

# O serviço do world wide web causa um crash no WebView

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Instale o JDK actualizado](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve como atualizar o Java Development Kit (JDK) 1.3.1 a JDK 1.3.1\_13 em um server do Cisco WebView. Você pode instalar JDK 1.3.1 do CD da terceira das ferramentas de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) após a criação do servidor webview. Cisco recomenda esta atualização quando o WebView cria uma entrada de registro do Dr. Watson.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM Cisco
- Cisco WebView

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Liberação do serviço da versão do ICM 5.0 de Cisco (SÊNIOR) 7 e mais tarde
- JDK 1.3.1 a 1.3.1\_13

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

### Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Problema

O Cisco WebView causa um crash depois que cria uma entrada de registro do Dr. Watson com um Mensagem de Erro similar a este no arquivo de `ServletExecNative.log`:

```
ServletExec: Java VM message: java.lang.OutOfMemoryError: requested 402653192 bytes
```

O arquivo de `ServletExecNative.log` reside no \ arquivos de programa \ em Atlanta \ diretório de `ServletExec ISAPI novos`.

## Instale o JDK atualizado

Você deve executar quatro etapas básicas para instalar a atualização JDK. Termine estas etapas para atualizar o JDK em um servidor webview:

1. Transfira o JDK da site de rede do colaborador de Sun Microsystems.
2. Pare o WebView.
3. Instale o JDK.
4. Reinicie o WebView.

### Passo 1: Transfira o JDK de Sun

Termine estas etapas para transferir o JDK do site de Sun Microsystems:

1. Use seu navegador da Web para ir ao site de [Sun Microsystems](#). **Figura 1 – Sun Microsystems: Transferência SDK**

## Archive - Java Technology Products Download

### JAVA™ 2 PLATFORM STANDARD EDITION

Java™ 2 SDK, Standard Edition (J2SE™), v1.3.1\_13  
[Archive Home page](#)

Sun is providing the products available below as a courtesy to developers for problem resolution. The products available here have completed the Sun EOL process and are no longer supported under standard support contracts. These products are down-revision products that may have various bugs, Y2000, and possibly security issues associated with them. Sun in no way recommends these products be used in a live, production environment. Any use of product on this page is at the sole discretion of the developer and Sun assumes no responsibility for any resulting problems.

Download J2SE v 1.3.1_13	JRE	SDK
Windows/Linux/Solaris SPARC/Solaris x86	<a href="#">DOWNLOAD</a>	<a href="#">DOWNLOAD</a>
Installation Instructions	<a href="#">VIEW</a>	<a href="#">VIEW</a>
Solaris OS Patches	Solaris SPARC	Solaris Intel
Patches	<a href="#">DOWNLOAD</a>	<a href="#">DOWNLOAD</a>

**Nota:** [Figura 1](#) aparece de um modo assim que a tabela com uma lista de transferências é visível.

- Encontre **Windows/Linux/Solaris SPARC/Solaris x86** na tabela.
- Selecione o link da transferência na coluna SDK (veja o círculo vermelho em [figura 1](#)). Este link indica uma página segura onde o contrato de licença JDK apareça.
- Seleto **aceite** para continuar.A página da transferência publica-se, (veja [figura 2](#)).
- Clique **Windows (todas as línguas, incluindo o inglês), (j2sdk-1\_3\_1\_13-windows-i586.exe, 31.79 MB)** link **multilíngue**, indicado pelo círculo vermelho em [figura 2](#), para transferir Windows JDK.**Figura 2 – Javas 2 SDK da transferência, edição padrão 1.3.1\_13**



**Download**

**Java(TM) 2 SDK, Standard Edition 1.3.1\_13**

**NOTE:** The list offers files for different platforms - please be sure to select the proper file(s) for your platform. Carefully review the files listed below to select the ones you want, then click the link(s) to download. If you don't complete your download, you may return to the Download Center anytime, sign in, then click the "Download/Order History" link on the left to continue.

How long will it take?

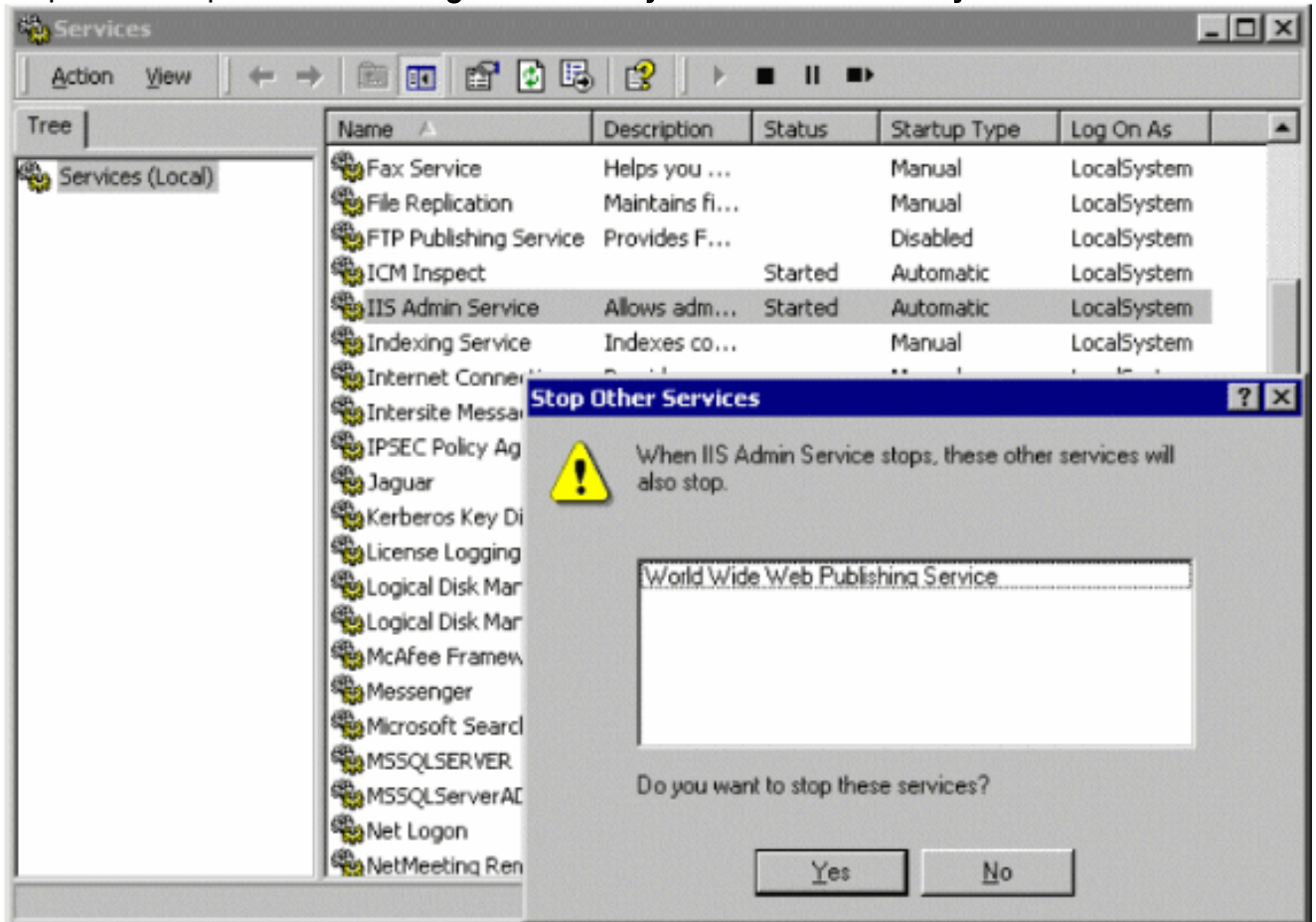
Download problems or Questions? See the [Sun Download Center FAQ](#)

Java(TM) 2 SDK, Standard Edition 1.3.1_13	Click below to download
Windows Platform	<a href="#">Windows (all languages, including English), Multi language (j2sdk-1_3_1_13-windows-i586.exe, 31.79 MB)</a>
Linux Platform	<a href="#">RPM in self-extracting file, English (j2sdk-1_3_1_13-linux-i586.rpm.bin, 24.20 MB)</a> <a href="#">self-extracting file, English (j2sdk-1_3_1_13-linux-i586.bin, 25.42 MB)</a>
Solaris SPARC Platform	<a href="#">self-extracting file, English (j2sdk-1_3_1_13-solaris-sparc.sh, 25.86 MB)</a> <a href="#">package in tar.Z, English (j2sdk-1_3_1_13-solaris-sparc.tar.Z, 36.87 MB)</a>
Solaris x86 Platform	<a href="#">self-extracting file, English (j2sdk-1_3_1_13-solaris-i586.sh, 24.00 MB)</a> <a href="#">package in tar.Z, English (j2sdk-1_3_1_13-solaris-i586.tar.Z, 34.32 MB)</a>

## Passo 2: Pare o WebView

Termine estas etapas para parar o WebView:

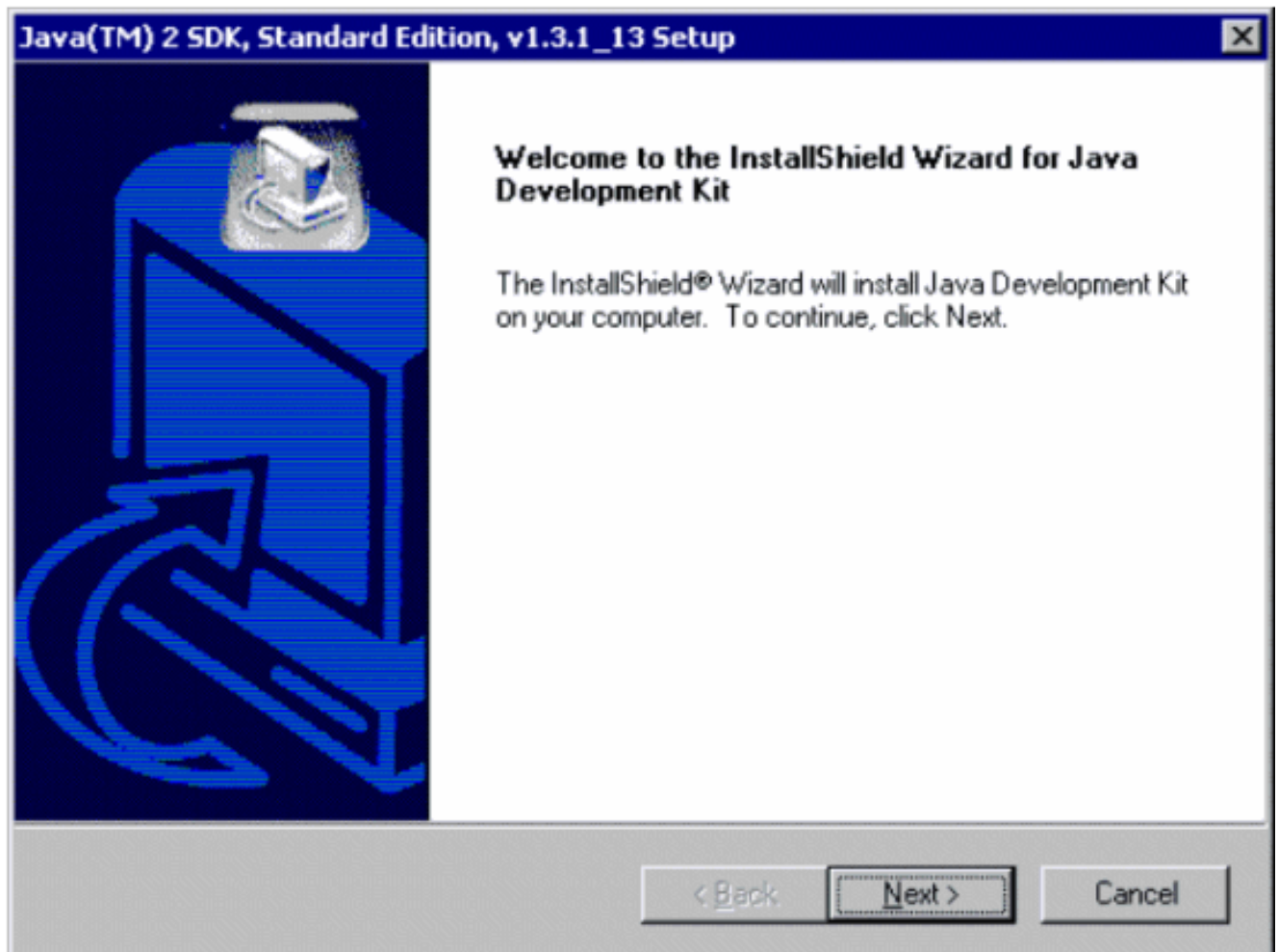
1. Selecione o **iniciar > programas > ferramentas administrativas > serviços**.
2. Clicar com o botão direito o **serviço IIS Admin**.
3. Selecione a **parada**. Um alerta aparece que o notifique que este para o **Serviço de Publicação na Web**, (veja [figura 3](#)).
4. Clique em OK para continuar.**Figura 3 – Serviços: Pare outros serviços**



## Passo 3: Instale o JDK novo

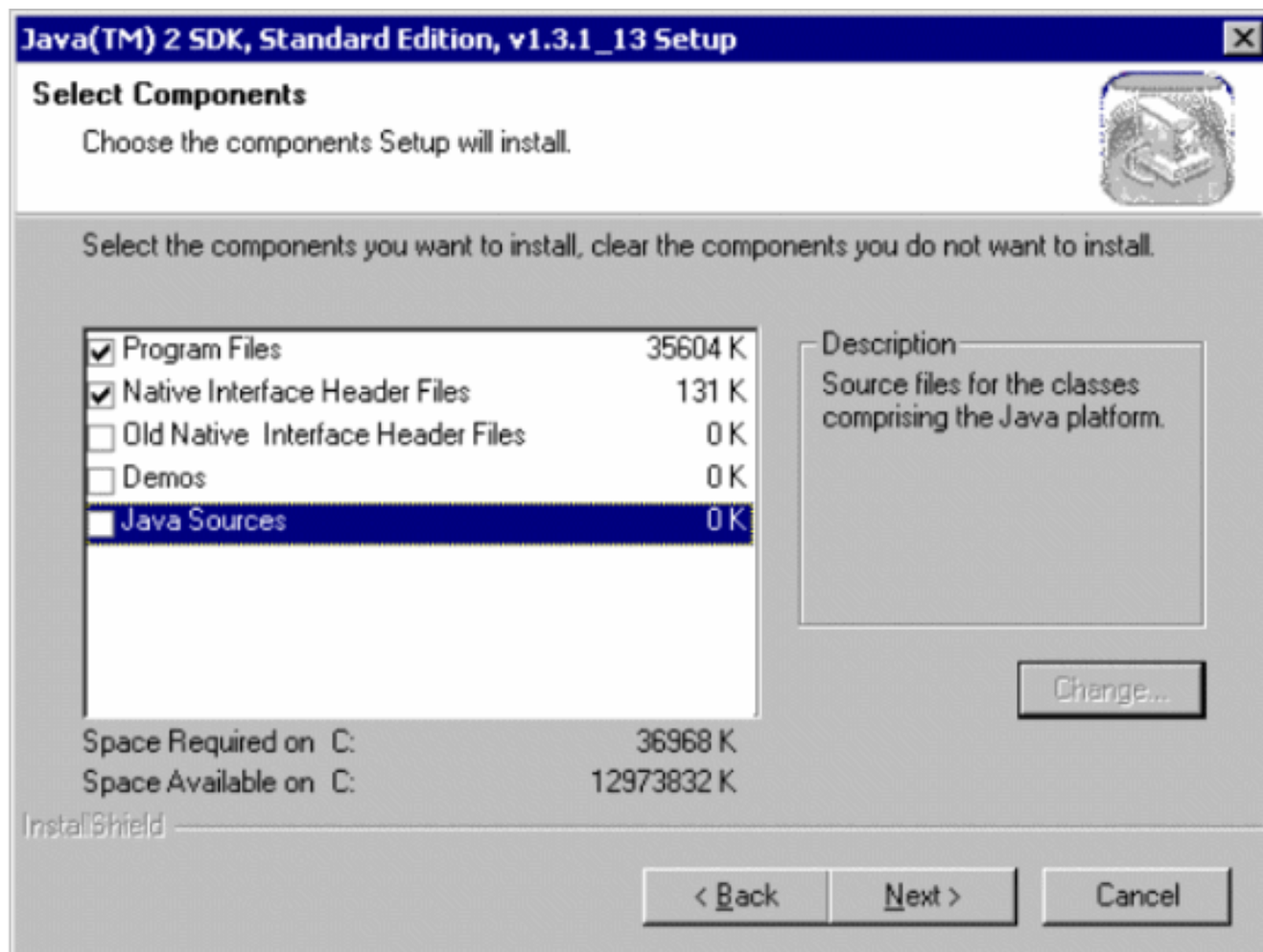
Termine estas etapas para instalar a nova versão do JDK:

1. Execute o arquivo que `j2sdk-1_3_1_13-windows-i586.exe` você transferiu em [etapa 1](#). Isto lança o instalador JDK, (veja [figura 4](#)).
2. Clique em Next.**Figura 4 – As Javas 2 SDK, edição padrão, v1.3.1\_13 Setup: Tela de boas vindas**



O contrato de licença JDK aparece.

3. Leia o acordo e se você concorda, clique-o **sim**.
  4. Instale o JDK ao diretório sugerido na mesma movimentação onde o JDK foi instalado originalmente com o instalador da terceira parte do WebView.
  5. Clique em Next. A tela da seleção de componente aparece.
  6. Selecione somente os primeiros dois componentes, os **arquivos de programa** e os **arquivos nativos da relação do encabeçamento**.
- Figura 5 – As Javas 2 SDK, edição padrão, v1.3.1\_13 Setup: Selecione componentes



Certifique-se das três opções finais, dos **arquivos nativos velhos da relação do encabeçamento**, dos **programas demonstrativos** e das **fontes das Javas**) não são selecionados.

7. Clique em Next.

8. A instalação JDK começa. Quando o instalador termina o processo de instalação, clique o **revestimento** para retirar o instalador.

#### [Passo 4: WebView do reinício](#)

Termine estas etapas para reiniciar o WebView:

1. Abra o **painel de controle de serviço de Windows**.
2. Clique para selecionar o **Serviço de Publicação na Web**.
3. Clique em Iniciar. **Nota:** Esta ação igualmente começa o serviço IIS Admin.
4. Clique em **OK**.

#### [Passo 5: Rollback a atualização JDK](#)

Se você precisa de desinstalar a atualização JDK, você deve igualmente reinstalar a versão velha do JDK para restaurar o registro, para que você deve usar o CD de instalação da terceira parte do WebView.

Termine estas etapas para rolar para trás a atualização JDK:

1. Pare o WebView.

2. Desinstale o JDK.
3. Desinstale o JRE.
4. Instale o JDK velho.
5. Reinicie o WebView.

### Passo 6: Pare o WebView

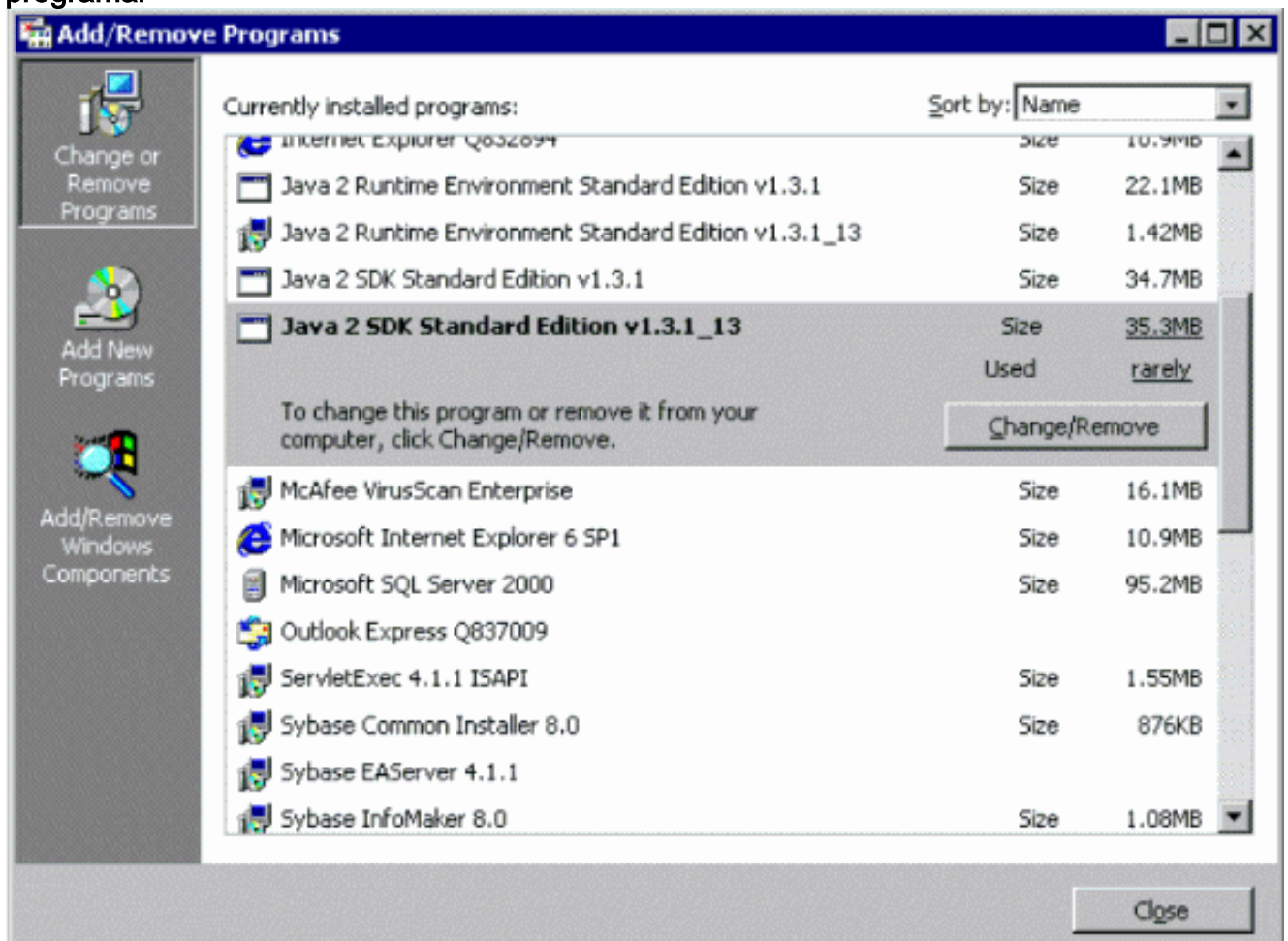
Termine estas etapas para parar o WebView:

1. Abra o **Control Panel dos serviços de Windows**.
2. Selecione o **serviço IIS Admin**.
3. Clique em **Stop**. Um alerta parece indicar que o **Serviço de Publicação na Web** para.
4. Clique em **OK** para continuar.

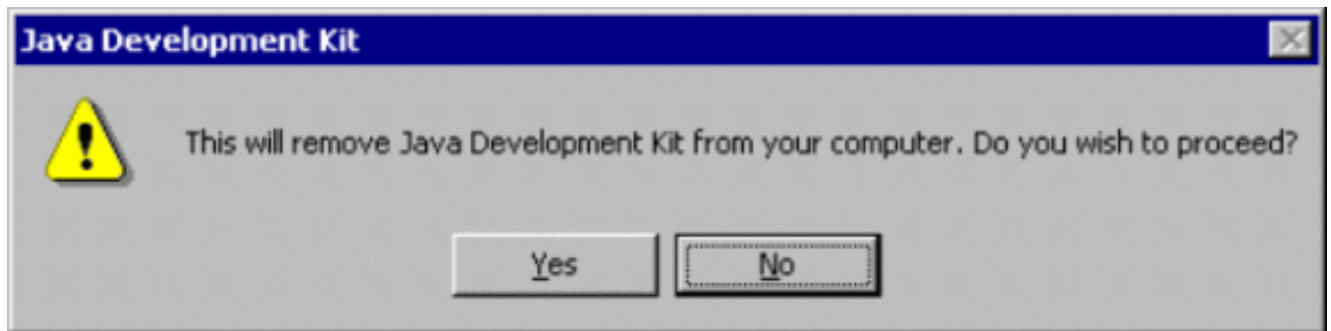
### Passo 7: Desinstale o JDK

Termine estas etapas para desinstalar o JDK:

1. O > Add de **Windows** seletor > do **Control Panel/remove os programas**.
2. Selecione **JDK 1.3.1\_13**, segundo as indicações da [figura 6](#). **Figura 6 – Adicionar/remover programas**



3. **Desinstalar/reparo** do clique para abrir o programa do desinstalar JDK.
4. Clique **sim** na alerta para confirmar sua ação (veja a [figura 7](#)). **Figura 7 – Java Development Kit**

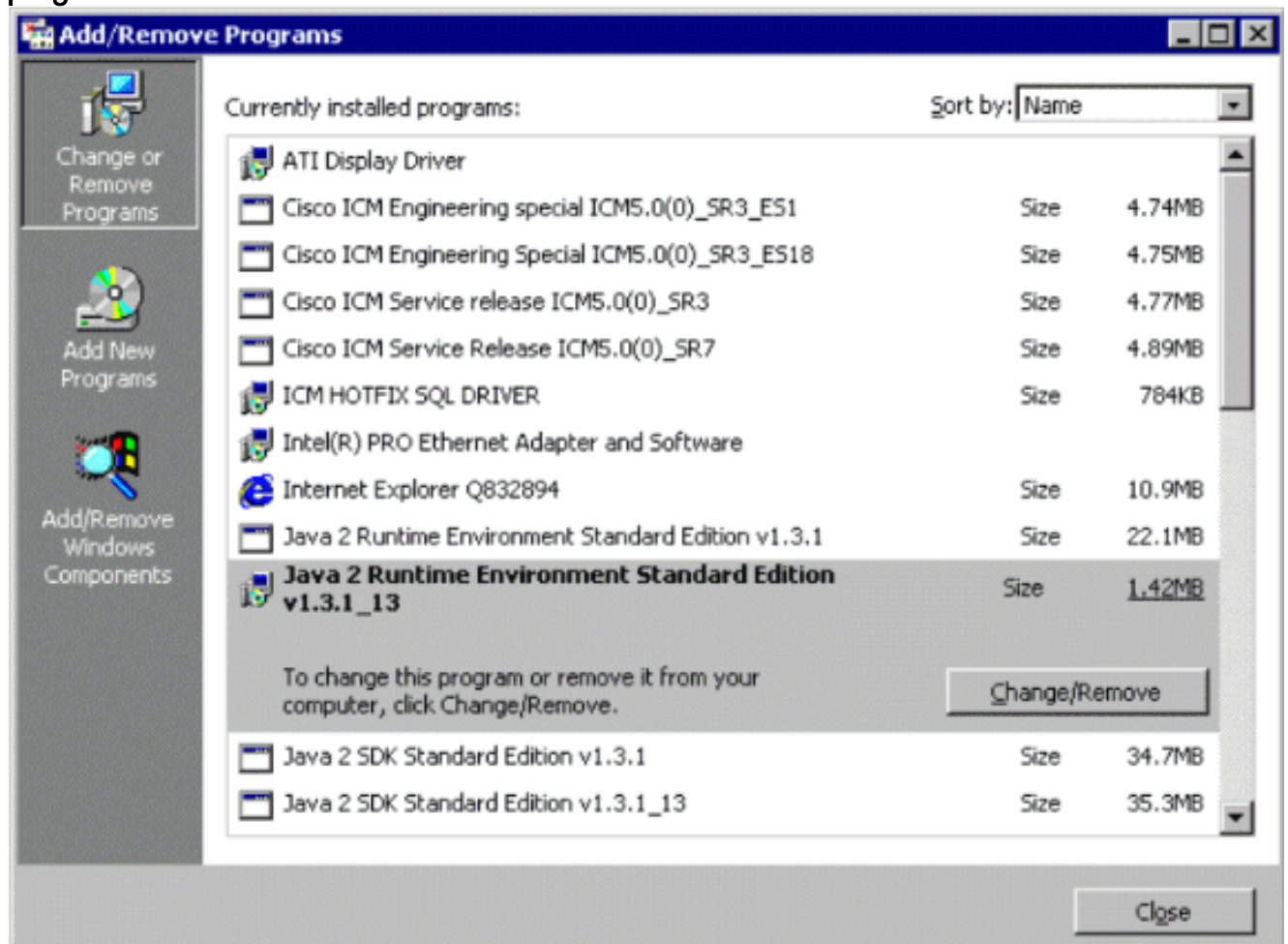


5. **APROVAÇÃO** do clique quando uma caixa de mensagem parecer indicar que a desinstalação está completa.

### Passo 8: Desinstale o JRE

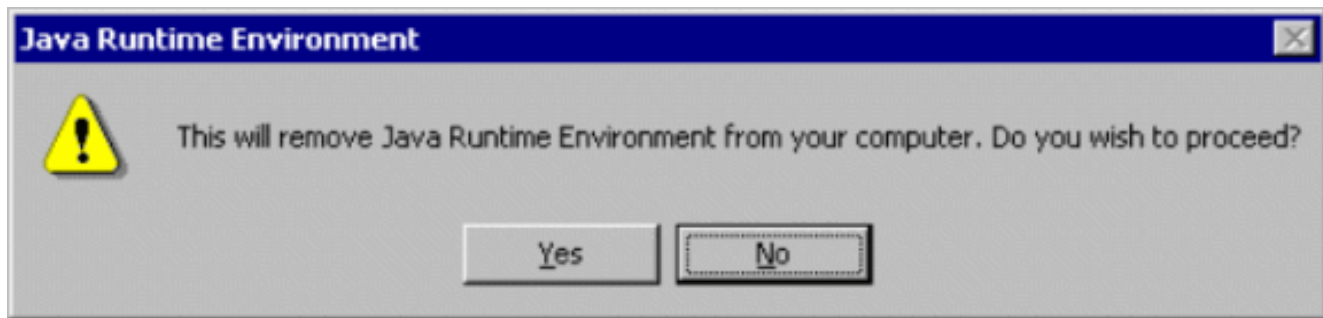
Termine estas etapas para desinstalar o JRE:

1. O > Add de **Windows** seletor > do **Control Panel/remove os programas**.
2. Selecione **JRE 1.3.1\_13**, segundo as indicações de [figura 8](#). **Figura 8 – Adicionar/remover programas**



3. **Desinstalar/reparo** do clique para abrir o programa do desinstalar JDK.
4. Clique **sim** na alerta para confirmar sua ação (veja a [figura 9](#)). **Figura 9 – Ambiente de tempo de execução de Java**





5. **APROVAÇÃO** do clique quando a desinstalação estiver completa.

### Etapa 9: Instale o JDK

Termine estas etapas para instalar o JDK:

1. Introduza o CD de instalação da terceira parte do WebView.
2. Navegue ao diretório JDK no CD.
3. Execute a **instalação**. O instalador JDK indica a tela de boas vindas
4. Clique em Next. O contrato de licença JDK aparece.
5. Leia o contrato de licença e clique-o **sim**.
6. Navegue ao diretório onde a instalação original é situada. Por exemplo, se a instalação original está na unidade de disco C, o diretório a que você deve navegar é `c:\jdk1.3.1_13`.
7. Clique em Next.
8. Desmarcar todos os navegadores nas Javas obstruem dentro a caixa de diálogo.
9. Clique em Next. A tela da seleção de componente aparece.
10. Selecione **arquivos de programa e arquivos nativos da relação do encabeçamento**. Não selecione nenhuns outros componentes.
11. Clique em Next.
12. Clique o **revestimento** quando a instalação está completa.

### Etapa 10: Atribua permissões

**Nota:** Assegure-se de que você execute esta etapa se você executou a Segurança que endurece a diretriz de configuração neste sistema baseado em [melhores prática da Segurança para o Software Release 5.0\(0\) de Cisco Intelligent Contact Management](#). Se não, salte a etapa 11.

Termine estas etapas para atribuir permissões:

1. Verifique se "IUSR\_<machine\_name>" exista. Se "IUSR\_<machine\_name>" não existe, adicionar o "IUSR\_<machine\_name>".
2. Verifique se "IUSR\_<machine\_name>" possua os direitos apropriados a estes diretórios: Controle total no <icm\_install\_dir> (por exemplo, c:\icm) Controle total no <inetpub> (por exemplo, c:\inetpub) Controle total no <ServletExec\_install\_dir> (por exemplo, "C:\Program Files\New Atlanta ") Leia & execute a permissão no directory <JDK (por exemplo, c:\jdk1.3.1) Leia a permissão no directory > do <EAServer (por exemplo, "C:\Program Files\Sybase ") Controle total no directory > do <EAServer \ EAServer \ HTML \ classes \ COM \ Cisco \ atg
3. Termine estas etapas se você executa ICM 5.0(0) SR5: Verifique se um dobrador da "Web" exista a mesmo nível que o <icm\_install\_dir>. Por exemplo, c:\web se o trajeto ao <icm\_install\_dir> é c:\icm. Se você não encontra o dobrador da "Web" a esse nível, você

deve criar um dobrador da “Web”.Permita que IUSR\_<machine\_name> tenha o controle total no dobrador da “Web”.

### Etapa 11: WebView do reinício

Termine estas etapas para reiniciar o WebView:

1. Abra o **painel de controle de serviço de Windows**.
2. Selecione o **Serviço de Publicação na Web**.
3. Clique em Iniciar. Isto igualmente alerta para começar o **serviço IIS Admin**.
4. Clique em **OK**.

### Informações Relacionadas

- [Melhores prática da Segurança para o Suporte técnico & a documentação do Software Release 5.0\(0\) de Cisco Intelligent Contact Management - Cisco Systems](#)