*) .

Les lignes de suite sont utilisées pour les résultats de comparaison en ligne et imprimés.

Les deux derniers caractères d'une ligne de liste détaillée apparaissent comme les deux premiers caractères de la ligne qui lui fait suite.



# C Ajout de la fonctionnalité ITIL

## ANNEXE

ServiceCenter 4.0 a intégré des processus (workflow) et des codes de pratique fondés sur la technologie ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Pour obtenir des informations complètes sur les codes de pratique et la gestion de processus ITIL, consultez le manuel ServiceCenter *Introduction et codes de pratique*.

Si vous effectuez la mise à niveau à partir d'une version antérieure à ServiceCenter 4.0, cette fonctionnalité n'est pas automatiquement installée avec la mise à niveau. Elle peut toutefois être ajoutée par le biais d'une série de fichiers de téléchargement, répertoriés dans la présente annexe.

Le module connu dans les versions précédentes de ServiceCenter sous le nom de Gestion des problèmes a été renommé Gestion des incidents pour établir une corrélation plus étroite avec la gestion de processus ITIL.

Pour minimiser l'impact lors de la mise à niveau, les noms de la structure sous-jacente du dictionnaire de base de données, les fichiers **probsummary** et **problem**, restent inchangés. Vous pouvez toujours personnaliser les formulaires pour qu'ils s'appellent Gestion des problèmes, au lieu de Gestion des incidents.

Avec le produit tel qu'il est livré, la nomenclature établie pour les fiches d'incident est au format *IMnnn*, où *IM* représente le préfixe et *nnn* est un numéro séquentiel.

## Fichiers de déchargement

Les fichiers suivants contiennent des informations relatives aux catégories et aux groupes pour la Gestion des incidents et la Gestion des changements. Vous pouvez charger ces fichiers dans votre système pour bénéficier de la fonctionnalité basée sur ITIL.

- *IMCAT.unl* page 182.
- *IMGRP.unl* page 183.
- *CMCAT.unl* page 183.
- *CMGRP.unl* : page 184.

Utilisez les procédures d'importation/chargement décrites dans la section *Chargement d'un fichier dans ServiceCenter*, page 160

---

**Avertissement :** *Le chargement de ces fichiers provoque l'écrasement des enregistrements de catégorie ou de groupe dont les noms correspondent à ceux des fichiers. Renommez les fichiers existants pour éviter que cela ne se produise.*

---

## Contenu du déchargement

Le contenu des fichiers de déchargement est répertorié dans les tableaux suivants.

### IMCAT.unl

#### Enregistrements de catégorie de Gestion des incidents dans IMCAT.unl

DEFAULT	business applications (applications d'entreprise)
change (changement)	client system (système client)
enquiry (interrogation)	example (exemple)
getservice	network (réseau)
other (autre)	printing (impression)
security (sécurité)	shared infrastructure (infrastructure partagée)
tbd	telecoms (télécom)

**IMGRP.unl****Groupes d'affectation (affectation) de Gestion des incidents dans IMGRP.unl**

AUTO	CLIENT SECURITY
CRSP	DEFAULT
DODSPG2DUSD1	DUTYMANAGER
ENF01OPS	ENF01TS1
ENF01TSG	FACILITIES
FEL01U1	FIELD ENG.
FIRSTLINE	GLO06DB
GLO6TS	HELPDESK
LAN SUPPORT	M/F SUPPORT
MAN23TSI	ONSITE SUPPORT
PEREGRINE	PROCUREMENT
REPLACEMENT	SECONDLINE
SERVICE MANAGEMENT	SMSDESKSXXME
SOFTWARE	STE04U1
SYSTEMS ADMIN	SYSTEMS SUPPORT
TELECOMS	TRAINING
WAN SUPPORT	WOR01TS

**CMCAT.unl****Enregistrements de changement (cm3rcategory) dans CMCAT.unl**

RFC	RFC - ADVANCED
-----	----------------

**Enregistrements de phases de changement (cm3rcategory) dans CMCAT.unl**

Évaluation	Création
Test RFC	Mise en œuvre RFC
1.évaluer	2.planifier
3.créer	4.mettre en œuvre
5.accepter	

**Enregistrements de catégories de tâches (cm3tcategory) dans CMCAT.unl**

Matériel	Logiciels
client.mgt	implement.task
plan.1/2.task	procurement
resource.mgt	third.party.mgt

**Enregistrements de phase de tâche (cm3tcatphase) dans CMCAT.unl**

Matériel	Logiciels
client.mgt	implement.task
plan.1/2.task	procurement
resource.mgt	third.party.mgt

**CMGRP.unl :****Enregistrements du groupe de messages, du profil et du groupe de profils (cm3groups, cm3profile, cm3profilegrp) de Gestion des changements dans CMGRP.unl**

ASSET MANAGEMENT	CA
CI	CM
CO	CS
EMERGENCY GROUP	FACILITIES
HELPDESK	LAN SUPPORT
M/F SUPPORT	ONSITE SUPPORT
PROCUREMENT	SERVICE MANAGEMENT
SOFTWARE	SYSTEMS ADMIN
SYSTEMS SUPPORT	TELECOMS
TRAINING	WAN SUPPORT

# D

## ANNEXE

# Utilisation de l'Utilitaire de comparaison SQL

ServiceCenter contient un jeu d'applications qui aide l'administrateur d'un système mappé sur SQL à déterminer les modifications de base de données nécessaires à la prise en charge d'une mise à niveau sans reconversion des fichiers au format P4.

Ces applications déterminent quelles bases de données, parmi celles qui ont été mappées vers SQL, doivent être modifiées avant la procédure de mise à niveau. Si les modifications spécifiées par ces applications sont appliquées correctement, le système ServiceCenter peut être mis à niveau tout en étant mappé sur SQL. Cette comparaison est réalisée sur le système de *développement*. La vitesse de l'Utilitaire de comparaison SQL a été optimisée sous SC51.

Cette annexe comprend les sections suivantes :

- *Mise à niveau des bases de données SQL* page 186
- *Chargement des applications de comparaison* page 186
- *Exécution des applications de comparaison* page 187
- *Analyse des résultats* page 188
- *Ajout de nouveaux champs* page 189

# Mise à niveau des bases de données SQL

Pour préparer le système à la mise à niveau des applications :

- Étape 1** Installez l'application de comparaison.  
Consultez la section *Chargement des applications de comparaison* page 186
- Étape 2** Exécutez l'application de comparaison.  
Consultez la section *Exécution des applications de comparaison* page 187.
- Étape 3** Déterminez quels nouveaux champs doivent éventuellement être ajoutés aux fichiers mappés SQL. L'utilitaire de comparaison identifie ces champs pour vous.  
Consultez la section *Analyse des résultats* page 188.
- Étape 4** Ajoutez les nouveaux champs à la base de données SQL.
- Étape 5** Ajoutez les nouveaux champs au dictionnaire de la base de données P4.
- Étape 6** Mettez à jour le mappage SQL dans ServiceCenter pour chaque fichier concerné.

Pour obtenir des instructions sur l'ajout de nouveaux fichiers, consultez la section *Ajout de nouveaux champs* page 189.

Pour accomplir cette première étape, il suffit d'exécuter l'ensemble des applications de comparaison SQL. Ces applications comparent le dictionnaire de base de données qui est actuellement mappé vers SQL avec la version la plus récente requise par la mise à niveau. Ces applications indiquent aussi quels champs doivent être ajoutés avant d'appliquer la mise à niveau.

## Chargement des applications de comparaison

Les applications de comparaison SQL se trouvent sur le support de mise à niveau SC.

Deux fichiers séparés sont utilisés :

- sqlupgrade.unl
- upgdbdct.dta

- Chargez le fichier `sqlupgrade.unl` sur votre système ServiceCenter.  
Pour obtenir des instructions, consultez la section *Chargement d'un fichier dans ServiceCenter* page 160.

## Exécution des applications de comparaison

Une fois que les applications ont démarré, elles commencent à analyser votre système. Quand le sous-programme est terminé, le système renvoie un message indiquant :

*Processus terminé. Vérifiez s'il y a d'autres messages.*

Un message supplémentaire est renvoyé pour chaque dictionnaire de base de données P4 mappé vers SQL qui contient de nouveaux champs. Ces dictionnaires de base de données doivent être mis à jour afin d'inclure les champs spécifiés par les applications de comparaison SQL avant qu'il ne soit possible d'appliquer la mise à niveau des applications.

## Mode GUI

Pour exécuter les applications de comparaison en mode GUI :

- 1 Sur la ligne de commande, tapez : `*mSQL COMPARE`  
Le menu **Utilitaire de comparaison SQL** s'affiche.
- 2 Cliquez sur le bouton **Exécuter SQL Compare**.

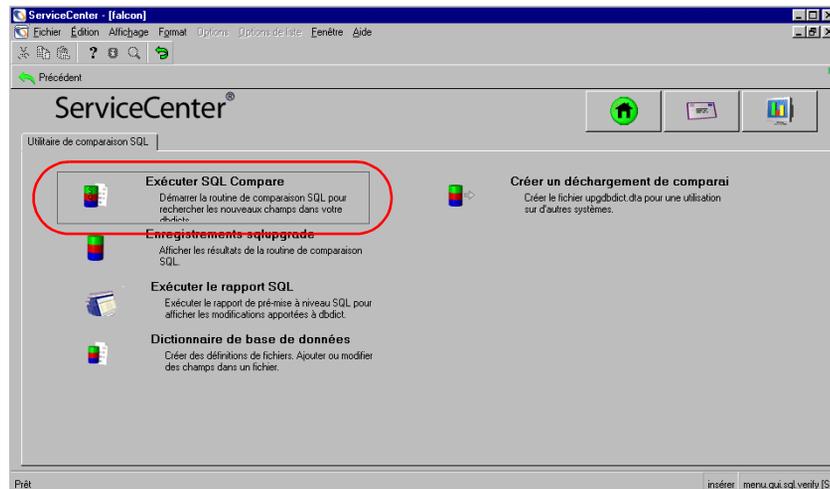


Figure D-1: Menu de l'Utilitaire de comparaison SQL

## Mode texte

Pour exécuter les applications de comparaison en mode texte :

- 1 Sur la ligne de commande, tapez : `*aapm.upgrade.verify.sql`
- 2 Le système vous invite à entrer le chemin d'accès au fichier `upgdbdct.dta`. Entrez le chemin complet (par exemple, `/usr/upgrade/`) ou le qualificateur de haut niveau.
- 3 Cliquez sur OK.

## Analyse des résultats

Les résultats du processus de comparaison SQL sont enregistrés dans le fichier `sqlupgrade`.

**Remarque :** Ce fichier est réinitialisé à chaque exécution du processus de comparaison SQL.

Pour afficher le fichier `sqlupgrade` en mode GUI :

- 1 Accédez au menu Utilitaire de comparaison SQL.
- 2 Cliquez sur le bouton Enregistrements `sqlupgrade`.

Pour afficher le fichier `sqlupgrade` en mode texte :

Les utilisateurs du mode texte peuvent accéder aux enregistrements `sqlupgrade` par l'intermédiaire de l'utilitaire Gestionnaire de base de données.

Un rapport du Rédacteur de rapport est généré pour imprimer tous les enregistrements `sqlupgrade`. Ce rapport s'intitule `sql.pre.upgrade.rpt` et vous pouvez y accéder à partir du menu Utilitaire de comparaison SQL en cliquant sur le bouton Exécuter le rapport SQL.

## Examen des enregistrements `sqlupgrade`

Chaque fichier qui nécessite des modifications est stocké dans un enregistrement séparé de la base de données `sqlupgrade`. Cet enregistrement donne également la liste détaillée des nouveaux champs devant être ajoutés à la base de données.

Dans l'enregistrement `sqlupgrade`, les informations suivantes sont indiquées pour chaque champ qui doit être ajouté :

Champ	Description
Nom de champ	Nom exact du champ à ajouter au dictionnaire de base de données P4 spécifié dans le nom de fichier.
Type	Le type de données du champ.
Niveau	Le niveau auquel ce champ figure.
Structure/Matrice	Le nom de la structure et/ou de la matrice à laquelle ce champ doit être ajouté.

Pour plus d'informations sur l'ajout de champs, consultez la section *Ajout de nouveaux champs* page 189.

## Ajout de nouveaux champs

Pour que les nouveaux champs fonctionnent correctement, ils doivent être ajoutés à la fois au dictionnaire de base de données P4 et à la base de données SQL. De plus, le mappage SQL existant au sein de ServiceCenter doit être mis à jour manuellement.

Lorsque vous mettez à jour une table définie comme table système (dans le fichier `sqlsystemtables`), les champs doivent être ajoutés uniquement par le biais de l'utilitaire Dictionnaire de base de données de ServiceCenter. Toute modification du mappage SQL endommage la structure de fichiers de la table.

Pour plus d'informations sur l'ajout de champs à un système mappé sur un SGBDR, consultez la section relative à la conversion de base de données du *Database Management and Administration Guide*.

Une fois que vous aurez fini d'ajouter les nouveaux champs, passez à la section *Mise à niveau de votre système* page 77.

## Détermination de la structure/matrice correcte

Dans la plupart des cas, le nouveau champ est ajouté à la structure du descripteur.

Dans trois cas, le champ structure/matrice contient un autre terme que le mot **descripteur**.

- Si le champ réside dans une autre structure.
- Si le champ est une matrice.
- Si le champ fait partie d'une matrice de structures.

Si le champ Structure/Matrice n'est pas défini à **descripteur** et qu'il n'est pas un champ matriciel (reportez-vous au paragraphe suivant), il doit par conséquent être ajouté à la structure qui est répertoriée dans le champ Structure/Matrice. Par exemple, si le champ Structure/Matrice est défini à **intermédiaire**, il doit être ajouté à la structure intermédiaire du dbdict.

Si le champ est une matrice, le nom du champ est répertorié deux fois dans la liste des nouveaux champs. La première entrée est du type **matrice** et la seconde représente le type de données de la matrice (**caractère**, **logique**, etc.). La première entrée sert à déterminer la structure à laquelle la matrice doit être ajoutée, d'après les règles présentées ci-dessus. Le champ Structure/Matrice dans la seconde entrée indique la structure de la matrice (sauf s'il utilise une structure de descripteur) et le nom de la matrice elle-même.

Si le champ Structure/Matrice répertorie plusieurs champs liés exclusivement au nom d'une matrice, ce champ doit être ajouté à une matrice structurée. Pour déterminer son placement dans la matrice structurée, suivez la liste des noms de champ de gauche à droite dans la Structure/Matrice. Le premier nom correspond au nom de la matrice et le second correspond au nom de la structure.

---

**Important :** Lorsque vous ajoutez des champs à une matrice structurée, il est impératif que vous les ajoutiez dans le même ordre que celui dans lequel ils sont répertoriés dans l'enregistrement sqlupgrade.

---

# Création de sous-tables depuis une matrice de structures

ServiceCenter permet à l'administrateur des dbdict de gérer plus efficacement les données en créant des sous-tables d'attributs uniques et non uniques au sein d'une matrice de structures. Cette fonction permet de réaliser les tâches suivantes :

- améliorer le mappage sur des tables de base de données SQL externes ;
- mettre en œuvre une solution de gestion de données d'attribut plus économique ;
- simplifier les requêtes.

Dans le dbdict, l'administrateur dbdict peut identifier deux noms de sous-table par matrice de structures. L'une d'elles contient les noms des attributs uniques ; l'autre ceux des attributs non uniques. Une boîte de dialogue contextuelle permet d'identifier les attributs uniques.

La fonction de sous-table permet de créer des requêtes qui renvoient des informations détaillées. Une fois disponible, ce type de détails permet d'améliorer les décisions de gestion et d'activité. Vous pouvez créer les sous-tables d'une matrice de structure dans n'importe quel dbdict. ServiceCenter intègre des sous-tables prédéfinies destinées à toutes les matrices de structure des dbdict de stock.



# E Dépannage

## ANNEXE

Cette annexe comprend les sections suivantes :

- *Touches de fonction manquantes* page 194 – Décrit la manière de remédier à l'absence de boutons d'options de base de données dans la barre système.
- *Comment contacter l'assistance clientèle* page 196 – Répertorie les numéros de téléphone et les adresses électroniques et postales du service d'assistance clientèle de Peregrine Systems dans le monde entier.

## Touches de fonction manquantes

Si vous avez réalisé la mise à niveau et que les boutons d'options de la base de données ont disparu de la barre système, cela signifie que la procédure de mise à niveau des fichiers `displayoption` et `displayevent` a échoué et que votre système ne peut pas accéder aux options définies dans ces fichiers. Comme les options de la base de données ne sont pas disponibles, vous ne pouvez pas utiliser l'utilitaire Importation/Chargement. Vous devez charger les fichiers de données manquants à partir de RAD.

### Pour recharger les fichiers d'affichage :

- 1 Cliquez sur l'onglet **Boîte à outils** dans le menu de l'écran initial.
- 2 Cliquez sur le bouton Éditeur RAD.
- 3 Tapez `file.load` dans le champ Application de l'invite de l'Éditeur RAD.
- 4 Cliquez sur **Rechercher**.
- 5 Sélectionnez `file.load` dans la liste QBE.

L'Encyclopédie des applications s'affiche pour `file.load`.

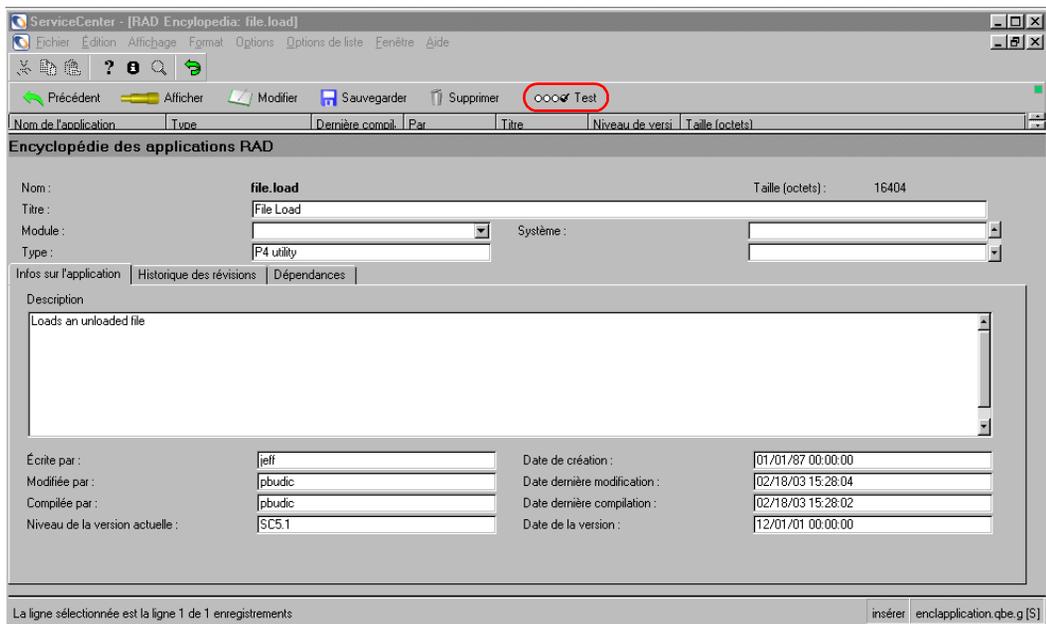


Figure E-1: Encyclopédie des applications

## 6 Cliquez sur Test.

Le programme de test des applications s'affiche.

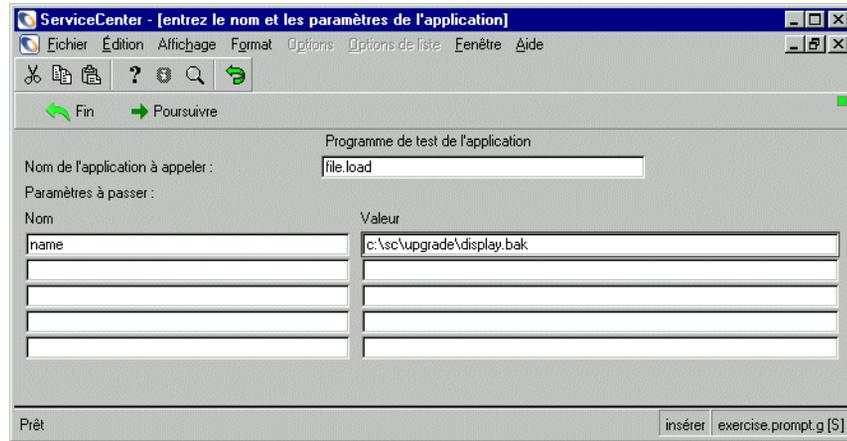


Figure E-2: Programme de test des applications RAD

## 7 Entrez les valeurs des paramètres suivants :

Nom	Valeur
name	<chemin et nom de fichier>

où le *chemin et nom de fichier* pointent vers l'un de deux fichiers :

- Le fichier `display.bak` créé par la mise à niveau.

---

**Important :** Si vous choisissez ce chemin, vous DEVEZ absolument exécuter l'application `apm.upgrade.disp` en tapant `*apm.upgrade.disp` sur une ligne de commande.

---

- Le chemin d'accès au fichier `upgdisp2.dta` à partir du CD de l'utilitaire de mise à niveau SC.

**Remarque :** Si vous choisissez ce chemin, vous perdrez toutes les fonctionnalités `displayoption` personnalisées que vous possédiez éventuellement.

- 8 Cliquez sur **Poursuivre** pour charger le fichier de données et restaurer vos fichiers **displayoption** et **displayevent**.
- 9 Vous devez vous déconnecter de votre client ServiceCenter, puis vous y reconnecter pour que ces options puissent s'afficher.

## Comment contacter l'assistance clientèle

Pour obtenir de plus amples informations et une assistance concernant cette nouvelle version ou ServiceCenter en général, contactez le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems. Des informations actualisées concernant les bureaux de support locaux sont disponibles par l'intermédiaire de ces contacts principaux :

### Site Web CenterPoint de Peregrine

Des précisions sur les bureaux d'assistance locaux peuvent être obtenues auprès des personnes principales à contacter ou sur le site Web CenterPoint de Peregrine à :

<http://support.peregrine.com/>

Après vous être connecté avec votre code utilisateur et votre mot de passe :

- Sélectionnez **Go (Aller)** pour **CenterPoint**.
- Sélectionnez ensuite **Whom Do I Call?** (Qui dois-je appeler ?) sous **Contents (Contenu)** sur le côté gauche de la page pour afficher les **Peregrine Worldwide Contact Information** (Informations sur les moyens de contacter Peregrine dans le monde entier).

### Siège social

Adresse : Peregrine Systems, Inc.  
Attn : Customer Support  
3611 Valley Centre Drive  
San Diego, CA 92130, États-Unis

Téléphone : +(1) (858) 794-7428

Télécopie : +(1) (858) 480-3928

## Amérique du Nord et Amérique du Sud

Téléphone : (1) (800) 960-9998 (appel gratuit, États-Unis et Canada uniquement)  
+(1) (858) 794-7428 (Mexique, Amérique Centrale et Amérique du Sud)  
Télécopie : +(1) (858) 480-3928  
E-mail : support@peregrine.com

## Europe, Asie/Pacifique, Afrique

Pour obtenir des précisions sur les bureaux locaux, consultez le site Web CenterPoint de Peregrine conformément aux instructions fournies dans la section *Site Web CenterPoint de Peregrine* page 196.

Vous pouvez aussi contacter le siège social en utilisant les informations fournies ci-dessus.

## Recherche de détails sur les demandes de modification SCR

Le site Web CenterPoint de Peregrine vous permet de rechercher des détails relatifs aux correctifs et aux améliorations mis en œuvre au sein de la présente version :

<http://support.peregrine.com/>

**Après vous être connecté avec votre code utilisateur et votre mot de passe :**

- 1 Sélectionnez **Go** (Aller) pour **CenterPoint**.
- 2 Sélectionnez **ServiceCenter** sous **My Products** (Produits) en haut de page.
- 3 Ensuite, sous **Contents** (Contenu) sur la gauche, sélectionnez **Enhancements and Corrections** (Améliorations et corrections).
- 4 Suivez les **Instructions** pour entrer le critère de recherche (par exemple, le numéro de SCR, le numéro de la fiche d'incident ou un mot-clé), puis cliquez sur **Rechercher**. Un compte rendu des SCR qui répondent au critère de recherche s'affiche.



# Index

## A

- \*aapm.upgrade.disp 195
- \*aapm.upgrade.fix.data.types 90
- \*aapm.upgrade.language 82
- \*aapm.upgrade.purge 156
- \*aapm.upgrade.verify.sql 188
- Affichage, Application
  - Application, renommer la nouvelle et l'ancienne 118
  - Écran, résolution des déclenchements 121
  - Événement 121
  - Installation de nouvelles options 120
- agcompare 170
- Analyse de cause fondamentale 28
- apm.upgrade.display.event 114, 118
- apm.upgrade.display.ops 114, 118
- apm.upgrade.fix.data.types 90
- apm.upgrade.job.log 114, 123, 125
- apm.upgrade.purge 155
- apm.upgrade.results.exceptions 114, 123, 125
- apm.upgrade.results.full 114, 123, 125
- Application
  - Comparaison 175–176
  - Définition 25
  - Définition des noms 175
  - Numéro de version 26
- Application de mise à niveau
  - apm.upgrade.fix.data.types 90
  - apm.upgrade.purge 155
- Arrêt des planificateurs 161

- Assistance clientèle 196
- Assistance clientèle de Peregrine Systems 196
- Assistant, Mise à niveau SC 95–107

## B

- Barre système, Boutons 172

## C

- Champ de données, Comparaison RAD 172
- Champ scalaire et matriciel, Différences 178
- Champ syslanguage 83
- Champ, Matriciel et scalaire 178
- Chargement
  - Fichier externe 160–161
  - Fichier upglang.unl 82
  - preupg.bin 86–88
  - transfer.bin 86–88, 160–161
- Client ServiceInfo 164
- Commande
  - \*aapm.upgrade.disp 195
  - \*aapm.upgrade.fix.data.types 90
  - \*aapm.upgrade.language 82
  - \*aapm.upgrade.purge 156
  - \*aapm.upgrade.verify.sql 188
  - \*mSQL COMPARE 187
  - agcompare 170
  - apm.upgrade.fix.data.types 90
  - k (kill) 161
  - re (Programme de test de rapport) 115
  - SC5.1upgrade, Mise à niveau personnalisée 145

- SC51upgrade, Exécution en mode GUI 91
- scenter 160
- scenter -G 160
- sdcs5.1upgrade, Exécution de rapports 115
- Commande dbdict 139
- Commandes
  - dbdict 139
  - SC5.1upgrade, Exécution en mode GUI 94
  - SC51upgrade,- Exécution en mode texte 91
  - sc5upgrade, Exécution en mode texte 94
  - shutdown 67
- Configuration requise
  - Espace disque 34
  - Système 32
- Configuration requise pour la mise à niveau 32
- Conflit, Paramètres dans les
  - sous-applications 128
- Conflit, Résolution
  - Touche de fonction manquante 194–196
- Copie
  - Fichier de base de données 67
  - Système de production 66–68
- Création du système de test 66–68

**D**

- Déclenchement 121
- Démarrage des planificateurs après une mise à niveau 162–163
- Dépannage
  - Événement d'affichage 194
  - Option d'affichage 194
  - Touche de fonction manquante 194–196
- Dictionnaire de base de données
  - Contrôle de l'état de la mise à niveau 122
  - Mise à jour des champs 89
  - upgradedisplayoption 118
- Différence matricielle et scalaire 178
- displayevent, Touche de fonction
  - manquante 194–196
- displayoption
  - Touche de fonction manquante 194–196
- displayoption, Fichier
  - Fichier upgradedisplayoption 118
- Documentation associée à la mise à niveau 12
- DVOLSER 143

**E**

- Enregistrement de retouche 26
- Environnement d'exploitation normal, Retour
  - après la mise à niveau 108–109
- Espace disque
  - Calcul de la configuration requise 34
  - Mise à niveau personnalisée 142
  - OS/390, Allocation 142
- Exécution de l'utilitaire de mise à niveau,
  - Conditions préalables 32–34

**F****Fichier**

- Application de la mise à niveau SC 75
- Base de données 67
- Chargement de fichier externe 160–161
- Chargement de preupg.bin 86–88
- Chargement de transfer.bin 86–88
- Chargement de upglang.unl 82
- Comparaison 22
- Fichier d'application mis à niveau 26
- Journal 166
- Mise à niveau SC, Unix 70
- Mise à niveau, Taille 144
- OS/390, Mise à niveau SC 73
- Purge des fichiers de mise à niveau à partir de
  - la mise à niveau personnalisée 155
- sqlupgrade 188
- sqlupgrade, Mode GUI 188
- sqlupgrade, Mode texte 188
- upglang.unl, Mise à niveau personnalisée 152
- uplang.unl, Chargement 82

**Fichier sqlhints 105**

**Fichier upglang.unl**

- Chargement 82

**Fichiers**

- Chargement, Messages externes avant
  - A9901 88
- Définition de fichier source 174
- Mise à niveau SC, Windows 71
- upgradedisplayoption 118

**Formation 13**

- Utilisateur après la mise à niveau 153

**Formule d'allocation de mémoire 142**

**G**

- Gestion des changements
  - Mise à jour 130
  - Mise à jour, Alerte 131
  - Mise à jour, Approbation 131
  - Mise à niveau, Changement/tâche 133
  - Mise à niveau, Écrans d'affichage 133
  - Mise à niveau, Phase 132
  - Mise à niveau, Profil 133
  - Mise à niveau, Variable 133
  - Remappage de fichiers 104
- Gestion des demandes
  - Devis, Modification des écrans d'affichage 138
  - Devis, Modification des phases 138
  - Devis, Modification des variables 138
  - Modification 134
  - Modification, Alerte 136
  - Modification, Approbation 136
  - Modification, Champ de clés du dbdict 139
  - Modification, Devis 137
  - Modification, Fichier de prise en charge 135
  - Modification, Magasin défini 136

**I**

- Impression
  - Liste détaillée des différences 179
  - Remarques actives 179
  - Résultat des comparaisons RAD 176
- Installation 69–74
  - Mise à niveau Unix 70
  - OS/390, Chargement de la bibliothèque CNTL 73
  - OS/390, Chargement des fichiers d'installation restants 74
  - OS/390, Considérations sur DB2 72
  - OS/390, Espace requis 73
  - OS/390, Mappage en retour au format P4 72
  - Windows, Mise à niveau 71
- Installation du JCL 73
- Instruction de modification 109–112

## ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

- Code de pratique - Mise en œuvre, vue d'ensemble 30
- Code de pratique, Ajout 182
- Fichier de déchargement 182
- Fichier de déchargement, CMCAT.unl 183
- Fichier de déchargement, CMGRP.unl 184
- Fichier de déchargement, IMCAT.unl 182
- Fichier de déchargement, IMGRP.unl 183

**J**

- Journal, Fichier 166

**K**

- k, Commande 161

**L**

- Les 24
- LFMAP 80
- LFSCAN 80
- Liste globale, Résolution de conflits 129

**M**

- Magasin, Emplacements multiples 90
- Maintenance planifiée 28
- maxreportpages, Paramètre 114
- Message, Chargement des fichiers externes avant A9901 88
- Mise à niveau
  - Application de la mise à niveau 84–112
  - Base de données SQL 186
  - Calcul de l'espace disque requis 34
  - Chemin vers le fichier preupg.bin 161
  - Conditions préalables 32–34
  - Configuration requise 32
  - Contrôle de l'état 122
  - Contrôle de la progression (mode GUI) 164
  - Contrôle de la progression (mode texte) 166
  - Dépendances entre applications 127
  - Documentation associée 12
  - En mode texte 91, 94
  - Explication du processus 20
  - Fichier journal 166

- Formation des utilisateurs sur les applications mises à niveau 153
- GUI 91, 94
- Impact sur le RTE 23
- Instruction de modification pour SGBDR 109–112
- Mise à niveau personnalisée, Création 142
- Préparation 81
- Processus 22
- Rapport après la mise à niveau 118, 123, 125
- Récapitulatif des étapes 43–62
- Redémarrage des planificateurs 162–163
- RTE 167
- Système mappé à des SGBDR 75–76
- Tâche manuelle - Événement d'affichage 121
- Taille des fichiers 144
- Touche de fonction manquante 194
- Unix, Installation de l'utilitaire de mise à niveau SC 70
- Windows, Installation de l'utilitaire de mise à niveau SC 71
- Mise à niveau personnalisée
  - Création, Espace disque 142
  - Création, Préparation 142
  - Création, Procédures 145
  - Exécution de apm.upgrade.purge 155
  - Fichier supplémentaire nécessaire, Création 152
  - Test 152
  - UID - Modification et création 145
- Mise à niveau SC
  - Assistant, Utilisation 95–107
  - Compréhension de la mise à niveau 93
  - Étapes, Récapitulatif 43–62
  - Exécution de l'application 93–107
- \*mSQL COMPARE 187
- MVS
  - Voir OS/390

## N

- Numéro de version des applications
  - Version actuelle 26
  - Version précédente 26

## O

- OS/390
  - Allocation d'espace disque pour mise à niveau 142
  - Chargement des fichiers de mise à niveau SC 73
  - Copie du système de production 67
  - Définition des chemins 149
  - Environnement d'exécution 25
  - Installation du JCL 73

## P

- Panneau de commande, Comparaison au cours de la mise à niveau 179
- Personnalisation
  - Conflit 28
  - Écrasement 29
  - Interdépendance 29
- Planificateur
  - Arrêt 161
  - Redémarrage après une mise à niveau 162–163
- preupg.bin
  - Chargement 86–88
- preupg.bin, Fichier 160
  - Chemin vers 161
  - Mise à niveau personnalisée 152
- Prise en charge multilingue 81
- Processus
  - Conflit du à la personnalisation 28
  - Explication, Comparaison de fichiers 22
- Processus de mise à niveau
  - Explication 22
  - Présentation générale 20
- Progression
  - Contrôle 164
  - Surveillance des messages du journal de travail interne (mode texte) 166
- Purge des fichiers à partir de la mise à niveau personnalisée 155

**R**

## Rapport

- Après la mise à niveau 118, 123, 125
- Comparaison RAD 176
- Événement d'affichage 121
- Option d'affichage 122
- Programme de test de rapport, Exécution depuis une ligne de commande 116

## Rapport de mise à niveau

- apm.upgrade.display.event 114, 118
- apm.upgrade.display.ops 114, 118
- apm.upgrade.job.log 114, 123, 125
- apm.upgrade.results.exceptions 114, 123, 125
- apm.upgrade.results.full 114, 123, 125

## Rapports

- Programme de test de rapport, Exécution depuis le menu de mise à niveau 114

## re, Commande 115

## Remarque active, Utilisation 164

## Résolution de conflits

- Affichage 117
- Dépendances entre applications 127
- Entrée de table de validité modifiée 129
- Explication 112
- Gestion des changements - Alerte 131
- Gestion des changements, Approbation 131
- Gestion des changements, Changement/tâche 133
- Gestion des changements, Écran d'affichage 138
- Gestion des changements, Écrans d'affichage 133
- Gestion des changements, Phase 132
- Gestion des changements, Profil 133
- Gestion des changements, Variable 133
- Gestion des demandes, Alerte 136
- Gestion des demandes, Approbation 136
- Gestion des demandes, Champs de clés du dbdict 139
- Gestion des demandes, Devis 137
- Gestion des demandes, Fichier de prise en charge 135
- Gestion des demandes, Magasin 136
- Gestion des demandes, Phases 138
- Gestion des demandes, Variable 138

## Liste globale 129

## Phase des données 124

## Phase du dictionnaire de base de données 122

## RTE - Run-Time Environment (Environnement d'exécution)

## Définition 25

## Impact de la mise à niveau 23

## Rôle dans ServiceCenter 25

## Type de version 24

## RTE (Run-Time Environment)

## Mise à niveau 167–168

**S**

## Sauvegarde du système de production 66–68

## sc.ini, Fichier

## Paramètre maxreportpages 114

## SC5.1upgrade

## exécution 91, 94

## Exécution de rapports 115

## Mise à niveau personnalisée, Création 145

## scenter, Commande 160

## -G 160

## scstart 68

## scstop 67

## Services éducatifs 13

## SGBDR

## Ajout du champ syslanguage 83

## Instruction de modification pendant la mise à niveau de ServiceCenter 109–112

## Spécification durant la mise à niveau 101

## Sur un système mis à niveau 75–76

## SGBDR, Prise en charge multilingue 83

## shutdown 67

## Signature numérique 22

## sqlupgrade, Fichier 188

## Stades du processus de mise à niveau 20

## Support technique 196

## Système de production

## Formation des utilisateurs 153

## Mise à niveau 153

## Planification de la mise en œuvre 41, 61

## Sauvegarde 66–68

## Système de test

## Création 66–68

## Planification 37

**T**

- Test de la mise à niveau personnalisée 152
- Touche de fonction manquante 194–196
- Traitement de la table de validité 129
- transfer.bin
  - Chargement 86–88
- transfer.bin, Fichier
  - Chargement 160–161

**U**

- Unix
  - Contrôle de la progression de la mise à niveau 165
  - Copie du système de production 67
  - Environnement d'exécution 25
  - Fichier de mise à niveau SC installé 70
- upglang.unl, Fichier
  - Mise à niveau personnalisée 152
- upgradedisplayoption 118
- Utilitaire de comparaison RAD
  - Accès 170
  - Accès depuis l'éditeur RAD 170
  - Accès depuis la ligne de commande 170
  - Boutons de la barre système 172
  - Champ de données 172
  - Comparaison d'applications intégrales 175–176
  - Comparaison d'applications intégrales, impression d'un rapport 176
  - Comparaison de panneaux individuels 176
  - Définition des noms d'application 175
  - Définition/modification des définitions de fichiers source 174
  - Détail, boutons système 177
  - Détail, Différences dans les champs matriciels 178
  - Détail, impression 179
  - Détail, Lignes de suite 179
  - Panneau unique, Comparaison de l'affichage des versions ancienne et nouvelle 179

## Utilitaire de comparaison SQL

- Ajout de nouveaux champs 189
- Analyse des résultats 188
- Chargement des applications de comparaison 186
- Détermination de la structure/matrice correcte 190
- Exécution des applications de comparaison 187
- Mise à niveau des bases de données SQL 186
- Rapport 188

**W**

## Windows

- Copie du système de production 67
- Fichier de mise à niveau SC installé 71



