

IBM SPSS Collaboration and Deployment Services
Version 6.0

Guide de traitement des incidents

IBM

Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 27.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.can.ibm.com> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France
Direction Qualité
17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex*

Cette version concerne la version 6, édition 0, modification 0 d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services et toutes les publications et modifications suivantes jusqu'à mention contraire dans les nouvelles versions.

© Copyright IBM Corporation 2000, 2013.

Table des matières

Avis aux lecteurs canadiens	v	Graphiques de gains incomplets	20
Chapitre 1. Rubriques de base	1	Erreur de la boîte de dialogue de configuration d'évaluation	20
Techniques de traitement des incidents	1	Arrêt de l'application lors de l'édition d'un document DPD en temps réel	20
Recherche dans les bases de connaissances	2	Chapitre 4. Traitement des incidents du BIRT Report Designer for IBM SPSS	21
Obtenir des correctifs	3	Tables manquantes lors de la création d'un nouvel jeu de données	21
Contacteur l'assistance IBM	4	Chapitre 5. Traitement des incidents d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Portal	23
Echange d'informations avec IBM	5	Problèmes courants.	23
Envoi d'informations à l'assistance IBM	5	Erreurs	23
Réception d'informations de l'assistance IBM	5	Problèmes de rapports.	23
Inscription aux mises à jour de l'assistance	6	Documents Office ouverts dans nouvelle fenêtre	25
Chapitre 2. Traitement des incidents d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Repository	9	Remarques	27
Obtention des fichiers journaux	9	Marques	29
Rubriques générales	10	Index	31
AIX	12		
Linux	12		
Windows	12		
Solaris	12		
HP-UX	13		
DB2	13		
Base de données Oracle	13		
WebSphere	13		
JBoss	15		
WebLogic	16		
Chapitre 3. Traitement des incidents d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager	19		
Obtention des fichiers journaux.	19		
Erreurs de dépassement de délai d'expiration	19		

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

France	Canada	Etats-Unis
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

Chapitre 1. Rubriques de base

Techniques de traitement des incidents

Le traitement des incidents est une approche systématique de la résolution des problèmes. L'objectif du traitement des incidents est de déterminer pourquoi quelque chose ne fonctionne pas comme prévu et comment résoudre ce problème.

La première étape du processus de traitement des incidents est de décrire entièrement le problème. Les descriptions de problèmes vous permettent, ainsi qu'au représentant de l'assistance technique de IBM, de savoir par où commencer pour trouver l'origine du problème. Cette étape permet de se poser les questions de base :

- Quels sont les symptômes du problème ?
- Où le problème se produit-il ?
- Quand le problème se produit-il ?
- Dans quelles conditions le problème se produit-il ?
- Le problème peut-il être reproduit ?

Les réponses à ces questions génèrent généralement une description précise du problème qui peut conduire à la résolution de ce problème.

Quels sont les symptômes du problème ?

Lorsque vous commencez à décrire un problème, vous devez tout d'abord vous demander quel est véritablement le problème. Cette question peut sembler un peu générale mais il est possible de la scinder en différentes questions plus pointues qui génèrent une image plus précise du problème. Ces questions peuvent notamment être :

- Qui, ou qu'est-ce qui, signale le problème ?
- Quels sont les codes et les messages d'erreur ?
- De quelle façon le système échoue-t-il ? Par exemple, s'agit-il d'une boucle, d'un crash, d'une dégradation des performances ou d'un résultat incorrect ?

Où le problème se produit-il ?

Déterminer l'origine du problème n'est pas toujours simple mais il s'agit d'une des étapes importantes de la résolution d'un problème. De nombreuses couches technologiques peuvent exister entre le signalement du problème et les composants défectueux. Les réseaux, les disques et les pilotes ne sont que quelques-uns des composants à prendre en compte lorsque vous recherchez des problèmes.

Les questions suivantes permettent de se concentrer sur l'endroit où le problème a lieu afin d'isoler la couche du problème :

- Est-ce que le problème est spécifique à une plateforme ou à un système d'exploitation ou est-il commun à plusieurs plateformes ou systèmes d'exploitation ?
- Est-ce que l'environnement et la configuration actuels sont pris en charge ?

Si une couche signale le problème, l'origine de ce problème ne se trouve pas nécessairement dans cette couche. Un des moyens permettant d'identifier l'origine d'un problème est de comprendre l'environnement dans lequel il se trouve. Prenez le temps nécessaire pour décrire entièrement l'environnement du problème, y compris le système d'exploitation et sa version, tous les logiciels et leurs versions correspondantes et les informations sur le matériel. Vérifiez que vous utilisez un environnement correspondant à une configuration prise en charge. De nombreux problèmes proviennent de niveaux de

logiciels incompatibles qui ne sont pas conçus pour fonctionner ensemble ou qui n'ont pas encore été entièrement testés ensemble.

Quand le problème se produit-il ?

Elaborez un tableau chronologique des différents événements précédant l'échec, particulièrement lorsque l'échec n'a lieu qu'une seule fois. Vous pouvez très aisément dresser une liste chronologique en procédant à l'envers : partez du moment où une erreur a été signalée (aussi précisément que possible, même à la milliseconde près), et remontez en arrière à l'aide des journaux et des informations disponibles. Généralement, il n'est pas nécessaire de remonter plus loin que le premier événement suspect d'un journal de diagnostic.

Pour développer un tableau chronologique détaillé des événements, répondez à ces questions :

- Est-ce que le problème ne se produit qu'à un moment précis du jour ou de la nuit ?
- À quelle fréquence le problème se produit-il ?
- Quelle séquence d'événements a précédé le moment où le problème a été signalé ?
- Le problème se produit-il après le changement d'un environnement, comme après une mise à niveau ou l'installation d'un logiciel ou de matériel ?

Répondre à ce genre de questions peut générer un cadre de référence dans lequel rechercher le problème.

Dans quelles conditions le problème se produit-il ?

Savoir quels systèmes et applications sont en cours d'exécution au moment où le problème surgit est une part importante du traitement des incidents. Ces questions sur votre environnement peuvent permettre d'identifier la cause originelle d'un problème :

- Le problème se produit-il toujours lorsque la même tâche est effectuée ?
- Est-ce qu'une séquence d'événements précise doit se produire pour que le problème surgisse ?
- Est-ce que d'autres applications échouent au même moment ?

Répondre à ce genre de questions peut vous aider à expliquer l'environnement dans lequel le problème se produit et trouver une corrélation avec d'autres dépendances. N'oubliez pas que, même si plusieurs problèmes peuvent se produire au même moment, ils ne sont pas nécessairement liés.

Le problème peut-il être reproduit ?

Du point de vue du traitement des incidents, le problème idéal est un problème qui peut être reproduit. Généralement, lorsqu'un problème peut être reproduit, l'ensemble d'outils à disposition pour effectuer des recherches est plus important. Ils présentent cependant un inconvénient. Si le problème affecte votre activité de façon importante, vous ne souhaitez pas qu'elle se reproduise. Si possible, recréez le problème dans un environnement de test ou de développement qui vous offre généralement plus de flexibilité et de contrôle pendant vos recherches.

- Le problème peut-il être recréé dans un système de test ?
- Plusieurs utilisateurs ou applications ont-ils rencontré le même type de problème ?
- Est-ce que le problème peut être recréé en exécutant une seule commande, un ensemble de commandes ou une application particulière ?

Recherche dans les bases de connaissances

Il est souvent possible de trouver des solutions en recherchant dans les bases de connaissances d'IBM. Vous pouvez améliorer les résultats en utilisant les ressources, outils de prise en charge et méthodes de recherche disponibles.

À propos de cette tâche

Vous pouvez trouver des informations utiles dans le centre d'informations d'IBM® SPSS Collaboration and Deployment Services mais parfois, ce centre d'informations ne suffit pas à répondre à vos questions ou à résoudre les problèmes.

Procédure

Pour rechercher les informations nécessaires dans les bases de connaissances, utilisez une ou plusieurs des approches suivantes :

- Recherchez le contenu nécessaire à l'aide du portail de prise en charge technique IBM. Ajoutez **SPSS Collaboration and Deployment Services** à la liste de produits IBM que vous possédez déjà. Le portail de prise en charge technique IBM est une vue unifiée et centralisée des outils et informations de prise en charge technique de tous les systèmes, logiciels et services IBM. Le portail de prise en charge technique IBM vous permet d'accéder à toute l'assistance technique électronique IBM depuis un seul emplacement. Vous pouvez personnaliser les pages afin qu'elles affichent en priorité les informations et ressources dont vous avez besoin pour éviter les problèmes et les résoudre plus rapidement. Familiarisez-vous avec le portail de prise en charge technique IBM en regardant les vidéos de démonstration concernant cet outil. Ces vidéos présentent le portail de prise en charge technique IBM, explorent le traitement des incidents et les autres ressources et expliquent comment personnaliser la page en déplaçant, en ajoutant ou en supprimant des portlets.
- Recherchez du contenu sur IBM SPSS Collaboration and Deployment Services à l'aide de l'une des ressources techniques supplémentaires suivantes :
 - Notes techniques et APAR (rapports de problèmes) IBM SPSS Collaboration and Deployment Services
 - Site Web de support d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services
 - Livres rouges d'IBM
- Recherchez du contenu à l'aide de la recherche générique IBM. Vous pouvez utiliser la recherche générique IBM en saisissant une chaîne dans la zone Rechercher sur n'importe quelle page ibm.com.
- Recherchez le contenu en utilisant un moteur de recherche externe, tel que Google, Yahoo ou Bing. Si vous utilisez un moteur de recherche externe, vos résultats auront plus de risque de contenir des informations n'appartenant pas au domaine ibm.com. Cependant, vous trouverez parfois des informations intéressantes sur la résolution des problèmes de produits IBM dans des groupes de discussion, des forums ou sur des blogs extérieurs à ibm.com.

Conseil : Saisissez « IBM » et le nom du produit dans votre recherche si vous recherchez des informations sur un produit IBM.

Obtenir des correctifs

Il est possible qu'un correctif de produit soit disponible pour résoudre votre problème.

Procédure

Pour rechercher et installer des correctifs :

1. Procurez-vous IBM Installation Manager s'il n'est pas déjà installé.
2. Déterminez le correctif nécessaire.
 - a. Vérifiez les correctifs recommandés d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services pour vous assurer que votre logiciel est au dernier niveau de maintenance.
 - b. Déterminez si IBM a déjà publié un correctif individuel pour résoudre votre problème. Vérifiez la liste des problèmes qui ont été corrigés dans la documentation de fichier readme d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services disponible pour chaque groupe de correctifs et groupe de mises à jour de la liste.

3. Téléchargez le correctif.
 - a. Ouvrez le document téléchargé et suivez le lien dans la section Télécharger le package.
 - b. Lorsque vous téléchargez le fichier, vérifiez que le nom du fichier de maintenance n'est pas modifié. Les changements peuvent être intentionnels ou avoir été effectués par erreur par certains navigateurs Web ou utilitaires de téléchargement.
4. Appliquez le correctif.
 - a. Suivez les instructions dans la section Instructions d'installation du document de téléchargement.
 - b. Inscrivez-vous pour recevoir chaque semaine des notifications par e-mail sur les correctifs et autres informations de l'assistance technique IBM.

Contacter l'assistance IBM

L'assistance IBM apporte son aide sur les incidents associés aux produits, répond aux questions fréquemment posées et permet d'effectuer de nouvelles découvertes.

Avant de commencer

Après avoir essayé de trouver votre réponse ou une solution en utilisant des options d'aide automatique telles que les notes techniques, vous pouvez contacter l'assistance IBM. Pour que vous puissiez contacter l'assistance IBM, votre entreprise doit posséder un abonnement aux logiciels IBM et un contrat de prise en charge actifs et vous devez être autorisé à soumettre les problèmes à IBM. Pour des informations sur les types de prise en charge disponibles, consultez la rubrique Portefeuille de prise en charge dans le *Guide de prise en charge des logiciels*.

Procédure

Suivez les étapes suivantes pour contacter l'assistance IBM au sujet d'un problème :

1. Définissez le problème, rassemblez des informations sur le contexte et déterminez la gravité du problème. Pour obtenir de l'aide, consultez la rubrique Obtenir de l'aide de l'assistance IBM dans le Guide de prise en charge des logiciels.
2. Rassemblez des informations de diagnostic.
3. Soumettez votre problème à l'assistance IBM de l'une des façons suivantes :
 - A l'aide d'IBM Support Assistant (ISA) : Cette fonction permet d'ouvrir, de mettre à jour et d'afficher une demande de service électronique avec IBM. Toutes les données collectées peuvent être jointes à cette demande de service. Cela permet d'accélérer l'analyse et de réduire la durée nécessaire à la résolution.
 - En ligne, via le portail du support IBM : Vous pouvez ouvrir, mettre à jour et afficher toutes vos demandes de service depuis le portlet de demande de service sur la page Demande de service.
 - Par téléphone : Pour connaître le numéro de téléphone à appeler dans votre région, voir la page Web Directory of worldwide contacts.

Résultats

Si le problème soumis concerne un incident logiciel ou une documentation manquante ou inexacte, l'assistance IBM crée un Rapport d'analyse de programme autorisé (APAR). L'APAR décrit le problème en détails. Lorsque cela est possible, l'assistance IBM propose un moyen de contourner le problème que vous pouvez utiliser jusqu'à ce que l'APAR soit résolu et qu'un correctif soit proposé. IBM publie les APAR résolus sur le site Web de support IBM afin que les utilisateurs qui rencontrent le même problème puissent profiter de cette solution.

Préparez-vous à travailler avec le représentant de l'assistance technique IBM en utilisant IBM Assist On Site, qui est un plug-in d'assistance à distance que vous pouvez télécharger sur votre ordinateur. Le représentant de l'assistance technique IBM peut utiliser IBM Assist On Site pour visualiser votre bureau

et partager le contrôle de votre souris et de votre clavier. Cet outil peut réduire la durée nécessaire à l'identification du problème, à la collecte des données nécessaires et à la résolution du problème. Pour plus d'informations, voir IBM Assist On-site.

Echange d'informations avec IBM

Pour diagnostiquer ou identifier un problème, il peut être nécessaire de fournir à l'assistance IBM des données et des informations sur votre système. Dans d'autres cas, l'assistance IBM peut vous fournir des outils ou des utilitaires à utiliser pour déterminer le problème.

Envoi d'informations à l'assistance IBM

Pour réduire la durée nécessaire à la résolution du problème, vous pouvez envoyer des informations de suivi et de diagnostic à l'assistance IBM.

Procédure

Pour soumettre des informations de diagnostic à l'assistance IBM :

1. Ouvrez la fiche de gestion des problèmes (PMR). Vous pouvez utiliser IBM Support Assistant ou l'outil de demande de service.
2. Collectez les données de diagnostic nécessaires. Les données de diagnostic réduisent la durée nécessaire à la résolution de votre PMR. Vous pouvez collecter les données de diagnostic manuellement ou automatiquement :
 - Collecter les données manuellement.
 - Collecter les données automatiquement. Utilisez l'Assistant IBM (ISA) Lite pour collecter les données nécessaires.
3. Comprimez les fichiers à l'aide du format .zip ou .tar.
4. Transférez les fichiers vers IBM. Vous pouvez utiliser une des méthodes suivantes :
 - IBM Support Assistant
 - Outil de demande de service
 - Méthodes de téléchargement de données standard : FTP, HTTP
 - Méthodes de téléchargement de données sécurisé : FTPS, SFTP, HTTPS
 - E-mail

Toutes ces méthodes d'échange de données sont expliquées sur le site Web de support IBM.

Réception d'informations de l'assistance IBM

Parfois, un représentant de l'assistance technique IBM vous demandera de télécharger des outils de diagnostic ou d'autres fichiers. Vous pouvez utiliser un protocole FTP pour télécharger ces fichiers.

Avant de commencer

Vérifiez que votre représentant de l'assistance technique IBM vous a communiqué un serveur préféré pour télécharger les fichiers ainsi que les noms de répertoire et de fichier corrects pour y accéder.

Procédure

Pour télécharger les fichiers depuis l'assistance IBM :

1. Utilisez le protocole FTP pour vous connecter au site fourni par votre représentant de l'assistance technique IBM et connectez-vous en tant qu'**anonyme**. Utilisez votre adresse e-mail comme mot de passe.
2. Remplacez le répertoire actuel par le répertoire approprié :
 - a. Accédez au répertoire /fromibm.

```
cd fromibm
```

b. Accédez au répertoire que votre représentant de l'assistance technique IBM vous a fourni.

```
cd nameofdirectory
```

3. Activez le mode binaire pour votre session.

```
binaire
```

4. Utilisez la commande `get` pour télécharger le fichier spécifié par votre représentant de l'assistance technique IBM.

```
get filename.extension
```

5. Terminez votre session FTP.

```
quit
```

Inscription aux mises à jour de l'assistance

Pour rester informé des informations importantes sur les produits IBM que vous utilisez, vous pouvez vous inscrire aux mises à jour.

À propos de cette tâche

En vous inscrivant pour recevoir des mises à jour, vous pouvez recevoir des informations techniques et des mises à jour importantes sur des outils et ressources de prise en charge IBM spécifiques. Vous pouvez vous inscrire aux mises à jour de deux façons :

- par les flux RSS et les sites de médias sociaux

Les inscriptions aux flux RSS et aux sites de médias sociaux suivantes sont disponibles pour IBM SPSS Collaboration and Deployment Services :

- Le centre d'informations IBM SPSS Collaboration and Deployment Services qui dispose d'un flux RSS que vous pouvez utiliser pour vous informer sur les mises à jour régulières des informations.

Pour des informations générales sur les flux RSS, notamment sur les étapes permettant de démarrer et une liste de pages Web IBM contenant des flux RSS, consultez le site www.ibm.com/software/support/rss/.

- par Mes notifications

Avec Mes notifications, vous pouvez vous inscrire aux mises à jour de l'assistance pour n'importe quel produit IBM. (Mes notifications remplacent Mon assistance, un outil similaire que vous pouviez utiliser auparavant). Avec Mes notifications, vous pouvez spécifier si vous souhaitez recevoir des annonces par e-mail chaque jour ou chaque semaine. Vous pouvez spécifier le type d'informations que vous souhaitez recevoir (des publications, des conseils et des astuces, des informations sur les produits flash (également connues sous le nom d'alertes), des téléchargements et des pilotes). Mes notifications permettent de personnaliser et de classer les produits sur lesquels vous souhaitez être informé ainsi que les méthodes de livraison préférées.

Procédure

Pour vous inscrire aux mises à jour de l'assistance :

1. Inscrivez-vous au flux RSS du centre d'informations IBM SPSS Collaboration and Deployment Services qui vous permet de rester informé des mises à jour régulières des informations. Pour configurer votre flux RSS, rendez-vous sur la page de configuration du flux RSS du centre d'informations.
2. Inscrivez-vous au flux RSS IBM SPSS Collaboration and Deployment Services qui vous permet de rester informé des derniers contenus du service de support logiciel IBM. Pour vous inscrire, rendez-vous sur la IBM SPSS Collaboration and Deployment Services page des flux RSS.
3. Pour vous inscrire à Mes notifications, rendez-vous sur le portail de prise en charge IBM et cliquez sur **Gérer toutes mes inscriptions** dans le portlet Notifications.
4. Connectez-vous à l'aide de votre identifiant et mot de passe IBM et cliquez sur **Soumettre**.

5. Précisez les mises à jour que vous souhaitez recevoir et la façon dont vous souhaitez les recevoir.
 - a. Cliquez sur l'onglet **S'inscrire**.
 - b. Cliquez sur **Information Management** ou une autre marque de logiciel ou de type de matériel.
 - c. Cliquez sur **SPSS Collaboration and Deployment Services** et sélectionnez les noms des produits supplémentaires à utiliser. Cliquez sur **Continuer**.
 - d. Sélectionnez vos préférences sur la façon de recevoir les mises à jour : par e-mail, en ligne dans un dossier désigné ou sous la forme d'un flux RSS ou Atom.
 - e. Sélectionnez les types de mises à jour de documents que vous souhaitez recevoir, par exemple, de nouvelles informations sur les téléchargements de produits et des commentaires des groupes de discussion.
 - f. Cliquez sur **Soumettre**.

Résultats

Tant que vous ne modifiez pas les préférences des flux RSS et de Mes notifications, vous recevrez les notifications et mises à jour demandées. Vous pouvez modifier vos préférences quand vous le souhaitez (par exemple, si vous n'utilisez plus un produit et que vous en utilisez un autre).

Informations associées

[Flux RSS de l'assistance logicielle IBM](#)

[Inscrivez-vous aux mises à jour de contenu de prise en charge de Mes notifications](#)

[Page d'inscription à Mes notifications de l'assistance technique IBM](#)

[Visite guidée de Mes notifications de l'assistance technique IBM](#)

Chapitre 2. Traitement des incidents d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Repository

Les rubriques de cette section proposent des informations sur le traitement des incidents associés à IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Repository.

Obtention des fichiers journaux

Certains messages d'erreur et symptômes sont courants lors de l'installation et de l'utilisation d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Repository. Il est toujours recommandé de consulter les fichiers journaux du référentiel pour déterminer l'origine du problème.

Journaux d'installation du référentiel

Si des problèmes surviennent au cours de l'installation initiale, vous pouvez les résoudre à l'aide des fichiers journaux d'IBM Installation Manager. Les fichiers journaux sont accessibles depuis le menu principal d'IBM Installation Manager.

Si des problèmes surviennent lors de la configuration du référentiel, consultez les fichiers journaux dans *<répertoire d'installation IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Repository>/log* :

- *engine.log*
- *engine_ant.log*
- *enginOutErr.log*

Journaux IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Package Manager

Les fichiers journaux IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Package Manager se trouvent dans le *<répertoire d'installation du référentiel>/log* :

- *packageManagerTool.log*
- *packageManager_ant.log*

Fichiers journaux d'exécution

Par défaut, les fichiers journaux d'exécution horodatés suivants sont générés :

- Fichier journal principal (*cds.log*)
- Fichier journal des transactions d'exportation-importation (*cds_transfer.log*)

L'emplacement par défaut des fichiers journaux varie en fonction du serveur d'application hôte :

- **WebSphere** : *<Répertoire du profil WebSphere>/logs/*
- **JBoss** : *<Répertoire du serveur JBoss>/log/*
- **WebLogic** : *<Répertoire du domaine WebLogic>/servers/<nom serveur>/logs/*

Si les fichiers journaux ne sont pas générés lors du démarrage du serveur, vérifiez que la propriété *log4j.configuration* référence correctement l'emplacement du fichier *log4j.properties*. La propriété système *log4j.configuration* pour les chemins sans identificateur d'unité est au format suivant :

file://<chemin>/log4j.properties

La propriété système *log4j.configuration* pour les chemins avec identificateur d'unité sur des plateformes Windows est au format suivant :

file:///<chemin>/log4j.properties

Si la propriété `log4j.configuration` ne correspond pas au fichier `log4j.properties`, il se peut que d'autres produits ou applications chargent une autre configuration `log4j`. Activez la consignation de débogage pour envoyer l'emplacement dans lequel la configuration `log4j` est chargée dans la sortie système. Pour activer le mode débogage pour `log4j`, ajoutez la propriété système suivante aux paramètres Java Runtime :

```
log4j.debug=true
```

Veillez noter que la sortie de consignation peut être personnalisée en modifiant le fichier de configuration `log4j` sur le serveur d'applications hôte. Pour plus d'informations, voir la section correspondante du document *IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Repository - Guide d'installation et de configuration*.

Rubriques générales

Comment puis-je éviter les étranglements de performances et les problèmes d'utilisation de l'UC lors du démarrage et du déploiement du référentiel ?

En fonction de la configuration du système spécifique, les logiciels antivirus ou anti-programmes espions précédemment installés peuvent être configurés pour une "analyse approfondie" des composants de l'application. Ces applications tierces peuvent être reconfigurées pour une analyse à certains moments, ou elles peuvent être désactivées au cours de l'installation et redémarrées manuellement.

De plus, certains des paramètres de pare-feu côté serveur plus stricts peuvent avoir un effet négatif sur la performance de démarrage et ne pas permettre l'accès.

Si vous subissez une dégradation importante du système lors du démarrage du service, désactivez tous les processus non essentiels et redémarrez le référentiel.

Comment puis-je déterminer la base de données à laquelle j'accède ?

Des informations de connexion à la base de données détaillée et d'autres informations sur le système et la version du système peuvent être téléchargées depuis l'interface de IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager basée sur le navigateur.

1. Après vous être connecté, cliquez sur **À propos de** dans les options de la liste de navigation.
2. Cliquez sur **Afficher les détails** puis sur le lien **Télécharger les détails de la version et du système** à la fin de la liste. Lorsque vous y êtes invité, enregistrez le fichier.
3. Ouvrez le fichier dans un éditeur de texte et recherchez **Détails de la base de données**. Cette section contient des informations détaillées sur la base de données utilisée, y compris le nom, la version et une liste sous forme de table.

L'application émet une exception d'espace `java.lang.OutOfMemoryError: PermGen`

Cette erreur se produit lorsque la JVM est exécutée hors de l'espace dans le tas de génération permanent en raison d'un grand nombre de clusters utilisées. L'erreur peut se produire lorsque des applications IBM SPSS Collaboration and Deployment Services, notamment ses utilitaires, tels que l'utilitaire de configuration ou Package Manager, sont exécutés. En fonction de la configuration de la mémoire du système, la solution peut être d'augmenter ou de réduire la valeur spécifiée par le paramètre `PermSize` JVM dans les scripts du serveur d'applications et des utilitaires. Si la consommation totale de mémoire du serveur d'application et des utilitaires est beaucoup plus petite que la mémoire libre du système et que des exceptions de mémoire se produisent encore, vous devez augmenter la valeur. Si la consommation de mémoire totale des utilitaires et du serveur d'application est supérieure à la mémoire libre du système, essayez de réduire la taille de la mémoire de génération permanente. Consultez la documentation du fournisseur et les notes de support du serveur d'applications afin d'en savoir plus sur le réglage de la limite maximale du paramètre `PermSize` JVM.

Par exemple, pour les installations WebSphere sous Windows, la taille de la mémoire de génération permanente disponible pour le service de wrapping peut être modifiée dans *<répertoire WebSphere>/bin/wsadmin.bat* :

```
set PERFWARNING=-Xms256m -Xmx256m -Xj9 -Xquickstart
```

Pour plus d'informations sur l'augmentation de la taille de la mémoire de génération permanente pour d'autres serveurs d'application, consultez la documentation du fournisseur du serveur d'application.

Si des erreurs de mémoire se produisent lors de l'exécution de IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Package Manager, vous pouvez activer des options JVM supplémentaires pour l'allocation et le nettoyage de la mémoire en annulant les commentaires des lignes correspondantes des scripts de lancement de l'utilitaire. Par exemple, dans *cliPackageManager.bat*, la ligne suivante ne doit pas contenir de commentaire :

```
REM SET MEM_SETTINGS=%MEM_SETTINGS% -XX:+CMSPermGenSweepingEnabled -XX:+CMSClassUnloadingEnabled
```

Vous pouvez également réduire la valeur de la taille maximum de la mémoire de génération et les paramètres d'espace de génération permanente. Par exemple :

```
-Xmx1024m -XX:PermSize=512m
```

peut être modifié en :

```
-Xmx512m -XX:PermSize=256m
```

Echec de syntaxe SAS sur un système UNIX avec une erreur de connexion de base de données

Si une exécution de travail SAS traitée par IBM SPSS Collaboration and Deployment Services en cours d'exécution sur un système UNIX échoue avec une erreur de connexion de base de données en raison d'un nom de bibliothèque non valide (erreur dans l'instruction LIBNAME), vérifiez que la variable d'environnement du chemin des bibliothèques (LD_LIBRARY_PATH sous Solaris, SHLIB_PATH sous HP-UX ou LIBPATH sous AIX) a une valeur appropriée.

Comment restaurer le référentiel si j'ai perdu mon fichier de clés ?

Le fichier du magasin des clés contient les clés utilisées pour coder les mots de passe que le référentiel utilise, tel que le mot de passe principal pour l'accès à la base de données. Si le fichier de clés est perdu, le système n'est plus utilisable. Si une copie de sauvegarde du magasin de clés est disponible, elle peut être restaurée à l'emplacement d'origine. Si vous n'êtes pas certain du chemin d'accès d'origine du magasin de clés, vous pouvez y accéder dans la propriété *keystorePath* de l'élément *keystoreSecurity* dans *<Répertoire d'installation du référentiel>/engineConfig.properties*.

Si le fichier du magasin de clés est perdu et qu'aucune copie de sauvegarde n'est disponible, le système doit être réinstallé en exécutant de nouveau l'utilitaire de configuration dans *<Répertoire d'installation du référentiel>/bin* et en le pointant vers la base de données du référentiel existante. Tous les mots de passe qui existaient dans le système, comme les mots de passe pour les services d'annuaire externes, les données d'identification définies, etc. doivent être de nouveau saisis manuellement.

Que faire en cas d'échec de la base de données du référentiel ?

- Si l'échec de la base de données survient au démarrage du référentiel, corrigez le problème et redémarrez le référentiel.
- Si l'échec de la base de données survient pendant l'exécution du référentiel, corrigez le problème. Si la panne de la base de données dure longtemps, il est recommandé d'arrêter le référentiel de sorte que les utilisateurs du référentiel ne rencontrent pas d'erreurs inattendues. Si les erreurs persistent après le redémarrage de la base de données, il est alors nécessaire de redémarrer le référentiel.

AIX

Erreurs de mémoire lors de l'installation de IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Repository ou des adaptateurs sous AIX

Des erreurs peuvent se produire lorsque le processus d'installation dépasse les limites d'utilisation de la mémoire de l'utilisateur. Dans ce cas, il est recommandé d'utiliser la commande `ulimit` pour vérifier la taille de la zone de données, de la mémoire physique et la taille de la pile :

```
ulimit -d
ulimit -s
ulimit -m
```

Il peut être nécessaire d'augmenter ou de définir sur sans limite la mémoire de l'utilisateur, par exemple :

```
ulimit -d unlimited
ulimit -s unlimited
ulimit -m unlimited
```

Il peut également être nécessaire de mettre à jour les paramètres d'environnement Java :

```
export LDR_CNTRL=MAXDATA=0XB0000000@DSA
export IBM_JAVA_MMAP_JAVA_HEAP=true
```

Linux

Erreur "Trop de fichiers ouverts" pendant l'installation ou l'exécution du référentiel sous Linux.

Cette erreur est générée lorsque la limite de fichiers ouverts dépasse le paramètre par défaut. Vous pouvez vérifier la limite de fichiers ouverts de l'utilisateur avec la commande suivante :

```
ulimit -n
```

La valeur par défaut est de 1 024. La limite de fichiers ouverts de l'utilisateur peut être augmentée en exécutant la commande suivante :

```
ulimit -n value
```

Parce que certains types d'exécution, par exemple les travaux IBM SPSS Modeler, peuvent impliquer un grand nombre de fichiers, il est recommandé de définir la valeur la plus haute possible. Le système doit être redémarré pour que la nouvelle limite prenne effet.

Windows

Un avertissement concernant le package manquant Microsoft Visual C++ apparaît après l'exécution de l'utilitaire de configuration du référentiel

Après la configuration d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Repository sous Windows, il est possible qu'un avertissement sur le package manquant Microsoft Visual C++ Redistributable apparaisse.

Si l'avertissement apparaît, téléchargez et installez le package Microsoft Visual C++ Redistributable pour votre version de Windows avant de démarrer le référentiel.

Solaris

Impossible d'annuler les étapes de travail générales sous Solaris.

Il peut être occasionnellement être possible d'annuler certains types d'étapes de travail générales sous Solaris. Le problème peut être résolu en changeant le shell utilisé pour l'exécution des étapes de travail générales.

1. Dans IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager basé sur un navigateur, sélectionnez
Gestion des processus > Chemin système avec symbole dièse exclamation (!)
2. Remplacez la valeur par défaut de `#!/bin/sh -f` (Bourne shell, "sh") par `#!/bin/ksh -f` (Korn Shell, "ksh").

HP-UX

Echec de l'importation lors de l'exécution du référentiel sur HP-UX avec NFS.

Lors de l'importation des ressources dans le référentiel exécutant HP-UX avec NFS, l'exception suivante peut se produire :

```
java.lang.RuntimeException: The database is already in use by another process:
org.hsqldb.persist.NIOLockFile@3ffdc36b[file=/qa/projects/pes/HPUX/appserv/beat1lg/
user_projects/domains/Domain41B179a/cds_transfer_root/
0a0b0ad397fef2c500000126b4ca991881ab/0a0b0ad397fef2c500000126b4ca991881ad
_transfer_database.lck,
exists=true, locked=false, valid=false, fl =null]:
```

Pour résoudre le problème, utilisez IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager basé sur le navigateur afin de définir la valeur de l'option de configuration *Référentiel -> Table de recherche des transferts de ressources* sur MEMORY. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation de l'administrateur de IBM SPSS Collaboration and Deployment Services.

DB2

Erreurs SQL lors de l'exécution de l'utilitaire de configuration du référentiel

Lors de l'exécution de l'utilitaire de configuration du référentiel avec une base de données DB2, l'erreur suivante peut se produire :

```
ERROR: Rethrowing SQL Exception as MetaException: java.sql.SQLException:
[SPSSOEM][DB2 JDBC Driver]Invalid operation for the current cursor position...
```

L'erreur est causée par des paramètres de configuration de DB2 incorrects. Pour définir correctement les paramètres, il est recommandé de créer la base de données du référentiel à l'aide du script inclus dans la distribution IBM SPSS Collaboration and Deployment Services. Pour plus d'informations sur le script, consultez le document *IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Repository 6 - Guide d'installation et de configuration*.

Base de données Oracle

Comment puis-je créer un utilisateur et un espace de table ?

Pour nettoyer et rétablir un utilisateur et un espace de table pour la connexion de la base de données du référentiel (par exemple, *cds_user*), exécutez l'ensemble de commandes suivant :

```
DROP USER CDS_USER CASCADE; CREATE USER CDS_USER IDENTIFIED BY CDS_USERDEFAULT TABLESPACE
CDS_USER TEMPORARY TABLESPACE TEMPQUOTA UNLIMITED ON CDS_USER;@$ORACLE_HOME/sqlplus/admin/
pubp1d;GRANT CONNECT, RESOURCE, UNLIMITED TABLESPACE TO CDS_USER;
```

WebSphere

Sécurité administrative de WebSphere Application Server activée après l'installation d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Repository

Si vous activez la sécurité administrative de WebSphere ou modifiez les droit d'accès d'administrateur après l'installation et la configuration d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Repository,

mettez à jour le fichier <répertoire d'installation du serveur de référentiel>/platform/engineConfig.properties avec les nouveaux droits d'accès.

Les droits d'accès sont spécifiés dans les propriétés suivantes :

- appserver_admin_user=<nom d'utilisateur>
- appserver_admin_password=<mot de passe>

Pour chiffrer la valeur de appserver_admin_password au lieu de la stocker sous forme de texte en clair, exécutez l'utilitaire <répertoire d'installation du serveur de référentiel>/bin/cliEncrypt avec l'option -portable pour chiffrer le mot de passe.

```
<répertoire d'installation du serveur de référentiel>/bin/cliEncrypt <mot de passe> -portable
```

Copiez le résultat de sortie (par exemple, [{AES}KrY+KL10Yo406545tgGsYQ==]) et collez-le dans <répertoire d'installation du serveur de référentiel>/platform/engineConfig.properties.

Diverses erreurs se produisent au cours de l'installation du package (avec Package Manager) dans le référentiel en cas d'utilisation d'un serveur WebSphere Application Server.

Assurez-vous que les derniers correctifs du fournisseur ont été appliqués au serveur d'application.

Le journal du serveur rapporte des erreurs de codage, telles que l'exception com.ibm.crypto.provider.AESCipher.engineGetKeySize(Unknown Source)

L'erreur peut être provoquée par la valeur de mot de passe incorrecte. Pour corriger l'erreur, copiez la valeur cds_keystore_password du fichier

```
<répertoire d'installation du référentiel>/platform/engineConfig.properties
```

dans platform.keystore.password se trouvant dans le fichier

```
<Racine WebSphere>/profiles/<nom profil>/config/cells/<nom cellule>/nodes/<nom noeud>/servers/<nom serveur>/server.xml
```

L'ID unique du moteur de messagerie ne correspond pas à celui trouvé dans le magasin de données (erreur CWSIS1535E)

L'erreur peut être corrigée en arrêtant le référentiel et en supprimant les tableaux de la base de données du référentiel avec des noms commençant par le préfixe *SIB*. Les tableaux seront recréés lorsque le référentiel sera redémarré. Veuillez noter que cette solution s'applique uniquement si vous n'avez pas besoin de conserver les messages persistants stockés actuellement. Pour plus d'informations sur le traitement des incidents de WebSphere JMS, consultez .

Le serveur WebSphere s'arrête lors de l'exécution du travail et les erreurs J2CA0206W et J2CA0056I sont générées

Échec du serveur WebSphere pendant l'exécution du travail, le fichier journal indique les erreurs J2CA0206W et J2CA0056I, suivies des erreurs de messagerie interne liées aux tables de base de données SIB. Le serveur d'application WebSphere utilise des tables de base de données pour stocker les messages Java Message Service (JMS). Lorsque le moteur de messagerie perd sa connexion au magasin de données, la machine JVM se ferme pour éviter la perte de données. Si le moteur de messagerie continuait à fonctionner et à accepter du travail, les résultats pourraient être imprévisibles et votre moteur de messagerie pourrait se retrouver dans un état instable lors de la restauration de la connexion au magasin de données.

Pour résoudre le problème, corrigez le problème de connexion de la base de données sous-jacent. Si le problème persiste, pensez à modifier l'intervalle avant nouvelle tentative pour les connexions combinées existantes sur la source de données. Cette valeur spécifie la durée en secondes pendant laquelle le serveur d'application attend avant d'essayer de se connecter de nouveau si la tentative d'origine échoue. Par défaut, cette valeur est de 0. Si vous définissez la valeur sur 3, la connexion est de nouveau tentée au lieu de rester sur une connexion incorrecte. Pour modifier cette valeur, connectez-vous à WebSphere et rendez-vous dans les propriétés de source de données **Ressources > JDBC > Sources de données > nom_source_de_données > WebSphere Application Server**. Pour plus d'informations, reportez-vous à .

Erreur de dépassement de délai lors du déploiement d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Repository ou des adaptateurs

- Augmentez la valeur du paramètre de délai de demande SOAP dans `<Profil WebSphere>/properties/soap.client.props`, par exemple :

```
com.ibm.SOAP.requestTimeout=600
```

Erreur 404 lors de l'accès à IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Portal

Si l'erreur 404 se produit lors de l'accès à IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Portal via un serveur proxy WebSphere configuré en tant qu'équilibreur de charge :

- Désactiver la mise en mémoire cache du serveur proxy WebSphere.
- Assurez-vous qu'une URL valide est utilisée pour accéder à IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Portal : `http://<hôte>:<port>/peb/`.

Le moteur de génération de rapports BIRT ne peut pas être exécuté sous WebSphere lorsque la sécurité Java 2 est activée

- Pour activer le moteur de génération de rapports BIRT sous WebSphere lorsque la sécurité Java 2 est activée, ajoutez les deux entrées suivantes au fichier `server.policy` se trouvant dans le répertoire `<profil WebSphere>/properties`. Les espaces dans le chemin doivent être remplacés par %20.

```
// BIRT Report Engine
grant codeBase
"file:[cds_home]/components/reporting-engines/BIRT/ReportEngine/plugins/-" {
    permission java.security.AllPermission;
};

// BIRT viewer
grant codeBase "file:[profile_dir]/installedApps/[cell_name]/
IBM_SPSS_Collaboration_and_Deployment_Services_5.0.ear/birt-viewer.war/
WEB-INF/platform/plugins/-" {
    permission java.security.AllPermission;
};
```

JBoss

Comment la valeur du délai d'attente de la session est-elle configurée pour régler le temps pendant lequel un utilisateur peut rester inactif ?

Lorsqu'un utilisateur est connecté dans le référentiel, une période d'inactivité est autorisée avant que la session ne soit terminée et que l'utilisateur doive de nouveau s'identifier. Pour augmenter ou diminuer cette valeur :

1. A partir du répertoire d'installation, accédez à `\JBoss\server\default\deploy\jbossweb-tomcat50.sar\`.
2. Ouvrez le fichier `web.xml` dans un éditeur de texte.
3. Localisez la section de *Configuration de la session par défaut* et modifiez la valeur pour `<session-timeout>`.
4. Arrêtez et redémarrez l'application.

Remarque : Ce fichier est traité lorsque l'application est déployée ; les changements de la configuration ne prennent pas effet jusqu'à ce que le serveur soit redémarré.

Comment puis-je déterminer le port sur lequel ma version de JBoss est exécutée ?

Le port HTTP du serveur d'application JBoss est défini dans le fichier :

```
<JBoss home>\server\default\deploy\jbossweb.sar\server.xml
```

avec l'attribut :

```
/Server/Service/Connector@port
```

Quel sont les paramètres supplémentaires requis pour la conformité avec la norme FIPS 140-2 du référentiel sur JBoss ?

Pour que le référentiel fonctionne correctement lors de l'exécution sous JBoss en mode de compatibilité FIPS 140-2, l'attribut {URIEncoding="UTF-8"} doit être spécifié pour le connecteur HTTPS.

Dans la ligne de commande, la commande netstat peut aussi être utilisée pour afficher les applications et les ports utilisés.

WebLogic

L'utilitaire de configuration du référentiel échoue avec une exception de pointeur Null

Lorsque l'utilitaire de configuration est exécuté pour déployer IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Repository avec le serveur d'applications WebLogic (à la suite de l'installation d'origine), il est possible qu'un échec du sous-système du serveur soit signalé avec `java.lang.NullPointerException`. L'erreur est provoquée par le tiret bas ("_") dans le nom de l'hôte.

Les messages de notification ne sont pas envoyés à l'agrégateur RSS.

Cette erreur est causée par un échec d'authentification Basic HTTP au niveau du domaine. Elle peut être corrigée en désactivant l'authentification Basic HTTP pour le domaine. Ajoutez l'élément `<enforce-valid-basic-auth-credentials>` au fichier `config.xml` du domaine dans l'élément `<security-configuration>` et attribuez-lui la valeur `false`.

```
...
<enforce-valid-basic-auth-credentials>false</enforce-valid-basic-auth-credentials>

</security-configuration>
```

Interblocage du chargeur de classe OSGi sous WebLogic lors de l'initialisation du moteur de génération de rapports BIRT.

Très rarement, un interblocage peut survenir avec le serveur d'applications WebLogic lors de la première initialisation du moteur de génération de rapports BIRT, comme cela est indiqué par le message suivant dans le journal du serveur d'applications :

```
DEADLOCK DETECTED:
=====

[deadlocked thread] [ACTIVE] ExecuteThread: '11' for queue:
'weblogic.kernel.Default (self-tuning)':
-----
Thread '[ACTIVE] ExecuteThread: '11' for queue: 'weblogic.kernel.Default
(self-tuning)
'' is waiting to acquire lock
```

```
'org.eclipse.birt.core.framework.osgi.  
OSGILauncher$ChildFirstURLClassLoader@4030df7'  
that is held by thread '[ACTIVE] ExecuteThread: '5' for queue:  
'weblogic.kernel.Default (self-tuning)''
```

Si l'erreur survient, arrêtez puis redémarrez le serveur.

Messages d'avertissement et de niveau de gravité élevé inclus dans la fenêtre de console

La fenêtre de console du serveur d'application WebLogic peut comporter des messages d'avertissement ou de niveau de gravité élevé signalant des problèmes liés à l'enregistrement d'extensions et à l'échec de création de fonctions de définition WSDL. Ces messages sont généralement au format suivant :

```
weblogic.wsee.jaxws.framework.policy.advertisementimpl.AdvertisementHelperImpl registerExtension  
WARNING: Registering oracle.j2ee.ws.wsd1.extensions.addressing.AddressingExtensionRegistry  
extension failed; java.lang.ClassNotFoundException:  
oracle.j2ee.ws.wsd1.extensions.addressing.AddressingExtensionRegistry  
weblogic.wsee.jaxws.spi.WLSServiceDelegate addWsd1DefinitionFeature  
SEVERE: Failed to create Wsd1DefinitionFeature for wsd1 location:  
zip:client.jar!/WEB-INF/wsd1/client.wsd1,  
error: com.sun.xml.ws.wsd1.parser.InaccessibleWSDLException,  
message: 2 counts of InaccessibleWSDLException.
```

Les messages ne sont pas consignés dans un fichier journal.

Les erreurs à la suite desquelles ces messages sont générés ne reflètent pas des problèmes fonctionnels dans le produit et peuvent être ignorées.

Chapitre 3. Traitement des incidents d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager

Les rubriques de cette section proposent des informations sur le traitement des incidents associés à IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager.

Obtention des fichiers journaux

Certains messages d'erreur et symptômes sont courants lors de l'installation et de l'utilisation d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager. Il est toujours recommandé de consulter les fichiers journaux pour déterminer l'origine du problème.

- Le fichier `spssemgr.log` contient la sortie `log4j` pour IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager. La sortie dans le fichier est générée exclusivement par IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager, et pas par Eclipse RCP. Le fichier est généralement enregistré à l'un des emplacements suivants :
 - Windows XP : `C:\Documents and Settings\NomUtilisateur\Application Data\SPSSInc\Deployment Manager\`
 - Windows 7 : `C:\Users\NomUtilisateur\AppData\Roaming\SPSSInc\Deployment Manager\`
- Le fichier `.log` contient le fichier journal Eclipse RCP d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager. Les entrées de journal écrites dans ce fichier sont également reflétées dans le fichier `spssemgr.log`. Ce fichier doit être consulté si un problème s'est produit au cours des toutes premières phases du démarrage de l'application ou si l'application ne démarre pas. Le fichier est généralement enregistré à l'un des emplacements suivants :
 - Windows XP : `C:\Documents and Settings\NomUtilisateur\Application Data\SPSSInc\Deployment Manager\workspace\.metadata\`
 - Windows 7 : `C:\Users\NomUtilisateur\AppData\Roaming\SPSSInc\Deployment Manager\workspace\.metadata\`

Erreurs de dépassement de délai d'expiration

Il existe de nombreux travaux longue durée dans IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager qui peuvent expirer dans certains cas. Par exemple, copier et coller un flux IBM SPSS Modeler complexe avec un grand nombre de versions peut provoquer un dépassement de délai d'expiration.

Si vous rencontrez fréquemment des erreurs de dépassement du délai d'expiration dans IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager, vous pouvez augmenter le délai d'expiration pour la communication entre IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager et le référentiel. Cela permet de disposer de plus de temps pour les opérations longues. Par défaut, les opérations atteignent le délai d'expiration au bout de 180 secondes.

Pour augmenter ce délai d'expiration :

1. Connectez-vous à IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager basé sur le navigateur.
2. Dans la liste Configuration, sous Gestionnaire de déploiement, cliquez sur **Expiration du protocole**. La valeur actuelle apparaît.
3. Dans la zone Délai d'expiration du protocole, entrez le nombre de secondes.
4. Cliquez sur **Définir**.

Graphiques de gains incomplets

Si vous utilisez le JRockit JVM, des graphiques de Gains incomplets (.jpg) peuvent apparaître. Lorsque vous exécutez un travail contenant un fichier de scénario IBM SPSS Modeler avec un type d'évaluation de Gains, il est possible que le graphique Gains obtenu soit incomplet.

JRockit produit des résultats numériques erronés pour les expressions incluant NaN. Pour contourner ces problèmes, spécifiez `-XstrictFP` comme paramètre de JVM ou changez de JVM.

Erreur de la boîte de dialogue de configuration d'évaluation

Lorsque vous configurez l'évaluation sur une installation de référentiel non Windows, une erreur « *La création de nouveaux détails de la configuration d'évaluation a échoué* » apparaît lorsque la boîte de dialogue de configuration d'évaluation est ouverte dans IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager.

Vous pouvez corriger le problème en modifiant les autorisations sur le fichier <répertoire d'installation du référentiel>/components/modeler/modelerserver sur l'hôte du référentiel en *exécuter*. Par exemple :

```
cd /usr/CDS/components/modeler/modelerserver
sudo chmod +x modelerserver
```

Arrêt de l'application lors de l'édition d'un document DPD en temps réel

Lorsqu'un document DPD en temps réel est ouvert pour édition dans IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager, l'application peut se bloquer puis s'arrêter.

Pour corriger le problème, augmentez la quantité de mémoire disponible en éditant la taille de segment maximale dans <répertoire installation Gestionnaire de déploiement>/spssemgr.ini. Par exemple :

```
-vmargs -Xms40m -Xmx512m
```

peut être changé en

```
-vmargs -Xms40m -Xmx1024m
```

Chapitre 4. Traitement des incidents du BIRT Report Designer for IBM SPSS

Les rubriques de cette section proposent des informations utiles sur le traitement des incidents associés au BIRT Report Designer for IBM SPSS.

Tables manquantes lors de la création d'un nouvel jeu de données

Dans BIRT Report Designer for IBM SPSS, lors de la création d'un nouveau jeu de données basé sur une source de données Oracle ou InfoSphere Federation Server, les synonymes (pour Oracle) et les surnoms (pour InfoSphere Federation Server) n'apparaissent pas dans la boîte de dialogue Nouveau jeu de données sous **Eléments disponibles**.

Pour éviter ce problème, vous pouvez saisir une instruction SQL `select` dans la boîte de dialogue Nouveau jeu de données pour récupérer les données de la table. Par exemple :

```
select *  
from YourTableName
```

où `YourTableName` est le synonyme Oracle ou le surnom InfoSphere Federation Server de la table réelle.

Chapitre 5. Traitement des incidents d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Portal

En tant qu'utilisateur d'IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Portal, vous pouvez afficher les fichiers et exécuter des rapports dynamiques à l'aide d'un navigateur. Les problèmes ou erreurs associé(e)s à ces tâches peuvent être des problèmes système IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Portal ou des problèmes de configuration du PC.

Les problèmes de système courants peuvent inclure le non fonctionnement de serveur(s) tandis que les problèmes de PC peuvent impliquer les configurations de connexion, telles que la dénomination du serveur ou de la source de donnée ODBC. Contactez l'administrateur de votre site.

Problèmes courants

Voici quelques explications possibles pour les problèmes d'exécution des rapports ou d'ouverture de fichiers.

Exécution serveur(s) ? Le serveur ne fonctionne peut-être pas. Demandez à l'administrateur de votre site de démarrer le serveur.

Droits appropriés ? Pour réaliser certaines tâches, telles que l'abonnement au contenu, l'exécution de rapports dynamiques ou l'accès à Mes rapports, l'administrateur de votre site doit vous accorder l'autorité appropriée. L'administrateur peut également limiter l'accès à certains dossiers et fichiers.

Source de données du rapport non disponible ? Vérifiez que la source de données du rapport est disponible (que le serveur de bases de données est actif et accessible à partir du réseau, que les références de connexion du serveur de bases de données sont valides, et que le pilote ODBC ou JDBC approprié est spécifié ; pour les sources de données reposant sur des fichiers, vérifiez que le fichier est présent et que son URL est référencée correctement).

Erreurs

Si vous recevez une erreur dans IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Portal, elle est peut-être due à des problèmes du système IBM SPSS Collaboration and Deployment Services ou de configuration du PC.

- Reportez-vous à «Problèmes courants» pour des explications éventuelles.
- Lors de l'exécution de rapports, vérifiez l'état des rapports dans le dossier Mes travaux : Terminé, Echec ou Exécution. En cas d'échec du rapport, voir «Problèmes de rapports»

Problèmes de rapports

En cas d'échec d'un rapport, l'écran Mes travaux affiche Echec dans la colonne Etat.

Pour afficher les messages d'erreurs associés à l'échec, cliquez sur **Echec**. Notez tous les messages qui s'affichent et contactez l'administrateur de votre site.

Lorsqu'un rapport BIRT Report Designer for IBM SPSS s'exécute dans IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Portal, l'application ne peut pas authentifier les données d'identification pour l'accès à la source de données du rapport et affiche de façon répétée l'écran de connexion

- Vérifiez que la source de données du rapport et les références sont correctement définies. Pour plus d'informations, voir la section correspondante du guide d'utilisation d'*IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Manager*.
- Si la source de données du rapport est basé sur JDBC, vérifiez que le bon pilote est installé dans le référentiel. Pour des informations sur le chemin d'accès au pilote spécifique à la plate-forme d'exploitation, consultez les instructions d'installation.

Les sorties de rapport générées sous la forme d'un fichier PDF n'affichent pas correctement les jeux de caractères nationaux

Sur certains systèmes UNIX, la configuration de police JVM par défaut peut ne pas être adaptée aux jeux de caractères nationaux, comme les caractères des langues asiatiques. Dans ces cas, il peut être nécessaire de spécifier la police JVM par défaut en utilisant un fichier de configuration de police. Pour des informations sur les fichiers de configuration de police Java, consultez la documentation Sun.

Essayez d'accéder aux fichiers en pièce jointe qui contiennent des résultats de sortie de rapport dans une exception d'E/S (la ressource a été supprimée) dans IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Portal

L'exception peut se produire si l'installation du référentiel est exécutée sur le serveur d'application WebLogic utilisant JRockit JRE. Si l'exception se produit, reconfigurez WebLogic pour utiliser Sun JRE. Pour plus d'informations, consultez la documentation WebLogic.

Les paramètres en cascade ne sont pas affichés correctement dans les rapports lorsque le référentiel est exécuté avec WebLogic 10 sous Solaris 10.

L'argument de démarrage `-Djava.awt.headless=true` doit être ajouté dans l'environnement Java du serveur d'applications.

La tentative d'exécution d'un rapport BIRT par rapport à une source de données IBM SPSS Statistics (avec un pilote JDBC de fichier de données IBM SPSS Statistics) sur un cluster WebSphere provoque une exception distante

Il est possible que ce problème soit résolu en ajoutant `-Dcom.ibm.ws.classloader.encodeResourceURLs=true` aux arguments JVM génériques à l'aide de la console d'administration pour chaque noeud du cluster.

Exécuter un rapport BIRT dans le référentiel échoue par rapport à une base de données BD2 IBM i V6R1 qui utilise des données d'identification demandées.

Ajoutez le paramètre `prompt=false` à l'URL de connexion JDBC.

```
Driver Name: com.ibm.as400.access.AS400JDBCdriver
Driver URL: jdbc:as400://mySerever/B101E31E;prompt=false
```

Documents Office ouverts dans nouvelle fenêtre

Si vous utilisez Microsoft Office 2007 et Internet Explorer 7, vous pouvez ouvrir les documents Office (tels que *.xls*, *.xlsx*, *.csv*, *.doc* et *.ppt*) dans une nouvelle fenêtre d'application dans IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Portal.

Pour ouvrir des documents Office 2007 en ligne, dans le volet du contenu IBM SPSS Collaboration and Deployment Services Deployment Portal, vous devez modifier les options de dossiers avancées de Windows :

1. Ouvrez l'Explorateur Windows et allez à :
Outils > Options de dossier > Types de fichiers
2. Sélectionnez l'extension de fichier (par exemple, *.xls*).
3. Cliquez sur **Avancé**.
4. Sélectionnez **Parcourir dans une même fenêtre**.

À vos risques et périls, vous pouvez également suivre les instructions du centre de support en ligne de Microsoft, article 927009 (<http://support.microsoft.com/kb/927009>).

Remarque : Ces solutions s'appliquent uniquement à Internet Explorer et non à d'autres navigateurs non pris en charge.

Informations associées

Si vous devez modifier le visualiseur par défaut associé à un type de fichier (par exemple, pour ouvrir des fichiers *.csv* avec Notepad plutôt qu'Excel), procédez comme suit :

1. Ouvrez l'Explorateur Windows et allez à :
Outils > Options de dossier > Types de fichiers
2. Sélectionnez le type de fichier enregistré, par exemple *.csv*.
3. Cliquez sur **Modifier** et sélectionnez le programme à utiliser pour ouvrir le type de fichier sélectionné.

Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service IBM puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. L'obtention de ce document ne vous accorde aucune licence associée à ces brevets. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7 Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan Ltd.
1623-14, Shimotsuruma, Yamato-shi
Kanagawa 242-8502 Japan

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAULT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

IBM Software Group
ATTN: Licensing
200 W. Madison St.
Chicago, IL; 60606
U.S.A.

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'ICA, des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent document contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis "EN L'ETAT", sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable de tout dommage lié à l'utilisation de ces exemples de programmes.

Si vous lisez ces informations sur une copie papier, il est possible que les photographies et les illustrations en couleur n'apparaissent pas.

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp., aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web «Copyright and trademark information» à www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Adobe, le logo Adobe, PostScript et le logo PostScript sont des marques déposées ou des marques de Adobe Systems Incorporated aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Intel, le logo Intel, Intel Inside, le logo Intel Inside, Intel Centrino, le logo Intel Centrino, Celeron, Intel Xeon, Intel SpeedStep, Itanium, et Pentium sont des marques d'Intel Corporation ou de ses filiales aux Etats-Unis et dans certains autres pays.

Linux est une marque de Linus Torvalds aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Microsoft, Windows, Windows NT et le logo Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

UNIX est une marque déposée de The Open Group aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

Java ainsi que tous les logos et toutes les marques incluant Java sont des marques d'Oracle et/ou de ses sociétés affiliées.

D'autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres entreprises.

Index

A

adaptateur IBM SPSS Modeler 19, 20
allocation de la mémoire 10
annulation de travaux 12
autorité 23

B

bibliothèques partagées 9, 10
bus JMS 13

C

codage 10
correctifs
 obtenir 3

D

DB2 13, 23
détermination du problème
 échange d'informations avec le
 support IBM 5
documents Office
 ouvrir dans nouvelle fenêtre 25
données d'identification demandées 23
droits d'accès aux fichiers 19, 20, 23
droits d'accès aux fichiers de l'adaptateur
 IBM SPSS Modeler 19, 20

E

échec de base de données 10
échec de l'importation 13
échec du rapport 23
erreur 23
 erreur CWSIS1535E 13
 erreur J2CA0056I 13
 erreur J2CA0206W 13
 erreurs de mémoire 10
 erreurs de mémoire insuffisante 10
 erreurs de traitement de rapports 23
 espaces de tables 13
évaluation 19, 20
exception de verrouillage de base de
 données 13

F

fichier de clés 10
FIPS 140-2
 Configuration de JBoss 15

H

HP-UX 13

I

IBM i 23
IBM SPSS Collaboration and Deployment
 Services Deployment Manager basé sur
 un navigateur 12
installation 10

J

java.lang.OutOfMemoryError:
 PermGen 10
JDBC 23
jeux de caractères nationaux 23

L

langues asiatiques 23
LD_LIBRARY_PATH 9, 10
LIBPATH 9, 10
Linux
 "Trop de fichiers ouverts..." erreur 12
 AIX 12
 erreurs de mémoire 12
 exécution des travaux 12
 installation 12
 traitement des incidents 12

M

messagerie JMS 13
Microsoft Visual C++ Redistributable 12
mots de passe 10

N

nettoyage de la mémoire 10
NFS 13

O

Oracle
 erreurs 13

P

PDF 23
pilote JDBC IBM SPSS Statistics 23
pilotes JDBC 23
pilotes JDBC manquants 23
polices 23
prise en charge IBM
 contacter 4
 envoi et réception d'informations 5
 inscription aux mises à jour 6
problèmes 23
problèmes courants 23

R

réexécution de la configuration 10
réinstallation du référentiel 10

S

sauvegarde du fichier de clés 10
service d'évaluation 19, 20
shell
 Bourne 12
 Korn 12
shell Bourne 12
shell Korn 12
shell par défaut 12
SHLIB_PATH 9, 10
Solaris 12
sorties de rapports 23

T

tables SIB 13
taille de la mémoire de génération
 permanente (heap size) 10
taille de mémoire 10
traitement des incidents
 contacter le support IBM 4
 documents Office 25
 échange d'informations avec le
 support IBM 5
 échec du rapport 23
 IBM SPSS Collaboration and
 Deployment Services Deployment
 Portal 23
 identification des problèmes 1
 inscription aux mises à jour de
 l'assistance 6
 obtenir des correctifs 3
 problèmes courants 23
 recherche dans les bases de
 connaissances 3
 recherche de solutions aux
 problèmes 3
 résolution systématique des
 problèmes 1
traitement des rapports BIRT 23

U

ulimit 12
URL du pilote 23
utilitaire de configuration du
 référentiel 12

V

variables d'environnement 9, 10

W

WebSphere 13

Windows 12

