

IBM

@server

iSeries

Pornire cu depanare







@server

iSeries

Pornire cu depanare



---

# Cuprins

---

<b>Componentă 1. Pornire cu depanare server . . . . .</b>	<b>1</b>
<b>Capitol 1. Tipăriți acest subiect . . . . .</b>	<b>3</b>
<b>Capitol 2. Cum se ocupă serverul de probleme . . . . .</b>	<b>5</b>
<b>Capitol 3. Mesaje . . . . .</b>	<b>7</b>
Tipuri de mesaje . . . . .	7
Mesaje de eroare . . . . .	7
Alerte . . . . .	9
Afișare alerte . . . . .	10
Afișare mesaje . . . . .	10
Afișarea detalii mesaje. . . . .	10
Afișare mesaje în coada QSYSMSG. . . . .	11
Trimitere mesaje . . . . .	11
Răspuns la mesaje . . . . .	12
Răspuns la mesajele de tipărire . . . . .	12
Înlăturare mesaje . . . . .	12
Tipărire mesaje . . . . .	12
<b>Capitol 4. Cozi de mesaje . . . . .</b>	<b>15</b>
Tipuri de cozi de mesaje . . . . .	15
Coadă de mesaje QSYSOPR . . . . .	15
Crearea cozilor de mesaje . . . . .	16
Crearea cozii de mesaje QSYSMSG pentru mesaje de eroare grave . . . . .	17
Modificarea atributelor cozii de mesaje . . . . .	17
Modificarea cozii de mesaje pentru o imprimantă . . . . .	17
Tipăriți toate mesajele din coada de mesaje . . . . .	18
<b>Capitol 5. Istorice . . . . .</b>	<b>19</b>
Istorice job . . . . .	19
Verificare conținut istoric job. . . . .	19
Afișare istorice job . . . . .	20
Istorice sistem. . . . .	21
Afișarea listei fișierelor istoric sistem. . . . .	21
Afișarea conținutului istoricului sistem QHST . . . . .	21
Istorice de probleme . . . . .	22
Tipărirea înregistrărilor de eroare . . . . .	22
Afișarea înregistrărilor de eroare . . . . .	22
<b>Capitol 6. Analiza problemelor serverului și sistemului . . . . .</b>	<b>23</b>
Analiza problemelor folosind comenzi CL . . . . .	23
Utilizarea comenzii de lucru cu probleme WRKPRB (Work with Problems - Lucru cu probleme) . . . . .	23
Utilizarea comenzii ANZPRB (Analyze Problem - Analiză problemă) . . . . .	24
Utilizarea comenzii WRKALR (Work with Alerts - Lucru cu alerte) . . . . .	26
Utilizarea comenzii VFYCMN (Verify Communications - Verificare comunicații) . . . . .	26
Utilizarea comenzii VFYTAP (Verify Tape - Verificare bandă) . . . . .	27
Coduri de referință sistem . . . . .	28
Coduri de eroare . . . . .	28
Exemplu: Coduri referință sistem . . . . .	28
Coduri IPL SRC de startup normal . . . . .	29
Rezolvarea problemelor utilizând meniurile de gestiune a problemelor . . . . .	29
Rezolvare probleme utilizator utilizând meniul GO USERHELP . . . . .	29

Rezolvare probleme utilizând meniul GO PROBLEM . . . . .	29
Rezolvare probleme sistem utilizând meniul GO PROBLEM2. . . . .	29
Rezolvare probleme sistem utilizând meniul GO TECHHELP . . . . .	30
Rezolvare probleme rețea utilizând meniul GO NETWORK . . . . .	30
Rezolvare probleme rețea utilizând meniul GO NETPRB . . . . .	30
Rapoarte de analiză program autorizat (APAR-uri) . . . . .	30
Folosiți APAR-uri pentru colectarea informațiilor de diagnoză . . . . .	31
Detalii: Folosiți APAR-uri pentru colectarea informațiilor de diagnoză . . . . .	31
<b>Capitol 7. Probleme hardware și software . . . . .</b>	<b>33</b>
Raportarea problemelor detectate de sistem . . . . .	33
Raportarea automată a problemelor . . . . .	33
Raportarea problemelor prin voce . . . . .	34
Interogare stare problemă . . . . .	34
Trimitere cereri de serviciu . . . . .	35
Trimitere imediată a cererii de service . . . . .	35
Transmitere solicitare service ulterior . . . . .	36
Găsirea unei probleme raportate anterior . . . . .	37
Adăugare la înregistrarea problemei . . . . .	37
<b>Capitol 8. Suport client . . . . .</b>	<b>39</b>
Suport electronic pentru client . . . . .	39
Suportul electronic pentru client: Autorizare comandă . . . . .	41
Suport extrem . . . . .	41
Configurare Suport extrem . . . . .	42
Colectarea inventarului folosind Administrare centrală și trimiterea informațiilor la IBM în același timp . . . . .	42
Colectarea inventarului folosind Administrare centrală și trimiterea de informații la IBM la momente de timp diferite.. . . . .	42

---

## Componentă 1. Pornire cu depanare server

Puteți face niște analize preliminare pe server înainte de a apela serviciul. Puteți identifica și rezolva problemele serverului folosind informațiile de mai jos.

Pentru a găsi și raporta problemele serverului, urmați acești pași:

1. Monitorizarea serverului vă va ajuta să detectați, localizați și să identificați problemele. Serverul are multe facilități interioare (din construcție) de gestionare a problemelor. Observați următoarele resurse OS/400:
  - Mesaje și cozi de mesaje conțin informații importante despre server
  - Istoricul înregistrează anumite evenimente și mesaje, care sunt utilizate pentru diagnosticarea problemelor. Istoricul QHST conține ultimele mesaje pentru operatorul de sistem, starea dispozitivului, modificările de stare a job-ului și activitățile de corecție temporară a programului ce sunt salvate ca mesaje sistem.
2. Începeți analiza problemei.
  - Utilizați codurile de referință sistem pentru identificarea unităților ce detectează erori.
  - Utilizați comenzile CL sau meniurile de gestionare a problemelor pentru a obține mai multe informații despre o problemă.
  - Folosiți suportul pentru client electronic sau "Suport extrem" pe pagina 41 pentru a izola cauzele problemelor, pentru serviciul de ajutor al serverului dumneavoastră și pentru suportul serverului dumneavoastră.
  - Folosiți corecții (sau corecții temporare pentru program, PTF-uri) pentru a avea software-ul actualizat.
3. Utilizați Raport probleme hardware și software dacă doriți să raportați o problemă care are o intrare în istoricul de probleme.
4. Rulați "Folosiți APAR-uri pentru colectarea informațiilor de diagnoză" pe pagina 31 pentru a cere o corecție a unui defect.






---

## Capitol 1. Tipăriți acest subiect

Pentru a vizualiza sau descărca versiunea PDF a acestui subiect, selectați Pornire cu depanare (în jur de 337 KB sau 60 de pagini).

### Alte informații


Pentru a vizualiza sau descărca versiunea PDF a unei cărți înrudite, selectați Unelte de diagnoză AS/400e pentru administratorii de sistem  (în jur de 430 de pagini)

### Salvarea fișierelor PDF

Pentru a salva un PDF pe stația de lucru pentru vizualizare sau tipărire:

1. Faceți clic dreapta pe PDF în browserul dumneavoastră (faceți clic dreapta pe legătura de mai jos).
2. Apăsăți **Save Target As...**
3. Navigați în directorul în care doriți să salvați fișierul PDF.
4. Selectați **Save**.

### Descărcarea Adobe Acrobat Reader

Dacă aveți nevoie de Adobe Acrobat Reader pentru a vizualiza sau imprima aceste PDF-uri, puteți descărca o copie de pe Site-ul web Adobe ([www.adobe.com/products/acrobat/readstep.html](http://www.adobe.com/products/acrobat/readstep.html))  .



---

## Capitol 2. Cum se ocupă serverul de probleme

Funcțiile de analiză a problemelor oferite de către server vă permit să gestionați și problemele detectate de sistem, și cele definite de utilizator. Serverul oferă funcții pentru analiza problemelor, urmărirea și înregistrarea problemelor, raportarea problemelor și corectarea lor. Gestionarea structurată a problemelor serverului vă ajută pe dvs. și pe furnizorul de servicii să gestionați rapid și corect problemele apărute pe server.

Urmează un exemplu de derulare a acțiunilor ce apar în gestionarea unei probleme:

1. Serverul detectează o eroare hardware.
2. Este trimis serverului un anunț despre eroare.
3. Este creată o înregistrare a problemei, ce conține informații de configurație, un cod de referință sistem, numele dispozitivului ce a efectuat raportul și alte informații.
4. Istoricul de erori sistem înregistrează problema.
5. Este trimis un mesaj în coada de mesaje a operatorului sistemului.
6. Analiza problemei începe cu mesajul.

Rezultatele analizei problemei sunt salvate automat, împreună cu informațiile despre problemă colectate. În acest punct, puteți raporta problema celui care vă asigură service.

Pentru a vă ajuta să gestionați problemele de pe server sunt disponibile mai multe unelte.

- Capitol 3, "Mesaje" pe pagina 7
- Capitol 4, "Cozi de mesaje" pe pagina 15
- Capitol 5, "Istoric" pe pagina 19
- Capitol 6, "Analiza problemelor serverului și sistemului" pe pagina 23
- Capitol 7, "Probleme hardware și software" pe pagina 33
- Capitol 8, "Suport client" pe pagina 39



---

## Capitol 3. Mesaje

Mesajele sunt tipuri de comunicație ce sunt trimise de la o persoană sau program la alta (altul). Fie că sunteți operator de sistem sau utilizator, puteți comunica cu serverul prin mesaje. Operatorul de sistem și utilizatorii trimit și primesc mesaje de la alți utilizatori și de la programe sistem ce comunică stări ale sistemului.

Serverul trimite mesaje informaționale și interogative care furnizează informații importante despre sistem. Mesajele interogative necesită un răspuns din partea dvs. Mesajele informaționale vă permit să urmăriți activitățile, job-urile, utilizatorii și erorile din sistem. Deoarece mesajele furnizează informații despre sistemul dvs., ar trebui să cunoașteți modul de utilizare a mesajelor la căutarea și corectarea problemelor.

Pentru a trata eficient mesajele, trebuie să cunoașteți următoarele:

- Tipuri de mesaje furnizează informații generale despre tipurile de erori cum ar fi mesaje de eroare și alerte.
- Afișare mesaje vă arată cum puteți afișa mesajele din cozile operator sistem (QSYSOPR) sau mesaje utilizator și include informații despre cum să afișați detaliile mesajelor și legături la informații despre cum să afișați mesaje în coada QSYSMSG
- Transmitere mesaje vă arată cum să comunicați pe serverul dumneavoastră prin trimiterea de mesaje.
- Răspuns la mesaje vă arată cum să răspundeți la mesaje de la operatorul sistem sau alți utilizatori, precum și răspunsuri la mesaje imprimantă.
- Înlăturare mesaje vă arată cum să înlăturați orice mesaj care nu e necesar.
- Tipărire mesaje vă arată cum puteți tipări anumite mesaje referitoare la problema curentă pe care o tratați și furnizează de asemenea o legătură la informații despre cum să tipăriți o coadă de mesaje.

Alte subiecte înrudite despre care ați putea dori să învățați includ folosirea mesajelor de eroare și cozile de mesaje.

---

### Tipuri de mesaje

Există o varietate de mesaje server și sistem pentru a ajuta utilizatorul, începând de la mesajele de eroare, la mesajele de tipărire și alerte. Este important ca înainte să tratați mesajele să înțelegeți tipurile de mesaje:

- Mesaje de eroare care pot indica erori simple sau complexe de sistem, dispozitiv sau program.
- Alerte care furnizează analize la resurse hardware sau software.

Pentru informații pentru folosirea eficientă a acestor tipuri de mesaje, citiți despre operațiile de bază pentru mesaje: afișare mesaje, trimitere mesaje, răspuns la mesaje, înlăturare mesaje și tipărire mesaje.

### Mesaje de eroare

O serie de mesaje sistem pot indica situații ce variază de la simple erori de tastare până la probleme cu dispozitivele sau programele din sistem. Mesajele de eroare pot fi trimise într-o coadă de mesaje sau către un program și afișate pe un ecran. Mesajele pot fi unul dintre următoarele:

- Un mesaj de eroare pe ecranul dvs. curent
- Un mesaj referitor la o problemă de sistem, care este trimis în coada de mesaje a operatorului sistemului, QSYSOPR
- Un mesaj referitor la o problemă de sistem care este trimis în coada de mesaje specificată într-o descriere de dispozitiv
- Un mesaj referitor la o situație gravă a sistemului, care este trimis în coada de mesaje a QSYSMSG, în coada de mesaje a operatorului sistemului și în alte cozi de mesaje specificate de către utilizatori.
- Un mesaj de eroare neașteptat care nu este gestionat de către un program (afișat în ecranul Afișare mesaje program)

Pentru informații despre folosirea mesajelor de eroare, citiți "Utilizare mesaje de eroare" pe pagina 8.

## Utilizare mesaje de eroare

Dacă solicitați un task pe care sistemul nu-l poate rula datorită unei erori, apare un mesaj de eroare în partea de jos a ecranului. În funcție de ecran, este posibil să fie blocată tastatura. Pentru a debloca tastatura, apăsați tasta Reset.

**Notă:** Ecranele unor programe de aplicații pot să nu conțină linii de mesaje în partea de jos a ecranului.

Pentru a obține informații suplimentare despre eroare, efectuați următorii pași:

1. Poziționați cursorul pe aceeași linie cu mesajul. Dacă nu puteți muta cursorul, mergeți la Pasul 2.
2. Apăsați tasta Help. Ecranul Informații suplimentare mesaj vă oferă mai multe informații despre eroare. Apăsați F9 pentru a vedea detalii, cum ar fi programul și numărul instrucțiunii către care a fost transmisă eroarea. Este posibil să fie nevoie să contactați proprietarul programului pentru corectarea problemei descrise în mesajul de eroare.

## Mesajele dintr-o Coadă de mesaje

Unele mesaje vă permit să efectuați analiza problemei. Analiza problemei vă ajută să rezolvați o eroare pe care nu ați putut să o rezolvați din mesaj sau din ecranul Informații suplimentare mesaj. Aceste mesaje sunt precedate de un asterisc (\*) (nivel de asistență intermediar) sau sunt subliniate (nivel de asistență de bază).

- Nivel de asistență de bază: Prezintă ecranul Lucru cu mesaje. Apăsați opțiunea 5 pentru a afișa ecranul Informații suplimentare mesaj.
- Nivel de asistență intermediar: Prezintă ecranul Afișare mesaje. Puteți poziționa cursorul pe mesaj și apăsați Help pentru a afișa ecranul Informații suplimentare mesaj.

**Notă:** Mesajele despre erori sau condiții critice din sistem sunt afișate pe fond negativ (nivel de asistență intermediar) sau subliniate (nivel de asistență de bază). Puteți efectua analiza problemei asupra mesajelor precedate de un asterisc (\*) sau dacă apare F14 în ecranul Informații suplimentare mesaj.

Pentru analizarea problemelor în nivelul de asistență intermediar:

1. Poziționați cursorul pe orice mesaj precedat de un asterisc și apăsați F14.
2. Din ecranul WRKPRB (Work with Problem - Lucru cu probleme), puteți să afișați detaliile problemei și să lucrați direct cu problema.

Pentru a efectua analiza problemei în nivelul de asistență de bază pentru mesajele subliniate, selectați opțiunea 5 (Afișare detalii și răspuns) pentru mesajul respectiv și apăsați F14 (Gestiune problemă).

### Exemple:

“Exemple: Utilizare mesaje eroare”

### **Exemple: Utilizare mesaje eroare: Exemplul 1:**

Uneori sistemul trimite mesaje de eroare ce vă solicită alegerea unui răspuns. În funcție de opțiunile posibile oferite (întotdeauna între paranteze), acesta este în general un răspuns de un caracter.

De exemplu, observați cele cinci opțiuni posibile pentru acest mesaj:

Verificare aliniere pentru dispozitivul PRT01. ( I C G N R )

Mesajele de acest gen, cu opțiuni posibile, apar cel mai des în coada de mesaje a operatorului de sistem. Oricum, în anumite circumstanțe, pot apare și în propria dvs. coadă de mesaje.

### **Exemplul 2:**

Să presupunem că doriți să tipăriți un raport terminat. Treceți prin etapele de trimitere către imprimantă, dar nu se tipărește. Consultați coada dvs. de mesaje și găsiți următorul mesaj:

Terminare formulare pentru imprimanta PRT01. ( C H I PAGE 1-99999 )

Calculatorul dorește un răspuns, utilizând una dintre cele patru opțiuni prezentate (C H I PAGE 1-99999). Nu este nevoie să cunoașteți sau să memorați semnificația numerelor sau literelor din nici un răspuns. Ecranul Informații suplimentare mesaj furnizează informații despre fiecare opțiune. În plus, acest ecran furnizează și o linie de răspuns, în care puteți tasta răspunsul dvs. (dacă este necesar un răspuns).

Pentru a ajunge la ecranul Informații suplimentare mesaj din ecranul Lucru cu mesaje (nivelul de asistență de bază), efectuați următoarele:

1. Poziționați cursorul pe linia de opțiune din fața mesajului la care doriți să răspundeți.
2. Selectați opțiunea 5 (Afișare detalii și răspuns).
3. Când apare ecranul Informații suplimentare mesaj, apăsați page down pentru a vedea descrierea fiecărui răspuns.

## Alerte

O alertă este un mesaj care are mai multe avantaje. O semnalizare de alertă este trimisă automat de la orice sistem din rețea către sistemul desemnat să gestioneze problemele.

O semnalizare de alertă asigură o indicație rapidă, de bază, a problemei și oferă operatorului rețelei asistență pentru acțiunile de rezolvare. În cazul acelor probleme care nu pot fi corectate de către un operator de rețea, semnalizarea de alertă oferă informații care pot fi utilizate de către un specialist pentru a izola sursa problemei.

Semnalizările de alertă informează operatorul despre problemele la resursele hardware, cum ar fi dispozitive locale sau controlere, linii de comunicație sau dispozitive și controlere la distanță. De asemenea, semnalizările de alertă pot anunța operatorul despre erorile software detectate de către sistem sau de către programele de aplicații. Dacă sistemul este o parte a unei rețele de comunicație, Semnalizările de alertă pot fi create și trimise prin rețea la sistemul de gestionare a problemelor. Puteți afișa semnalizările de alertă din sistemul de gestionare.

Puteți utiliza semnalizările de alertă pentru a efectua următoarele activități de administrare:

- Monitorizarea sistemelor și a dispozitivelor ce operează nesupravegheate.
- Gestionarea situațiilor în care operatorul local nu știe să rezolve problema.
- Menținerea controlului asupra resurselor și utilizării sistemului.

Pentru informații despre avantajele alertelor, citiți beneficiile alerte.

## Beneficii alerte

Utilizați alertele pentru a administra sistemele și rețeaua dvs. mai eficient. Următoarele situații sunt exemple în care ați putea utiliza alerte.

- Pentru a reduce costurile sistemului și ale rețelei dvs. Deoarece sistemul controlează automat posibilitățile alertelor, puteți automatiza răspunsuri obișnuite la probleme de sistem fără intervenția operatorului.
- Monitorizarea stării rețelei. Alertele furnizează informații despre anumite probleme din rețea care vă pot ajuta la determinarea și monitorizarea sistemului dvs.
- Monitorizarea sistemelor la distanță. Alertele pot anunța un site central despre o problemă dintr-un sistem la distanță.
- Pentru a aduna tot personalul dvs. tehnic la un loc. Când utilizați alerte, puteți convoca tot suportul dvs. tehnic la un site central.
- Pentru a face ca aplicațiile proprii să aibă aceleași posibilități de raportare a erorilor ca și funcțiile sistemului. Alertele vă oferă posibilitatea să vă definiți propriile mesaje care pot fi semnalizate.
- Furnizarea posibilității de alegere a locului în care se află suportul dvs. tehnic. Când utilizați alertele, puteți selecta care dintre sistemele dvs. să primească suport tehnic central.
- Când gestionați o rețea cu sisteme omogene sau eterogene. Deoarece alertele sunt desemnate ca fiind independente de arhitectura sistemului, alertele dintr-un sistem pot fi citite și pe alte sisteme.

## Afișare alerte

Puteți salva în istoric și afișa alertele care fie au apărut în sistemul dvs., fie au fost primite de la alte sisteme din rețea. Sistemul dvs. nu trebuie să proceseze în mod activ alerte pentru a lucra cu alerte. Puteți vizualiza toate alerte ce sunt salvate în baza de date a alertelor.

Pentru a vizualiza alertele salvate:

1. Utilizați comanda WRKALR (Work with Alerts - Lucru cu alerte ). În linia de comandă introduceți WRKALR și apăsați Enter. Mai întâi este afișată cea mai recentă alertă.
2. Tastați 5 pentru a afișa acțiunile recomandate.
3. Tastați 8 pentru a afișa detaliile unei alerte.

Pentru a reîmprospăta automat lista de alerte, apăsați F21 (Reîmprospătare automată).

---

## Afișare mesaje

Din fereastra iSeries Navigator, puteți afișa mesaje în cozile operator sistem (QSYSOPR) sau mesaje utilizator. Mesajele din aceste cozi includ informații din sistemul de operare și de la alți utilizatori.

Pentru a afișa un mesaj, efectuați pașii următori:

1. Din fereastra iSeries Navigator, expandați serverul de la care doriți să lucrați.
2. Expandați **Operații de bază**.
3. Pentru a afișa mesaje pentru serverul selectat, apăsați **Mesaje**. Acesta afișează toate mesajele profilului dvs. utilizator.
4. Din bara de meniuri, selectați **Opțiuni**.
5. Din meniul Opțiuni, selectați **Include**.
6. Apăsați butonul din dreapta câmpului **Mesaje pentru** pentru a afișa caseta de dialog **Mesaje pentru**.
7. Selectați opțiunea corespunzătoare pentru a afișa mesajele din coada de mesaje a utilizatorului curent, a operatorului sistemului sau a altui utilizator.

**Notă:** Dacă doriți să afișați mesajele din coada altui utilizator, trebuie să specificați numele utilizatorului. Pentru a vedea o listă a tuturor utilizatorilor sistemului, apăsați pe butonul Răsfoire. Din lista afișată, selectați numele utilizatorului pentru care se va afișa coada de mesaje.

8. Apăsați OK pentru revenire în caseta de dialog Include.
9. (Opțional) Puteți limita mesajele afișate în funcție de gravitate. Valorile de gravitate identifică numeric dimensiunea unei probleme. Pentru a afișa mesaje cu o rată de gravitate minimă (0-99), introduceți o valoare numerică specifică în câmpul **Cea mai mică gravitate de afișat**.
10. Apăsați OK pentru a salva modificările dvs. și pentru a închide caseta de dialog Include.

Pentru informații despre cum să afișați detaliile sau proprietățile mesajelor dumneavoastră, citiți Afișare detalii mesaje.

Pentru informații despre cum să tratați potențialele mesaje de sistem grave sau mesajele care necesită acțiune imediată, citiți Afișarea mesajelor în coada QSYSMSG.

## Afișarea detalii mesaje

Din fereastra iSeries Navigator, puteți afișa detaliile sau proprietățile mesajelor dumneavoastră. Aceasta vă furnizează informații despre mesaje ce includ:

**Detalii din meniul fișier care vă arată:**

- ID mesaj
- Data și ora trimiterii
- Text mesaj
- Ajutor mesaj (cauză și rezolvare)

**Proprietăți din meniul Fișier ce vă arată:**



- Cine a trimis mesajul
- Text mesaj
- Data și ora trimiterii
- ID mesaj
- Nivel gravitate
- Tip mesaj
- Numele cozii de mesaje
- Biblioteca cozii de mesaje
- Numele job-ului care a trimis mesajul
- Numărul job-urilor care au trimis mesajul
- Numele programului care a trimis mesajul

Pentru a afișa detaliile mesajelor dvs., efectuați pașii de mai jos.

1. Din fereastra iSeries Navigator, selectați mesajul pentru care doriți să afișați informații suplimentare.
2. Din bara de meniuri, selectați Fișier.
3. Pentru informații despre cauză și rezolvare, selectați Detalii din meniul Fișier.

Pentru mai multe informații despre expeditorul mesajului, despre tipul mesajului și nivelul de gravitate, precum și despre coada de mesaje, selectați Proprietăți din meniul Fișier.

## Afișare mesaje în coada QSYSMSG

Utilizați coada de mesaje QSYSMSG pentru mesaje de eroare severă să trateze numai mesaje de eroare severă care cere acțiune imediată.

Pentru a afișa mesajele din QSYSMSG, efectuați pașii următori:

1. Tastați WRKMSG QSYSMSG, comanda Lucru cu mesaje pentru coada de mesaje QSYSMSG, în linia de comandă. Această comandă afișează toate mesajele din coada QSYSMSG.
2. Pentru mai multe informații despre mesaj, poziționați cursorul pe aceeași linie cu mesajul pe care doriți să-l vizualizați.
3. (Opțional) Dacă nu aveți Nivelul de asistare specificat ca fiind De bază, apăsați F21. Selectați opțiunea 1=De bază. Dacă nu setați sistemul la nivelul de asistare de bază, nu puteți să afișați detaliile mesajului.
4. Pentru a afișa ecranul Informații suplimentare mesaj, selectați Opțiunea 5.
5. Pentru a afișa detaliile mesajului, selectați F9. Acest ecran arată ora la care utilizatorul a trimis mesajul. Afișează și numele utilizatorilor sau programelor care au trimis și care au primit mesajul.

**Notă:** Aceste instrucțiuni afișează și mesajele din orice coadă de mesaje.

---

## Trimitere mesaje

Fie că sunteți operator de sistem sau utilizator, puteți comunica între servere prin mesaje.

Pentru a trimite un mesaj, urmați instrucțiunile următoare:

1. Din fereastra iSeries Navigator, selectați meniul fișier.
2. Selectați Trimitere mesaj.
3. În câmpul Trimite la, introduceți sau selectați numele utilizatorului sau stației de lucru care va recepționa mesajul.
4. Selectați Solicitare răspuns dacă doriți un răspuns la mesajul dvs.
5. Selectați Întrerupere utilizator pentru a întrerupe din lucru un utilizator cu mesajul dvs.
6. Tastați mesajul dvs. în câmpul Text mesaj.

---

## Răspuns la mesaje

Din fereastra iSeries Navigator, puteți răspunde la mesajele de interogare. Aceasta vă permite să răspundeți la mesajele de la operatorul de sistem sau de la alți utilizatori.

Pentru a răspunde la mesaje, efectuați pașii de mai jos.

1. Din fereastra iSeries Navigator, selectați mesajul de interogare din lista de mesaje la care doriți să răspundeți.
2. Din bara de meniuri, selectați **Fișier**.
3. Din meniul Fișier, selectați **Răspuns**.
4. Tastați răspunsul dvs.
5. Apăsați butonul Răspuns.

Pentru informații despre cum să răspundeți la mesajele de tipărire, citiți Răspuns la mesajele de tipărire.

## Răspuns la mesajele de tipărire

Operatorul de sistem și utilizatorii pot primi și afișa mesaje de la programe sistem ce comunică stări ale sistemului. Această funcție include și recepționarea mesajelor despre tipărire. Fiecare imprimantă are o coadă de mesaje. Imprimanta poate opri tipărirea pentru a aștepta răspuns la un mesaj. Aceasta permite operatorului sistemului să gestioneze și să raporteze problemele legate de dispozitivele de tipărire.

Pentru a afișa mesajele la care imprimanta așteaptă un răspuns, urmați pași de mai jos:

1. Pentru a afișa ecranul Lucru cu imprimante, tastați WRKWTR ASTLVL (\*BASIC) în linia de comandă.
2. Pentru a afișa mesajele la care imprimanta așteaptă un răspuns, selectați Opțiunea 7 (Mesaje imprimantă).
3. În câmpul de răspuns, tastați răspunsul dvs. la mesajul pentru imprimantă.

---

## Înlăturare mesaje

Din fereastra iSeries Navigator, puteți înlătura orice mesaj care nu este necesar. Coada de mesaje depozitează mesaje de la operatorul sistem, programele sistem și de la alți utilizatori din sistem.

Pentru a șterge mesajele respective, efectuați pașii următori:

1. Din fereastra iSeries Navigator, expandați sistemul din care doriți să înlăturați mesaje.
2. Pentru a se afișa mesajele pentru profilul de utilizator, apăsați **Mesaje**.
3. Selectați mesajul pe care doriți să îl ștergeți din coada de mesaje.
4. Din bara de meniuri, selectați **Fișier**.
5. Din meniul Fișier, selectați **Șterge**.
6. Pentru a încheia acțiunea de ștergere a mesajelor dvs., apăsați cu mouse-ul pe butonul **Șterge** din caseta de dialog Confirmare.

---

## Tipărire mesaje

Mesajele vă ajută să urmăriți problemele sistemului și activitățile utilizatorului. Pentru a ușura organizarea mesajelor sistem, puteți tipări anumite mesaje ce se referă la problema curentă pe care o tratați.

Pentru a tipări anumite mesaje din coada de mesaje, efectuați pașii de mai jos:

1. Introduceți comanda WRKMSG (Work with Messages - Lucru cu mesaje).
2. Apăsați F4 pentru prompt.
3. În câmpul pentru parametru coadă mesaje, introduceți numele cozii ce conține mesajele pe care doriți să le tipăriți.
4. Apăsați Enter pentru a continua.
5. (Opțional) Dacă nu aveți Nivelul de asistare specificat ca fiind De bază, apăsați F21. Selectați opțiunea 1=De bază. Dacă nu setați sistemul la nivelul de asistare de bază, nu puteți să afișați detaliile mesajului.

6. Pentru a afișa mesajul pe care doriți să îl tipăriți, introduceți 5 (Afișare detalii) și răspundeți în coloana Opțiuni.
7. Pentru a tipări mesajul, apăsați F6.

Controlați de asemenea problemele sistemelor dumneavoastră tipărind toate mesajele din coada de mesaje.



---

## Capitol 4. Cozi de mesaje

O coadă de mesaje este ca o cutie poștală pentru mesaje. Serverul are mai multe cozi de mesaje care conțin mesaje ce oferă informații necesare pentru găsirea și raportarea problemelor. Cunoașterea localizării fișierelor istoric, mesajelor de eroare și mesajelor sistem vă poate ajuta la rezolvarea problemelor, acestea păstrând informații importante din sistem.

Pentru a găsi și localiza mesaje, trebuie să fiți atenți la tipurile de cozi de mesaje inclusiv cozile QSYSOPR. Trebuie să știți cum să gestionați și să creați cozi de mesaje. Unele din aceste sarcini includ:

- Creare cozi mesaje
- Modificări atribute cozi mesaje
- Modificare coadă mesaje pentru o imprimantă
- Tipărirea tuturor mesajelor din coada de mesaje

---

### Tipuri de cozi de mesaje

Folosiți mai multe cozi sistem și server diferite:

- Coada de mesaje operator de sistem, QSYSOPR, conține mesaje sistem care necesită un răspuns de la operator
- Coada de mesaje opțională QSYSMSG conține mesajele grave de eroare.
- Istoricul de sistem, QHST, conține mesaje care urmăresc activitățile sistemului.
- Coada imprimantă stochează mesaje care sunt asociate cu fiecare imprimantă.
- Fiecare utilizator și stație de lucru are de asemenea cozi de mesaje care conțin mesaje de la operatorul sistem, alt utilizator sau de la sistem.

### Coadă de mesaje QSYSOPR

Pentru a trata numărul mare de mesaje care sunt trimise la QSYSOPR sau cozii de mesaje configurate, există **un parametru coadă de mesaje (MSGQ)** pentru următoarele descrieri de linie și controler:

- Descrieri de linie: Distributed Data Interface, Ethernet, Frame-Relay, Token-Ring, X.25
- Descrieri controler: APPC, Async, Local Work Station, Remote Work Station, SNA Host, Virtual Work Station

Urmează câteva exemple practice de utilizare a funcției MSGQ:

- Sunteți un client mic care are o linie LAN și foarte puțin utilizatori: Nu sunt modificări care trebuiesc făcute; toate mesajele vor rămâne în QSYSOPR sau în coada de mesaje configurată.
- Sunteți un client mediu care are mai multe linii LAN: În acest caz, va trebui să modificați doar valoarea sistem QCFGMSGQ la coada de mesaje furnizată de sistem, QSYS/QCFGMSGQ. Ca rezultat, toate mesajele de comunicație pentru tipurile de obiect ce suportă parametrul de configurare MSGQ vor merge în această coadă.
- Sunteți un client de dimensiuni mari care are multe linii LAN și multe linii WAN, cu mulți utilizatori pe fiecare linie. De asemenea, doriți să setați cozile de mesaje astfel încât mesajele să fie separate după cum urmează:
  - Mesajele pentru LAN-ul Ethernet vor merge la ETHMSGQ: Pe această linie, sistemul configurează toate controlerele automat.
  - Mesajele pentru LAN-ul Token Ring vor merge la TRNMSGQ: Pe această lini, sistemul configurează majoritatea controlerelor; totuși, unele controlere trebuie configurate manual de dumneavoastră.
  - Toate mesajele pentru utilizatorii stațiilor de lucru vor merge la WSMSGQ: Acestea includ stațiile de lucru locale, stațiile de lucru la distanță, pass-through și telnet.
  - Toate celelalte mesaje de comunicație vor merge în QCFGMSGQ.
- Sunteți un operator cu experiență care a scris un program ce ajută operatorul să știe care cozi de mesaje sunt importante. Iată cum ar trebui să configurați în acest caz:
  - Modificați valoarea variabilei sistem QCFGMSGQ la QSYS/QCFGMSGQ.

- Creați descrierea de linie Ethernet cu MSGQ(ETHMSGQ): Sistemul creează toate controlerile (și dispozitivele) pe această linie. Acest lucru înseamnă că sistemele vor trimite mesajele în coada de mesaje definită în linia ETHMSGQ.
- Creați descrierea de linie Token Ring cu MSGQ(TRNMSGQ): Controlerile și dispozitivele create automat pe această linie vor avea mesajele trimise la TRNMSGQ. Controlerile create manual pe această linie sunt create cu parametrul MSGQ(TRNMSGQ).
- Creați descrierea de linie X.25 cu MSGQ(V25MSGQ): Toate controlerile care sunt create pentru această descriere de linie X.25 trebuie create folosind parametrul MSGQ(X25MSGQ) în comanda CRTCTLxxx.
- Puteți configura descrierile controlerului stației de lucru astfel:
  - Controlerul stației de lucru, creat automat de către sistem, a fost schimbat cu MSGQ(WSMSGQ).

**Note:**

1. Creați toate dispozitivele de imprimantă atașate la controlerul stației de lucru cu MSGQ(\*CTLD). Mesajele pentru dispozitivele de afișare merg întotdeauna în coada de mesaje definită în controlerul asociat. Astfel, schimbarea cozii de mesaje a controlerului face ca mesajele pentru dispozitiv să meargă în coada de mesaje definită în descrierea controlerului.
  2. Este posibilă utilizarea de către utilizator a comenzii CHGCMDDFT, schimbând astfel coada de mesaje implicită cu o alta. Acest lucru înseamnă că operațiunea de creare automată a controlerului stației de lucru locale va utiliza coada de mesaje nouă.
- Creați controlerile virtuale pentru pass-through și Telnet cu MSGQ(WSMSGQ).  
Asemănător cu controlerile stației de lucru de mai sus, dispozitivele atașate la controlerile stației de lucru virtuale vor avea mesajele trimise în coada definită în controlerul virtual. Aceeași logică funcționează și pentru controlerile stației de lucru la distanță și pentru dispozitivele atașate acestora.
- Sunteți un client mare care folosește acum numai TCP/IP și ar dori să aibă mesajele stației de lucru și linie înregistrate în coada de mesaje QTCP: Puteți gestiona această configurație modificând valoarea sistem QCFGMSGQ la QSYS/QTCP.

---

## Crearea cozilor de mesaje

Puteți crea cozi de mesaje în care să păstrați mesajele dintr-o anumită bibliotecă. Coada de mesaje oferă un loc de primire și păstrare eficientă a mesajelor informaționale și de interogare.

Pentru a crea o coadă de mesaje, efectuați pașii de mai jos:

1. Din Meniul principal OS/400, selectați Opțiunea 3 (Task-uri generale sistem).
2. Din ecranul Task-uri generale sistem, selectați Opțiunea 4 (Mesaje).
3. Din ecranul Mesaje, selectați Opțiunea 7 (Creare coadă de mesaje).
4. În câmpul pentru parametru coadă de mesaje, introduceți numele noii cozi de mesaje.
5. (Opțional) Pentru a specifica caracteristici suplimentare ale cozii de mesaje, apăsați F10, Parametri suplimentari. Puteți specifica modalități de efectuare a următoarelor acțiuni:
  - Plasarea tuturor modificărilor din coada de mesaje într-un spațiu de stocare auxiliar. Aceasta include modificările atributelor cozii de mesaje și modificările datorate mesajelor ce sunt trimise sau șterse din coadă.
  - Specificarea dimensiunii cozii
  - Specificarea autorizării utilizatorului
  - Specificarea faptului dacă coada permite sau nu sistemului să genereze o alertă
  - Specificarea ID set de caractere codificate (CCSID)

Pentru alte informații despre parametri și cuvintele cheie care vă permit specificarea caracteristicilor cozii de mesaje, apăsați F1 pentru fiecare cuvânt cheie.

Pentru informații specifice mesajelor sistem grave, consultați Crearea cozii de mesaje QSYSMSG pentru mesaje de eroare grave.

## Crearea cozii de mesaje QSYSMSG pentru mesaje de eroare grave

Puteți crea o coadă de mesaje opțională, QSYSMSG, pentru a păstra anumite mesaje de sistem grave. QSYSMSG reține numai mesajele ce necesită acțiune imediată.

Pentru a crea QSYSMSG, introduceți în linia de comandă CRTMSGQ QSYS/QSYSMSG TEXT ('OPTIONAL MSGQ TO RECEIVE SPECIFIC SYSTEM MESSAGES') și apăsați Enter. Sistemul va crea coada de mesaje.

Odată ce ați creat coada de mesaje QSYSMSG, sistemul dvs. va stoca în ea anumite mesaje sistem.

**Exemplu:** CPF0907 Poate exista o situație de stocare gravă. Apăsați HELP.

---

## Modificarea atributelor cozii de mesaje

Serverul are mai multe cozi de mesaje care conțin mesaje cu informații ce ajută la găsirea și raportarea problemelor. Puteți personaliza modul în care coada de mesaje vă anunță de apariția mesajelor.

Pentru a modifica atributele unei cozi de mesaje, efectuați pașii de mai jos:

1. Introduceți comanda de modificare coadă de mesaje CHGMSGQ (Change Message Queue) în linia de comandă.
2. Apăsați F4 pentru prompt.
3. Introduceți numele cozii de mesaje pe care doriți să o modificați în câmpul pentru parametrul MSGQ.
4. Introduceți numele bibliotecii ce conține coada de mesaje în câmpul pentru biblioteca cozii de mesaje.
5. (Opțional) Pentru expedierea notificărilor, specificați parametrul expediere (DLVRY).

**Notă:** Pentru a vizualiza o listă de valori pentru parametrul expediere, apăsați F1.

6. Apăsați F10 pentru parametri suplimentari.
7. Pentru a limita expedierea mesajelor pe baza codurilor de gravitate, specificați valoarea numerică pe care doriți să o vizualizați în câmpul parametru Filtru cod gravitate, SEV.

### Subiecte înrudite

- “Afișare mesaje” pe pagina 10
- “Afișarea detalii mesaje” pe pagina 10
- “Mesaje de eroare” pe pagina 7
- “Crearea cozilor de mesaje” pe pagina 16
- Capitol 3, “Mesaje” pe pagina 7
- Capitol 4, “Cozi de mesaje” pe pagina 15
- “Alerte” pe pagina 9

---

## Modificarea cozii de mesaje pentru o imprimantă

Puteți modifica locațiile cozilor de mesaje ce stochează mesajele asociate fiecărei imprimante. Schimbarea acestei poziții vă permite separarea mesajelor de tipărire de la sistem, utilizator sau a mesajelor de eroare.

Pentru a modifica locațiile cozilor de mesaje ce stochează mesajele pentru imprimantă, urmați pașii de mai jos.

1. Din Meniul principal OS/400, introduceți WRKDEVD \*PRT la linia de comandă pentru a afișa o listă de imprimante. Apăsați Enter.
2. Introduceți 2 (Modificare) în coloana Opț, lângă dispozitivul de tipărire care se modifică.
3. În ecranul Modificare descriere dispozitiv, specificați numele cozii de mesaje pe care doriți să o modificați în câmpul parametru coadă de mesaje.

---

## Tipăriți toate mesajele din coada de mesaje

Uneori, o problemă are mai multe mesaje asociate. Pentru a ușura organizarea mesajelor care raportează probleme posibile, puteți tipări mesajul dintr-o coadă de mesaje.

Pentru a tipări mesaje dintr-o coadă de mesaje, efectuați pașii următori:

1. Din Meniul principal OS/400, selectați Opțiunea 3 (Operații sistem generale).
2. Din ecranul Task-uri sistem generale, selectați Opțiunea 4 (Mesaje).
3. Din ecranul Mesaje, selectați Opțiunea 3 (Afișare mesaje).
4. În câmpul Parametru coadă mesaje, introduceți numele cozii de mesaje ce conține mesajul pe care doriți să îl tipăriți.
5. În câmpul pentru parametrul bibliotecă, specificați biblioteca în care se află coada de mesaje.
6. În câmpul Parametru de ieșire, introduceți valoarea \*PRTWRAP.
7. **(Opțional):** Pentru a tipări rapid mesaje, tastați `DSPMSG MSG(MSQNAME) OUTPUT(*PRTWRAP)` în linia de comandă.



---

## Capitol 5. Istoric

Programul licențiat OS/400 înregistrează anumite tipuri de evenimente și mesaje care sunt utilizate la diagnosticarea problemelor. Un istoric este un tip special de fișier bază de date care este utilizat de către sistem pentru înregistrarea acestor informații.

Pentru mai multe informații, utilizați această listă de istorice obișnuite:

- “Istoric job”
- “Istoric sistem” pe pagina 21
- “Istoric de probleme” pe pagina 22

Pentru informații specifice comunicațiilor, consultați Istoric job și probleme de comunicații.

---

### Istoric job

Fiecare job care rulează pe server are un istoric de job asociat care îi înregistrează activitatea. Un istoric job poate conține următoarele:

- Comenzile din job
- Comenzile dintr-un program limbaj de control (CL)
- Toate mesajele asociate cu acel job

Puteți controla conținutul istoricului job-ului utilizând valoarea specificată în parametrul LOG, consultați “Verificare conținut istoric job”. Puteți specifica parametrul LOG în comenzile CHGJOB, CHGJOBDB sau CRTJOBDB.

Pentru a afișa istorice job, mergeți la “Afișare istorice job” pe pagina 20.

Pentru informații specifice comunicațiilor, consultați Istoric job și probleme de comunicații.

### Verificare conținut istoric job

Când se lucrează cu probleme, puteți dori să înregistrați cantitatea maximă de informații pentru job-urile care au probleme în mod frecvent. Pe de altă parte, poate doriți să creați un istoric job pentru job-uri care s-au terminat normal. Sau poate că doriți să excludeți mesajele informaționale.

Pentru a controla conținutul istoricului job utilizând comanda Create descriere job (Create Job Description - CRTJOBDB):

1. Introduceți în orice linie de comandă CRTJOBDB și apăsați F4.
2. Găsiți parametrul de înregistrare în istoric a mesajului (LOG) și specificați valorile corespunzătoare pentru:
  - Nivel mesaj. Consultați “Detalii: Verificare conținut istoric job utilizând valoarea nivel mesaj” pentru aceste valori.
  - Gravitatea mesajului. Consultați “Detalii: Verificare conținut istoric job utilizând valoarea gravitate mesaj” pe pagina 20 pentru aceste valori.
  - Nivelul de text al mesajului. Consultați “Detalii: Verificare conținut istoric job utilizând valoarea nivel text mesaj” pe pagina 20 pentru aceste valori.
3. Completați valorile necesare ale parametrilor și apăsați Enter.

### Detalii: Verificare conținut istoric job utilizând valoarea nivel mesaj

Valoarea nivel mesaj controlează tipul și numărul mesajelor pe care le scrie sistemul într-un istoric job. Nivelul mesaj poate fi unul din următoarele:

- 0** Nu sunt înregistrate date.
- 1** Mesajele înregistrate sunt numai acelea trimise în coada de mesaje externă pentru job-ul având gravitatea mai mare sau egală cu gravitatea mesajului indicat.

- 2 Înregistrează toate mesajele de la nivelul 1, plus următoarele:
  - Orice cereri care rezultă într-un mesaj de nivel înalt cu un nivel de gravitate care depășește sau egalează gravitatea mesaj specificată.
  - Dacă cererea este înregistrată, toate mesajele asociate ei sunt de asemenea înregistrate.
- 3 La fel ca 2, plus următoarele:
  - Toate cererile
  - Comenzile care sunt rulate de un program CL dacă acest lucru este permis de atributul job al comenzilor CL și de atributul de înregistrare în istoric al programului CL.
- 4 Sunt înregistrate următoarele informații:
  - Toate cererile sau comenzile ce sunt înregistrate dintr-un program CL
  - Toate mesajele având gravitatea cel puțin egală cu gravitatea indicată. Aceasta include mesajele de urmărire
  - Comenzile care sunt rulate de un program CL dacă acest lucru este permis de atributul job al comenzilor CL și de atributul înregistrare în istoric al programului CL.

**Notă:** un mesaj de nivel înalt este unul care este trimis cozii de mesaje program a programului care primește cererea. De exemplu, QCMD este un program de procesare cereri furnizat de IBM care primește cereri.

### **Detalii: Verificare conținut istoric job utilizând valoarea gravitate mesaj**

Gravitatea mesajului determină mesajele care sunt înregistrate în istoric. Fiecare mesaj are asociată o gravitate. De exemplu, mesajele informaționale au gravitatea 00. Mesajele care sunt esențiale operării sistemului au gravitatea 99, care reprezintă gravitatea maximă. Pentru mai multe informații, vezi ajutorul online.

### **Detalii: Verificare conținut istoric job utilizând valoarea nivel text mesaj**

Puteți solicita generarea unei varietăți de texte pentru mesaje. Cantitatea de text pentru mesaj depinde de valorile pe care le specificați pentru nivelul de text mesaj.

- Specificați \*MSG pentru a se scrie doar textul mesajului în istoricul job-ului.
- Specificați \*SECLVL pentru a se scrie și textul și ajutorul pentru mesaj în istoricul job-ului.
- Specificați \*NOLIST dacă nu doriți să creați un istoric job atunci când job-ul se termină normal.

## **Afișare istorice job**

Istoricul job conține mesajele înregistrate în timpul execuției unui job. Pentru a analiza o problemă, puteți revedea mesajele din istoricul job-ului. Puteți afișa un istoric job în câteva moduri diferite. Modul de afișare a istoricului job depinde de faptul că job-ul s-a terminat sau dacă rulează încă.

- Pentru un job care s-a terminat, utilizați ecranul Lucru cu job-uri utilizator.
  1. Tastați WRKUSRJOB în orice linie de comandă.
  2. Selectați opțiunea 8 (Gestiune fișiere din spool) pentru job-ul al cărui istoric doriți să-l vizualizați.
  3. Găsiți fișierul cu numele QPJOBLOG în ecranul Lucru cu fișiere din spool.
  4. Tastați 5 (Afișare) pentru a-l vizualiza.
- Pentru un job care încă rulează, utilizați ecranul Lucru cu job-uri utilizator.
  1. Tastați WRKUSRJOB în orice linie de comandă.
  2. Tastați 5 (Lucru cu) pentru job-ul al cărui istoric doriți să-l vizualizați.
  3. Tastați 10 (Afișare istoric job, dacă este activ sau în coada de job-uri) în ecranul Lucru cu job.
- Pentru a afișa istoricul job pentru sesiunea de pe propria stație de lucru, utilizați comanda DSPJOBLOG (Display Job Log - Afișare istoric job). Tastați DSPJOBLOG în orice linie de comandă.

---

## Istorice sistem

Istoricul sistem este o unealtă care conține informații despre operarea sistemului și starea sa. Istoricul sistem urmărește activități de nivel înalt, cum sunt începerea și terminarea job-urilor, modificările de stare ale dispozitivelor, mesajele operatorului sistemului și violările de securitate. Informațiile sunt înregistrate sub formă de mesaje. Aceste mesaje sunt stocate în fișiere create de către sistem.

Istoricul sistem vă ajută să urmăriți și să controlați activitatea sistemului. Când mențineți un istoric sistem precis, puteți monitoriza anumite activități din sistem care ajută la analiza problemelor. Istoricul sistem diferă de istoricele job. Istoricul sistem înregistrează evenimentele secvențiale ale unui job. Istoricul sistem înregistrează anumite mesaje de operare și de stare care se referă la toate job-urile sistemului.

Puteți începe investigarea unei probleme consultând istoricul sistem și apoi făcând referire la un anumit istoric job pentru detalii.

Puteți găsi informații de valoare și în diferite alte istorice:

- Capitol 5, "Istorice" pe pagina 19
- "Istorice de probleme" pe pagina 22
- "Afișarea listei fișierelor istoric sistem"
- Afișarea altor istorice pentru a rezolva problemele de comunicare

Citiți Afișarea conținutului istoricului sistem QHST pentru informații specifice afișării tipului specific de istoric sistem.

## Afișarea listei fișierelor istoric sistem

Utilizați comanda DSPOBJD (Display Object Description - Afișare descriere obiect). Fișierele istoric sistem sunt copii ale tuturor mesajelor trimise în coada de mesaje QHST. Când dimensiunea istoricului sistem actual depășește limita de dimensiune, sistemul creează un nou fișier. Fișierele se află în biblioteca QSYS și încep cu literele QHST, urmate de un număr. Formatul utilizat este QHSTyydddn. yydddn reprezintă data primului mesaj din fișier, unde yy este anul și ddd este ziua. n-ul care este adăugat la sfârșit este un număr de secvență; acest număr de secvență este incrementat doar când este generat mai mult de un fișier QHST într-o zi.

Pentru a afișa lista de istorice sistem și pentru a-i vizualiza conținutul:

1. Tastați WRKF în orice linie de comandă.
2. Selectați opțiunea 5 pentru afișarea conținutului fișierului.

**Notă:** Sistemul copiază mesajele din coada de mesaje QHST în fișierele istoricului de sistem și apoi le înlătură din coada de mesaje QHST. Comanda DSPLOG folosește fișierele istoricului sistem pentru a indica mesajele trimise în coada de mesaje QHST.

## Afișarea conținutului istoricului sistem QHST

Urmăriți activitățile sistemului afișând conținutul istoricului de sistem QHST; consultați "Istorice sistem". QHST conține ultimele mesaje pentru operatorul de sistem, starea dispozitivelor, modificările de stare a job-ului și activitățile de corecție temporară a programului, ce sunt salvate ca mesaje sistem.

1. Pentru a afișa conținutul istoricului sistem QHST, tastați comanda de afișare istoric DSPLOG în linia de comandă.
2. Pentru prompt comandă, selectați F4.
3. Pentru a afișa numai mesajele înregistrate într-o anumită perioadă de timp, specificați perioada de timp. Dacă nu ați specificat o perioadă de timp, comanda DSPLOG afișează toate mesajele disponibile pentru acea zi.

---

## Istorie de probleme

Un istoric de probleme este o unealtă utilă pentru coordonarea și urmărirea tuturor operațiilor dvs. de administrare a problemelor. Istoricul de probleme de la un furnizor de service conține înregistrări de probleme create ca rezultat al:

- Semnalizărilor primite din exterior
- Cererilor de service și comenzilor de corecție temporară program (PTF) primite
- Problemelor locale detectate de sistem
- Problemelor locale detectate de utilizator

Puteți tipări sau afișa istoricele de erori din joburile dumneavoastră.

### Tipărirea înregistrărilor de eroare

Dacă aveți erori, poate că doriți să tipăriți istoricul erorilor. Istoricul dvs. conține o listă a erorilor ce au intervenit în sistem. Când vedeți aceste erori, este posibil să reușiți să determinați problema.

Pentru a tipări istoricul erorilor:

1. Introduceți în orice linie de comandă PRTERLOG și apăsați F4.
2. Tastați valoarea parametrului pentru tipul informațiilor din istoricul erorilor pe care doriți să le tipăriți. De exemplu, puteți specifica \*ALL pentru a tipări toate codurile de eroare sau \*ALLSUM pentru a tipări un rezumat al istoricului erorilor.
3. Apăsați Enter. Informațiile din istoricul erorilor sunt transmise către coada de ieșire identificată în profilul dumneavoastră utilizator.
4. Tastați GO ASSIST în orice linie de comandă pentru a afișa meniul Asistent operații.
5. Tastați 10 (Începere tipărire) în ecranul Lucru cu ieșire imprimantă pentru a tipări istoricul erorilor.

### Afișarea înregistrărilor de eroare

Dacă aveți erori, poate că doriți să afișați istoricul erorilor. Istoricul dvs. al erorilor conține o listă a erorilor ce au intervenit în sistem. Când vedeți aceste erori, este posibil să reușiți să determinați problema.

Pentru a vizualiza istoricul erorilor:

1. Introduceți din orice linie de comandă PRTERLOG și apăsați F4.
2. Tastați valoarea parametrului pentru tipul informațiilor din istoricul erorilor pe care doriți să le tipăriți. De exemplu, puteți specifica \*ALL pentru a tipări toate codurile de eroare sau \*ALLSUM pentru a tipări un rezumat al istoricului erorilor.
3. Apăsați Enter. Informațiile din istoricul erorilor sunt transmise către coada de ieșire identificată în profilul dumneavoastră utilizator.
4. Tastați GO ASSIST în orice linie de comandă pentru a afișa meniul Asistent operații.
5. Căutați istoricul erorilor în partea de jos a listei de ieșire la imprimantă, în ecranul Lucru cu ieșire imprimantă.
6. Tastați 5 (Afișare) pentru a vizualiza ieșirea la imprimantă.

De asemenea, puteți tipări istoricele erorilor, consultați "Tipărirea înregistrărilor de eroare".

---

## Capitol 6. Analiza problemelor serverului și sistemului

Dacă întâmpinați probleme cu sistemul dvs., puteți obține mai multe informații despre problemă pentru ca fie să o rezolvați fie să o raportați prin intermediul mai multor opțiuni:

- Comenzile CL sau de limbaj de control sunt setul de comenzi cu care un utilizator cere funcții sistem. Pentru informații despre anumite comenzi CL și pentru exemple cu fiecare, citiți Analiza problemelor folosind comenzi CL
- Un cod de referință sistem sau SRC este un set de opt caractere care identifică numele componentei sistem care a detectat codul de eroare și codul referință care descrie condiția. Pentru informații suplimentare despre SRC-uri, citiți Coduri de referință sistem
- Meniurile de tratare a problemelor acomodează utilizatorii de toate nivelurile de pregătire în rezolvarea problemelor sistem. De exemplu, meniul USERHELP asigură o funcție de bază pentru gestionarea problemelor, în care puteți învăța operația simplă de utilizare a ajutorului. Pe de altă parte, meniul NETWORK asigură accesul la informații ce ajută un operator în rezolvarea problemelor dintr-o rețea.
- Raportul de analiză program autorizat sau APAR este o cerere de corectare a unui defect într-o ediție curentă a unui program furnizat de IBM.

---

### Analiza problemelor folosind comenzi CL

Dacă aveți probleme cu sistemul dvs., sunt prezentate câteva comenzi de determinare a problemelor în articolele următoare:

- “Utilizarea comenzii de lucru cu probleme WRKPRB (Work with Problems - Lucru cu probleme)” vă indică modul în care puteți aduna mai multe informații despre o problemă pentru a o rezolva sau pentru a o raporta fără ajutorul unui reprezentant al service-ului.
- “Utilizarea comenzii ANZPRB (Analyze Problem - Analiză problemă)” pe pagina 24 arată cum să începeți analiza problemei pentru problemele detectate de utilizator.
- “Utilizarea comenzii WRKALR (Work with Alerts - Lucru cu alerte)” pe pagina 26 arată cum să utilizați comanda WRKALR (Work with Alerts - Lucru cu alerte) pentru a analiza de la distanță problemele detectate de către sistem.
- “Utilizarea comenzii VFYCMN (Verify Communications - Verificare comunicații)” pe pagina 26 arată cum să verificați echipamentul de comunicații de la distanță sau local.
- “Utilizarea comenzii VFYTAP (Verify Tape - Verificare bandă)” pe pagina 27 arată cum să utilizați comanda VFYTAP (Verify Tape - Verificare bandă).

### Utilizarea comenzii de lucru cu probleme WRKPRB (Work with Problems - Lucru cu probleme)

Cu analizatorul de probleme, puteți aduna mai multe informații despre o problemă pentru a o rezolva sau pentru a o raporta fără ajutorul unui reprezentant al service-ului. Puteți efectua analiza problemei asupra mesajelor ce sunt subliniate (nivel de asistență de bază) sau care au alături un asterisc (\*) (nivel de asistență intermediar). Dacă nu observați nici un mesaj de acest tip, este posibil să nu aveți autorizare pentru comanda de lucru cu probleme WRKPRB (Work with Problem) sau mesajul să nu suporte o analiză suplimentară a problemei.

Pentru a rula comanda de lucru cu probleme WRKPRB (Work with Problems) pentru mesajele subliniate, efectuați următoarele acțiuni:

1. Selectați opțiunea 5 (Afișare detalii și răspuns) pentru mesaj.
2. Apăsați F14 (Lucru cu probleme)

Pentru a rula comanda de lucru cu probleme WRKPRB (Work with Problems) pentru mesajele cu asterisc, efectuați următoarele acțiuni:

1. Poziționați cursorul pe mesaj și apăsați F14. Apare ecranul Informații suplimentare mesaj.
2. Apăsați tasta F14 (Lucru cu probleme). Din ecranul de lucru cu probleme WRKPRB puteți să afișați detaliile problemei și să lucrați direct cu problema.

**Exemplu:**

“Exemple: comanda de lucru cu probleme WRKPRB”

**Exemple: comanda de lucru cu probleme WRKPRB****Exemplul 1: Afișarea intrărilor având starea OPENED sau READY.**

```
WRKPRB STATUS(*OPENED *READY) HDW(9347)
```

Această comandă afișează ecranul Lucru cu probleme. Acesta va lista numele acelor intrări de probleme având starea OPENED sau READY ce identifică un dispozitiv defect de tipul 9347.

**Exemplul 2: Afișare intrări de probleme din ziua curentă.**

```
WRKPRB PERIOD((*AVAIL *CURRENT))
```

Această comandă afișează ecranul Lucru cu probleme. Acesta va lista toate intrările de problemele create în ziua curentă.

**Exemplul 3: Afișare listă de probleme hardware.**

```
WRKPRB SEV(1 2) HARDWARE(9347 001 10-7523489)
```

Această comandă afișează o listă ce conține probleme hardware specificate de utilizator. Utilizatorul a specificat ca această comandă să urmărească nivele de gravitate cuprinse între mediu și mare.

Consultați “Utilizarea comenzii de lucru cu probleme WRKPRB (Work with Problems - Lucru cu probleme)” pe pagina 23 dacă aveți nevoie de detalii privind utilizarea comenzii.

**Utilizarea comenzii ANZPRB (Analyze Problem - Analiză problemă)**

Tastați comanda ANZPRB (Analyze Problem - Analiză problemă) în orice linie de comandă pentru a începe analiza problemei pentru problemele detectate de utilizator. O nouă problemă este aceea că detectarea s-a realizat în timpul utilizării sistemului și acest lucru nu a fost înregistrat în istoricul de probleme. O nouă problemă este și aceea care se află în istoricul de probleme având starea deschisă. Când se termină analiza, rezultatele sunt stocate în înregistrarea de probleme. Rezultatele sunt utilizate pentru a căuta corecții temporare de program (PTF-uri) pentru corectarea problemei sau pentru pregătirea unei noi solicitări de service dacă nu s-a găsit nici o soluție.

Pentru a analiza o nouă problemă care nu a fost înregistrată în istoricul de probleme, efectuați următoarele:

1. Tastați ANZPRB în linia de comandă.
2. Selectați opțiunea care corespunde cel mai fidel cu problema listată în ecranul Analiză problemă nouă. O serie de pași vă conduce apoi prin analiza problemei. În timp ce avansați cu analiza problemei, sistemul creează un șir de simptome bazat pe răspunsurile dvs.

**Notă:** Dacă întâlniți ecranul Analiză problemă în timp ce construiți șirul de simptome, contactați service-ul IBM înainte de a continua.

3. Când terminați analiza problemei, informațiile colectate sunt plasate în istoricul de probleme.

Pentru a analiza o problemă care a fost înregistrată în istoricul de probleme cu starea deschisă, efectuați următoarele:

1. Tastați DSPMSG QSYSOPR în orice linie de comandă și apăsați tasta Enter pentru a vizualiza mesajele operatorului de sistem.
  - Dacă mesajul este subliniat, utilizați opțiunea 5 (Afișare detalii și răspuns) pentru mesaj. În ecranul Informații suplimentare mesaj, apăsați F14 (Lucru cu probleme).
  - Dacă mesajul are alăturat un asterisc (\*), apăsați F14 (Lucru cu probleme) în ecranul Afișare mesaje.

2. Selectați Opțiunea 8 (Lucru cu probleme) și apoi Opțiunea 1 (Analiză problemă). În timp ce avansați cu analiza problemei, sistemul creează un șir de simptome pe baza răspunsurilor dvs.
3. Când terminați analiza problemei, informațiile colectate sunt plasate în istoricul de probleme.

Puteți utiliza și următoarea metodă de analiză a problemei ce are starea deschisă în istoricul de probleme:

1. Tastați WRKPRB în orice linie de comandă.
2. Selectați Opțiunea 8 (Lucru cu probleme) și apoi Opțiunea 1 (Analiză Problemă).

Pentru informații despre cum să raportați o problemă, consultați “Raportarea problemelor detectate de sistem” pe pagina 33.

#### **Exemplu:**

“Exemple: comanda ANZPRB (Analyze Problem - Analiză problemă)”

### **Exemple: comanda ANZPRB (Analyze Problem - Analiză problemă)**

#### **Exemplul 1: Afișarea meniului.**

```
ANZPRB
```

Această comandă afișează meniul Analiză problemă.

#### **Exemplul 2: Începere analiză la distanță.**

```
ANZPRB ANZTYPE(*REMOTE)
```

Această comandă afișează ecranul care solicită valorile rămase ale comenzii. După ce specificați valorile corespunzătoare, începe analiza la distanță.

#### **Exemplul 3: Accesarea unui sistem la distanță cu ID utilizator și parolă.**

```
ANZPRB ANZTYPE(*REMOTE) RCPNAME(RCH38377) USERID(JON) PASSWORD
```

Această comandă afișează ecranul care solicită valorile rămase ale comenzii. După ce specificați valorile corespunzătoare, diferite de cele specificate în exemplul de comandă, începe analiza la distanță.

#### **Exemplul 4: Analiza la distanță are nivelul de securitate 10.**

```
ANZPRB ANZTYPE(*REMOTE) RCPNAME(RCH38377) USERID(JON)
```

Această comandă diferă puțin de exemplul precedent. Apare același ecran de prompt. Oricum, dacă nu specificați PASSWORD, sistemul presupune că sistemul de la distanță are nivelul de securitate 10; aceasta înseamnă că nu se utilizează parole. După ce specificați valorile corespunzătoare, diferite de cele specificate în exemplul de comandă, începe analiza la distanță.

#### **Exemplul 5: Afișare meniu.**

```
ANZPRB ANZTYPE(*MENU)
```

Această comandă afișează un meniu care vă solicită tipul de analiză pe care doriți să o efectuați. Parametrii rămași nu apar în ecran.

#### **Exemplul 6: Începere analiză locală.**

```
ANZPRB ANZTYPE(*LOCAL)
```



Această comandă începe analiza pe dispozitivul local. Parametrii rămași nu apar în ecran.

Consultați “Utilizarea comenzii ANZPRB (Analyze Problem - Analiză problemă)” pe pagina 24 dacă aveți nevoie de detalii privind utilizarea comenzii.

## Utilizarea comenzii WRKALR (Work with Alerts - Lucru cu alerte)

Utilizați comanda WRKALR (Work with Alerts - Lucru cu alerte) pentru a analiza de la distanță problemele detectate de sistem și care au determinat solicitantului de service să le creeze și să le trimită furnizorului de service.

Pentru a analiza de la distanță problemele detectate de sistem, efectuați următoarele acțiuni:

1. Tastați WRKALR în orice linie de comandă și apăsați tasta Enter.
2. Apăsați F11 (Afișare utilizator/grup) pentru a afișa ID-urile problemelor asociate alertelor.
3. Tastați 9 (Lucru cu probleme) în coloana Opți lângă alerta asociată cu problema pe care doriți să o analizați. Apoi apăsați tasta Enter (sau apăsați F18 (Lucru cu probleme) pentru a utiliza istoricul de probleme).
4. Tastați 8 (Lucru cu probleme) în coloana Opți lângă problema pe care doriți să o analizați.
5. Selectați opțiunea 1 (Analiză problemă) din meniul Lucru cu probleme.

### Exemplu:

“Exemplu: comanda WRKALR (Work with Alerts - Lucru cu alerte)”

## Exemplu: comanda WRKALR (Work with Alerts - Lucru cu alerte)

### Exemplul 1:

Tastați următoarea comandă:

WRKALR

1. Apăsați Enter.
2. Selectați semnalizarea de alertă pe care doriți să o tratați.
3. Utilizați diferitele opțiuni din ecranul Lucru cu alerte pentru a termina task-ul necesar.

Consultați “Utilizarea comenzii WRKALR (Work with Alerts - Lucru cu alerte)” dacă aveți nevoie de detalii privind utilizarea comenzii.

## Utilizarea comenzii VFYCMN (Verify Communications - Verificare comunicații)

Comanda VFYCMN (Verify Communications - Verificare comunicații) vă permite să verificați echipamentul de comunicații de la distanță sau local. Ecranul de prompt vă permite să selectați sistemul pe care doriți să verificați comunicațiile la distanță.

1. Tastați VFYCMN în orice linie de comandă.
2. Apăsați F4 (Prompt).

În funcție de configurația sistemului, puteți rula teste pentru:

- Cablu
- Adaptor de comunicații intrare/ieșire
- Urmărire interfață comunicații
- Legătură
- Modem local
- Modem la distanță
- Ajutor pentru determinarea problemelor cu legăturile 2 (Link Problem Determination Aid-2 - LPDA-2)

### Exemplu:

“Exemple: comanda VFYCMN (Verify Communications - Verificare comunicații)” pe pagina 27



## **Exemple: comanda VFYCMN (Verify Communications - Verificare comunicații)**

### **Exemplul 1: afișare ecran Selectare linie pentru test**

VFYCMN

Această comandă afișează ecranul Selectare linie pentru test.

### **Exemplul 2: Verificarea unui sistem la distanță**

VFYCMN VFYTYPE(\*REMOTE)

Această comandă afișează ecranul care solicită valorile rămase ale comenzii. După ce specificați valorile corespunzătoare, începe analiza la distanță.

### **Exemplul 3: Accesarea unui sistem la distanță utilizând o parolă**

VFYCMN VFYTYPE(\*REMOTE) RCPNAME(RCH38377) USERID(JON) PASSWORD

Această comandă afișează ecranul care solicită valorile rămase ale comenzii. După ce specificați valorile corespunzătoare, diferite de cele specificate în exemplul de comandă, începe analiza la distanță.

### **Exemplul 4: Accesarea unui sistem la distanță fără parolă**

VFYCMN VFYTYPE(\*REMOTE) RCPNAME(RCH38377) USERID(JON)

Această comandă este similară cu exemplul anterior, exceptând faptul că nu este specificat parametrul PASSWORD. Este afișat același ecran de prompt; oricum, sistemul presupune că sistemul de la distanță are nivelul de securitate 10; aceasta înseamnă că nu se utilizează parole. După specificarea acestei comenzi apare un alt ecran de prompt. După ce utilizatorul specifică valorile corespunzătoare în acest ecran, începe analiza la distanță.

### **Exemplul 5: Verificarea unui sistem local**

VFYCMN VFYTYPE(\*LOCAL)

Această comandă începe analiza pe dispozitivul local. Parametrii rămași nu apar în ecran.

Consultați "Utilizarea comenzii VFYCMN (Verify Communications - Verificare comunicații)" pe pagina 26 dacă aveți nevoie de detalii privind utilizarea comenzii.

## **Utilizarea comenzii VFYTAP (Verify Tape - Verificare bandă)**

Comanda VFYTAP (Verify Tape - Verificare bandă) pornește proceduri ce verifică dacă unitatea de bandă specificată este operațională. Această comandă este destinată verificării benzii locale și este prezentată aici ca un complement al procedurilor de analiză a problemelor. Un operator poate utiliza această comandă la solicitantul de service pentru a verifica dacă s-a rezolvat o problemă cu o unitate de bandă.

1. Tastați VFYTAP în orice linie de comandă.
2. Tastați \*RSRCNAME în poziția numelui de dispozitiv și apăsați tasta Enter.
3. Apar ecrane ce vă solicită numele resursei. Introduceți fie un nume de descriere a dispozitivului, fie numele resursei.

### **Exemplu:**

"Exemplu: comanda VFYTAP (Verify Tape - Verificare bandă)" pe pagina 28

## **Exemplu: comanda VFYTAP (Verify Tape - Verificare bandă)**

### **Exemplul 1:**

VFYTAP DEV(TAP3)

Această comandă verifică dacă o unitate de bandă cu numele TAP3 este operațională.

Consultați "Utilizarea comenzii VFYTAP (Verify Tape - Verificare bandă)" pe pagina 27 dacă aveți nevoie de detalii privind utilizarea comenzii.

---

## **Coduri de referință sistem**

Un SRC (cod de referință sistem) este un set de opt caractere care identifică numele componentei sistemului care a detectat codul de eroare și codul de referință care descrie condiția. Primele patru caractere din SRC indică tipul de eroare. Ultimele patru caractere oferă informații suplimentare. Când este afișat xxxx ca ultimele patru caractere din SRC, xxxx indică faptul că ar putea apare orice set de caractere (de exemplu, DC06).

Ar trebui să înregistrați SRC-ul total, cuvintele 11-20, dacă este afișat unul în panoul de control atunci când este detectată o problemă. Informațiile obținute din SRC pot ajuta reprezentantul service să înțeleagă mai bine problema și să o rezolve.

## **Coduri de eroare**

Un cod de eroare este un grup de caractere sau cifre afișate pe consola sistemului. Sistemul afișează coduri de eroare într-un mesaj de eroare, înregistrate într-o intrare de istoric probleme sau afișate în panoul de control al sistemului.

Codul de eroare indică faptul că a intervenit o eroare hardware sau software în sistem.

Lumina de atenționare a sistemului este aprinsă atunci când sistemul detectează o eroare hardware pe care nu o poate corecta. O eroare poate determina pierderea sau coruperea datelor.

Codul de eroare înregistrat în istoricul de probleme este utilizat pentru a raporta erori și pentru a efectua analiza și rezolvarea problemelor. Unele coduri de eroare determină sistemul să colecteze automat datele asociate care sunt utilizate la diagnosticarea problemei.

Unele coduri de eroare necesită repornirea sistemului pentru a se realiza rezolvarea, în timp ce altele indică erori intermitente.

## **Exemplu: Coduri referință sistem**

Următoarele exemple arată codurile de referință sistem ce pot apare la o repornire anormală:

### **Exemplul 1:**

Orice cod de referință sistem B900 xxxx (unde xxxx este orice număr sau literă) din timpul fazei de pornire a sistemului de operare din cadrul operației de repornire.

### **Exemplul 2:**

O comandă Oprire sistem (Power Down System - PWRDWNSYS) care nu s-a terminat, sfârșind cu codul de referință sistem B900 3F10.

## Coduri IPL SRC de startup normal

Procesul care încarcă programele sistem din memoria auxiliară a sistemului, verifică hardware-ul sistem și pregătește sistemul pentru operații utilizator este numit program inițial de încărcare sau proces IPL. Codurile SRC care se văd pe parcursul unui startup sistem normal, fără probleme inițiale, sunt numite coduri SRC IPL. Pentru o listă de coduri SRC IPL de startup normal, consultați IPL SRC Finder.

---

## Rezolvarea problemelor utilizând meniurile de gestiune a problemelor

Serverul poate avea dificultăți cauzate de una dintre problemele următoare:

- Job-ul sau programarea
- Performanțele sistemului
- Echipamentul
- Comunicații
- Distanța

Dacă aveți probleme cu sistemul dvs., utilizați următoarele meniuri de gestionare a problemelor pentru ajutor în analiza problemelor. Ordinea meniurilor listate este de la nivelul de cunoștințe de bază la nivelul de cunoștințe avansat.

- Rezolvare probleme utilizator folosind meniul GO USERHELP. Acest meniu este pentru începătorul care dorește să învețe folosirea ajutorului și care are nevoie de ajutor la analiza problemelor.
- Rezolvare probleme folosind meniul GO PROBLEM. Acesta este meniul principal pentru lucrul cu probleme.
- Rezolvare probleme sistem utilizând meniul GO PROBLEM2 Acest meniu vă permite gestionarea problemelor de programare și performanțelor sistemului
- Rezolvarea problemelor sistemului folosind meniul GO TECHHELP. Utilizați acest meniu dacă întâlniți probleme legate de operarea sistemului.
- Rezolvare probleme rețea utilizând meniul GO NETWORK. Acest meniu vă permite administrarea și utilizarea comunicațiilor în rețea.
- Rezolvare probleme rețea utilizând meniul GO NETPRB. Acest meniu vă permite rezolvarea problemelor legate de comunicații.

## Rezolvare probleme utilizator utilizând meniul GO USERHELP

Acest meniu este pentru începătorul care dorește să învețe folosirea ajutorului și care are nevoie de ajutor la analiza problemelor. Din meniul de informații și gestiune a problemelor (USERHELP), puteți înregistra informații despre sistem care ajută la rezolvarea problemelor. Puteți înregistra informații despre o anumită problemă utilizând opțiunea 10 (Salvare informații pentru ajutor la rezolvarea unei probleme). Opțiunea 10 crează o înregistrare de problemă și câteva fișiere spool care pot fi de ajutor celui care efectuează analiza.

Pentru a accesa acest meniu:

1. Introduceți din orice linie de comandă GO USERHELP și apăsați Enter.
2. Selectați opțiunea din meniu pentru task-ul pe care doriți să-l efectuați.

## Rezolvare probleme utilizând meniul GO PROBLEM

Meniul de gestionare probleme (PROBLEM) este meniul principal de lucru cu problemele. Din meniul de gestionare a problemelor, puteți analiza probleme, crea înregistrări probleme, vizualiza înregistrări probleme și raporta probleme la furnizorul de service. În plus, puteți consulta cozile de mesaje și istoricul sistem.

Pentru a accesa acest meniu:

1. Introduceți din orice linie de comandă GO PROBLEM și apăsați Enter.
2. Selectați opțiunea din meniu pentru task-ul pe care doriți să-l efectuați.

## Rezolvare probleme sistem utilizând meniul GO PROBLEM2

Al doilea meniu de gestionare a problemelor (PROBLEM2) reprezintă o extensie a meniului PROBLEM. Din meniul PROBLEM, puteți analiza problemele la un nivel rapid. Din meniul PROBLEM2, puteți efectua

task-uri ce vă permit gestiunea problemelor de programare și a performanțelor sistemului. Acestea sunt arii ce necesită mai multe cunoștințe pentru rezolvarea problemelor.

Pentru a accesa acest meniu:

1. Introduceți din orice linie de comandă GO PROBLEM2 și apăsați Enter.
2. Selectați opțiunea din meniu pentru task-ul pe care doriți să-l efectuați.

## Rezolvare probleme sistem utilizând meniul GO TECHHELP

Dacă întâlniți probleme ce au legătură cu operarea sistemului, începeți cu meniul TECHHELP (Technical Support Tasks - Task-uri suport tehnic). Puteți salva informațiile necesare pentru ca o persoană ce se ocupă cu suportul tehnic să facă o analiză a problemei utilizând opțiunile din acest meniu. Este de asemenea posibil ca o organizație de suport la distanță să acceseze sistemul dvs. de la o stație de lucru aflată la distanță.

Pentru a accesa acest meniu:

1. Introduceți din orice linie de comandă GO TECHHELP și apăsați Enter.
2. Selectați opțiunea din meniu pentru task-ul pe care doriți să-l efectuați.

## Rezolvare probleme rețea utilizând meniul GO NETWORK

Din meniul administrare rețea (NETWORK), puteți administra și utiliza comunicațiile în rețea. Multe dintre opțiunile acestui meniu sunt destinate utilizatorului avansat, care este responsabil pentru o rețea de sisteme. Alte meniuri de gestionare a problemelor conțin opțiuni care ajută utilizatorii în găsirea problemelor pe propriile stații de lucru sau pe anumite sisteme din interiorul unei singure rețele.

Pentru a accesa acest meniu:

1. Introduceți din orice linie de comandă GO NETWORK și apăsați Enter.
2. Selectați opțiunea din meniu pentru task-ul pe care doriți să-l efectuați.

## Rezolvare probleme rețea utilizând meniul GO NETPRB

Din meniul de gestiune a problemelor cu rețeaua (NETPRB), puteți gestiona probleme legate de comunicații. Verificarea bunei funcționări a legăturilor este un punct de început în investigarea problemei.

Pentru a accesa acest meniu:

1. Introduceți din orice linie de comandă GO NETPRB și apăsați Enter.
2. Selectați opțiunea din meniu pentru task-ul pe care doriți să-l efectuați.

---

## Rapoarte de analiză program autorizat (APAR-uri)

APAR este un program furnizat de IBM. Când efectuați o procedură APAR, creați unul sau mai multe fișiere pe dischetă sau bandă ce conțin informații din sistemul dvs. ce ajută reprezentanții service-ului software la corectarea problemelor de programare.

Procedura APAR creează unul sau mai multe fișiere pe dischetă sau bandă ce conțin informații despre:

- Zona de dump a spațiului de stocare pentru control  
Această zonă reprezintă spațiu de stocare pentru blocul de control care este utilizat de LIC (Licensed Internal Code - Codul intern licențiat).
- Zona de dump al spațiului de stocare pentru controlerul de intrare/ieșire
- Zona de lucru sistem (dacă nu rulați procedura APAR în timpul IPL după un dump al sistemului), incluzând următoarele:
  - Configurația sistemului
  - Cuprinsul discului (VTOC)
  - Indexul #SYSWORK
  - Zona de lucru pentru urmărire
  - Zona de lucru pentru securitate

- Zona de lucru pentru corecția temporară program (PTF)
- VTOC pentru dischetă
- Eticheta volumului
- Bootstrap IPL
- Istorice PTF pentru biblioteca program licențiat IBM și pentru biblioteca sistem
- Istoricele service sistem
- Fișierele urmărirea de pe disc. Să presupunem că nu rulați procedura APAR în timpul pornirii și alegeți să nu copiați un dump al task-ului. Atunci sistemul afișează un prompt de fișier urmărirea și puteți selecta până la 16 fișiere de urmărirea pentru copiere.
- Tabelele microcod
- Fișier de dump task (opțional)
- Fișierul istoric
- Fișierul spooled (opțional)
- Coada job (opțional)
- Fișierul mesaj (opțional)
- Fișierul de date nivel-produs

Procedura APAR poate copia un membru de încărcare specificat într-un fișier numit APARLOAD. De asemenea, poate copia un membru sursă specificat într-un fișier APARSRCE și un membru procedură specificat într-un fișier APARPROC. Pot fi salvate pe o dischetă sau pe o bandă. Este afișat un ecran atunci când începe execuția procedurii APAR. Puteți selecta care dintre următoarele vor fi copiate de către sistem pe dischetă sau bandă: fișierul spool, coada de mesaje, fișierul mesaj și indexul fișier utilizator. Multe din zonele cu date care sunt copiate pe dischetă sau bandă de către procedura APAR pot fi afișate utilizând procedura DUMP.

Rulați , procedură de raport analiză program autorizat (APAR) pentru a colecta informații de diagnosticare. "Detalii: Folosiți APAR-uri pentru colectarea informațiilor de diagnostică" conține definiții pentru fiecare parametru de comandă APAR.

## Folosiți APAR-uri pentru colectarea informațiilor de diagnostică

Rulați procedura de raport de analiză program autorizat (APAR) în timpul încărcării inițiale a programului (initial program load - IPL) după ce ați realizat un dump al sistemului. Procedura necesită realizarea unui IPL.

Pentru efectuarea procedurii APAR, introduceți următoarea comandă:

```
APAR valid, [object], [source], [proc], [dumpfile], [S1], [AUTO/NOAUTO], [I1/TC/T1/T2]
```

"Detalii: Folosiți APAR-uri pentru colectarea informațiilor de diagnostică" conține definiții pentru fiecare parametru de comandă APAR.

## Detalii: Folosiți APAR-uri pentru colectarea informațiilor de diagnostică

Puteți utiliza următorii parametri pentru comanda APAR:

**valid** ID de volum al uneia sau mai multor dischete sau benzi pe care doriți să stocați zonele de date ale sistemului.

**object** Membrul de încărcare ce conține programul care a determinat apariția verificării programului. Sistemul plasează membrul în fișierul de pe dischetă sau bandă ce se numește APARLOAD.

### source

Membrul sursă din care a fost creat programul. Sistemul plasează membrul sursă pe fișierul dischetă sau bandă care se numește APARSRCE.

**proc** Membru procedură din care a fost apelat programul. Sistemul plasează membrul procedură într-un fișier de pe dischetă sau bandă care se numește APARPROC.

## **dumpfile**

Fișierul care este creat de către un dump al task-ului. Specificați zero (0) dacă doriți să copiați fișierul de dump cel mai recent. Dacă nu specificați un nume de fișier când rulați procedura APAR de pe o stație de afișare, este afișată starea tuturor fișierelor de dump. Puteți alege între a copia unul sau nici unul dintre fișiere. Dacă nu specificați un nume de fișier atunci când procedura APAR nu este rulată de pe o stație de afișare, nu este copiat nici un fișier de dump pe dischetă sau bandă.

Fișierele de dump de pe disc sunt numite #DUMP.nn, unde nn este un număr între 00 și 99.

**S1** Indică faptul că doriți să utilizați primul slot al unității de dischetă (sistemul 5360 avea mai multe slot-uri iar sistemul 9402, modelul 236, are numai unul). În 9402 Modelul 236, S1 este unicul slot care poate fi utilizabil. Dacă nu specificați un parametru, S1 este implicit.

**AUTO** Specifică faptul că doriți să salvați automat rezultatele procedurii APAR în următorul slot dintr-o unitate de dischetă cu mai multe sloturi. Nu puteți folosi acest parametru pe 9402 Model 236.

## **NOAUTO**

Specifică faptul că nu doriți să salvați automat rezultatele procedurii APAR în următorul slot dintr-o unitate de dischetă cu mai multe sloturi. Nu puteți folosi acest parametru pe 9402 Model 236.

**I1** Specifică faptul că informația colectată de către procedura APAR trebuie copiată pe dischetă.

**TC** Specifică faptul că informația colectată de către procedura APAR trebuie copiată pe banda de 1/4 inch montată în unitatea de bandă. Dacă nu se specifică nici un parametru, TC este implicit.

**T1** Specifică faptul că informația colectată de către procedura APAR trebuie copiată pe banda de 1/2 inch montată în unitatea de bandă 1.

**T2** Specifică faptul că informația colectată de către procedura APAR trebuie copiată pe banda de 1/2 inch montată în unitatea de bandă 2.

---

## Capitol 7. Probleme hardware și software

Pentru probleme privind software-ul sau Codul intern de licență, ar trebui să anunțați sistemul de service al IBM în legătură cu eroarea și cu simptomele asociate. Problemele care sunt detectate de server pot fi raportate manual sau automat. Pentru informații despre cum să raportați problemele detectate de sistem, consultați "Raportarea problemelor detectate de sistem".

Dacă problema este nouă, este creată o înregistrare de tratare a problemei (PMR) de către sistemul de service IBM. Numărul PMR este întors la server. În funcție de contractul dvs. cu IBM, puteți avea sau nu drept la suport vocal (telefonic). Dacă aveți suport vocal, personalul de la centrul de service IBM vă va contacta, la cerere și veți lucra împreună la rezolvarea problemei. Dacă nu aveți suport vocal, puteți consulta răspunsurile centrelor de service utilizând comanda QRYPRBSTS (Query Problem Status - Interogare stare problemă). Pentru informații suplimentare despre comanda QRYPRBSTS, consultați "Interogare stare problemă" pe pagina 34.

La găsirea unei probleme, o cerere serviciu poate fi trimisă fie imediat fie mai târziu. Citiți "Trimitere cereri de serviciu" pe pagina 35 pentru a afla mai multe informații despre acest subiect.

Pentru informații despre cum să găsiți o problemă, consultați "Găsirea unei probleme raportate anterior" pe pagina 37.

Pentru a furniza mai multe informații, se atașează o notă sau se adaugă la o notă existentă a înregistrării unei probleme. Pentru informații suplimentare, citiți "Adăugare la înregistrarea problemei" pe pagina 37.

---

### Raportarea problemelor detectate de sistem

Istoricul de probleme sistem vă permite afișarea unei liste a tuturor problemelor înregistrate în sistem. Puteți afișa de asemenea și informații detaliate despre o anumită problemă. De exemplu, puteți vedea tipul produsului și numărul de serie al dispozitivului cu probleme, data și ora problemei, componenta defectă, unde se află aceasta și starea problemei. De asemenea puteți analiza și raporta o problemă sau puteți determina orice activitate din sistem.

Pentru a raporta o problemă care a fost înregistrată în istoricul de probleme, efectuați următoarele:

1. Tastați WRKPRB în orice linie de comandă și apăsați tasta Enter. Apare ecranul Lucru cu probleme (WRKPRB - Work with Problems).
2. Dacă aveți un ID al problemei, căutați o intrare cu acest ID în ecranul Lucru cu probleme. Selectați opțiunea 8 (Lucru cu probleme) pentru problema pe care doriți să o rezolvați. Apăsați tasta Enter și va apare ecranul Lucru cu probleme.
3. Selectați opțiunea 2 (Raportare problemă) din ecranul Lucru cu probleme. Apăsați tasta Enter și va apare ecranul Verificare informații contactare.
4. Pentru a modifica orice câmp care apare în ecranul Verificare informații contactare, suprascrieți informațiile curente și apăsați tasta Enter. Sistemul include noile informații din solicitarea de service.
5. Selectați nivelul de gravitate ce se apropie cel mai mult de gravitatea problemei dvs. din ecranul Selectare gravitate problemă.
6. Selectați cine va recepționa și va procesa solicitarea dvs. din ecranul Selectare furnizor service.
7. Selectați când și cum doriți să trimiteți cererea de service din ecranul Selectare opțiune raport.

Pentru informații suplimentare despre cum puteți să raportați automat o problemă sau prin voce, consultați "Raportarea automată a problemelor".

### Raportarea automată a problemelor

Funcția de analiză automată a problemei rulează automat rutinele de analiză a problemelor atunci când sistemul detectează o problemă. Funcția de raportare a problemei anunță furnizorul de service despre



problema software. Pentru a rula aceste funcții, atributele de service corespunzătoare trebuie setate pe \*YES. Dacă aceste atribute sunt setate pe \*NO, va trebui să rulați analiza de probleme manual. Valoarea implicită pentru atributele de service este \*NO.

Utilizați comanda DSPSRVA (Display Service Attribute - Afișare atribut sistem) pentru a afișa atributele de service sau comanda CHGSRVA (Change Service Attributes - Modificare atribut sistem) pentru a modifica atributele de service.

Pentru a modifica atributele de service, completați informațiile corespunzătoare din câmpuri. Specificați \*YES în câmpul Analiză problemă pentru a rula automat analiza problemei la momentul apariției erorii. Analiza problemelor include programe ce încearcă să izoleze sau să corecteze problemele. Analiza automată a problemelor se aplică în mare parte problemelor hardware și unor probleme software din Codul intern de licență. Pentru a determina care probleme sunt analizate automat și care nu, utilizați comanda WRKPRB (Work with Problem - Lucru cu probleme). Dacă starea este Deschis (Opened), aceasta indică faptul că problema nu a fost analizată. Pentru problemele care nu sunt analizate automat, puteți utiliza comanda WRKPRB (Work with Problem - Lucru cu probleme) pentru a rula analiza manuală a problemelor. Consultați "Utilizarea comenzii de lucru cu probleme WRKPRB (Work with Problems - Lucru cu probleme)" pe pagina 23 pentru informații detaliate privind comanda. "Exemple: comanda de lucru cu probleme WRKPRB" pe pagina 24 vă oferă exemple de utilizare a comenzii.

Când se specifică \*YES în câmpul Raportare automată problemă, problemele software sunt raportate automat la furnizorul de service. Furnizorul dvs. de service este specificat în câmpul Nume punct de control. Pentru raportarea problemelor hardware, contactați furnizorul dumneavoastră de servicii.

## Raportarea problemelor prin voce

Dacă vedeți că nu sunteți conectat la o linie telefonică sau liniile dumneavoastră de comunicație au căzut, puteți raporta o problemă cu sistemul dumneavoastră de voce (telefon). Pentru raportarea problemelor prin telefon, urmați instrucțiunile din Raportarea problemelor detectate de sistem. Când ajungeți la ecranul Selectarea opțiunii de raportare, selectați opțiunea 3 (Serviciul de raportare prin voce). Ecranul Cerere serviciu de raportare prin voce vă va furniza numărul de telefon al furnizorului service pentru problema specificată.

Dacă furnizorul service este IBM, IBM alocă un număr de service problemei. Pentru a pune acest număr în înregistrarea problemei, apăsați F14 (Specificarea numărului de service asociat) în ecranul Cerere serviciu de raportare prin voce.

---

## Interogare stare problemă

Pentru a extrage ultima stare a unei probleme raportate anterior, utilizați una dintre metodele următoare:

### Metoda 1:

1. Tastați QRYPRBSTS în orice linie de comandă și apăsați tasta F4. Apare ecranul Interogare stare problemă (Query Problem Status - QRYPRBSTS).

**Notă:** La momentul actual, comanda QRYPRBSTS nu este activată să interogheze problemele hardware.

2. Dacă cunoașteți numărul înregistrării de tratare a problemei (PMR), tastați \*PMR în câmpul Identificator problemă și apăsați tasta Enter. Apar câmpuri suplimentare pe ecran. Tastați numărul PMR în câmpul Număr service și apăsați tasta Enter. Dacă cunoașteți numărul ID-ului problemei pentru WRKPRB, tastați numărul ID de 10 cifre al problemei în câmpul Identificator problemă și apăsați tasta Enter. Dacă nu cunoașteți numărul ID-ului problemei, consultați "Găsire problemă raportată anterior" din secțiunea "Subiecte înrudite" pentru instrucțiuni privind aflarea acestui număr de 10 cifre.
3. După ce interogarea s-a terminat, introduceți: WRKPRB xxxxxxxxxxxx unde xxxxxxxxxxxx este numărul de 10 cifre al ID-ului problemei. Apare ecranul Lucru cu probleme.



4. Tastați opțiunea 12 (Introducere text) lângă intrarea de problemă și apăsați tasta Enter. Apare ecranul Selectare tip text.
5. Selectați opțiunea 10 (text Interogare stare). Sunt afișate rezultatele Interogării.

#### **Metoda 2:**

1. Tastați WRKPRB în orice linie de comandă și apăsați tasta Enter. Apare ecranul Lucru cu probleme.
2. Găsiți intrarea de problemă pentru care doriți să aflați starea. Pentru a începe o interogare, intrarea de problemă trebuie să aibă starea Rezolvat (Answered) sau Trimis (Sent).
3. Tastați opțiunea 8 (Lucru cu probleme) lângă intrarea de problemă. Apare meniul Lucru cu probleme.
4. Selectați opțiunea 41 (text Interogare stare problemă). Sunt afișate rezultatele interogării.

**Notă:** Comanda QRYPRBSTS nu se aplică intrărilor de probleme ce au specificată o Cerere de corecție în coloana de descriere a problemei din ecranul Lucru cu probleme.

---

## **Trimitere cereri de serviciu**

Pentru defecte hardware care nu dezactivează funcționarea sistemului, suportul electronic pentru client furnizează o metodă electronică rapidă pentru cerere de service unui reprezentant service IBM cu înlocuire de componente. Folosind această metodă, puteți raporta defecte care apar pe serverul dumneavoastră iSeries și dispozitivele de intrare sau de ieșire selectate.

Comanda SNDSRVRQS (Send Service Request - Trimite cerere service) stabilește o sesiune de comunicații și trimite informații despre problemă sistemului de suport service sau testează legătura de comunicații către furnizorul dumneavoastră de service.

Consultați următoarele subiecte pentru informații care vă spun cum să trimiteți o cerere service acum sau mai târziu.

- "Trimitere imediată a cererii de service"
- "Transmitere solicitare service ulterior" pe pagina 36

## **Trimitere imediată a cererii de service**

Dacă vă decideți să trimiteți acum o solicitare de service, selectați opțiunea 1 (Trimite solicitare service acum) din ecranul Selectare opțiune raport. Sistemul assemblează istoricul de probleme ca o solicitare de service. Apoi serverul apelează în mod automat sistemul furnizor IBM și sistemul trimite problema la furnizorul de servicii.

**Notă:** Cererile de service pot fi trimise și la alte servere care au instalat programul licențiat System Manager pentru iSeries.

Furnizorul de service determină dacă solicitarea este pentru service hardware sau software și efectuează acțiunea corespunzătoare descrisă mai jos.

### **Service hardware:**

Dacă furnizorul de service este IBM și nu sunt găsite PTF-uri care să se potrivească cu simptomele sistemului dvs., se întâmplă unul din lucrurile următoare:

- Solicitarea dvs. este trimisă la o reprezentanță service IBM.
- Un reprezentant al Grupului de asistență a clienților IBM vă va suna pentru asistență în determinarea mai detaliată a problemei. Conexiunea la sistemul furnizor de service se termină iar starea problemei din istoricul de probleme este schimbată în TRIMIS (SENT).

### **Service software:**

- Este efectuată o căutare în baza de date a corecțiilor temporare program (PTF-uri) utilizând șirul de simptome creat în timpul analizei problemei.

- Dacă furnizorul de service este IBM, este găsită o corespondență și este disponibilă o PTF, IBM vă transmite PTF-ul pe cale electronică. Sau IBM vă trimite o bandă cu PTF-ul prin poșta convențională. Dimensiunea PTF și a dependențelor sale determină dacă IBM trimite PTF-ul pe cale electronică sau prin poștă. PTF-urile pe care le primiți pe cale electronică sunt plasate în biblioteca QGPL având ca nume de fișier numărul PTF precedat de un Q, iar ca tip de fișier SAVF.
- Dacă nu este găsită o corespondență sau nu este disponibil PTF-ul, va apărea ecranul Salvare date APAR. Acest ecran salvează următoarele informații despre problemă:
  - Istoricul sistem
  - Informații despre job
  - Resurse hardware și software
  - Intrări istoric erori
  - Intrări istoric verticale Cod intern licențiat
  - Intrări istoric probleme
  - Capturi ale ecranului

Puteți apoi transmite aceste informații la Centrul de suport software IBM care vă va ajuta la rezolvarea problemei.

Conexiunea la furnizorul de service se încheie când recepționați un PTF sau când problema dvs. este deschisă pentru alte investigații. Sistemul modifică starea problemei în TRIMIS (SENT) sau REZOLVAT (ANSWERED) în istoricul de probleme.

**Notă:** De câte ori doriți să folosiți suportul electronic pentru client, serverul trebuie să apeleze sistemul IBM. Nu uitați să mențineți disponibil și alimentat modemul pentru suportul electronic pentru client.

## Transmitere solicitare service ulterior

Dacă vă decideți să trimiteți o solicitare de service mai târziu, selectați opțiunea 2 (Nu trimite solicitare service) din ecranul Selectare opțiune raport. Starea problemei din istoricul de probleme se modifică în PREGĂTIT (PREPARED).

Pentru a lansa o problemă având starea PREGĂTIT (PREPARED), urmați indicațiile din "Raportarea problemelor detectate de sistem" pe pagina 33. Când sistemul raportează problema, intrarea din istoricul de probleme este asamblat ca o solicitare de serviciu. Serverul apelează în mod automat sistemul furnizor de service și sistemul trimite problema la furnizorul de servicii.

Pentru a raporta toate problemele din istoricul de probleme având starea PREGĂTIT (PREPARED), efectuați una din acțiunile următoare:

1. În ecranul Lucru cu probleme, apăsați F16 (Raport probleme pregătite).
2. În fiecare linie de comandă, tastați SNDSRVRQS \*PREPARED și apăsați tasta Enter.

Conexiunea la sistemul furnizorului de service se încheie când recepționați un PTF sau când problema dvs. este deschisă pentru alte investigații. Sistemul modifică starea problemei în TRIMIS (SENT) sau REZOLVAT (ANSWERED) în istoricul de probleme.

**Notă:** De câte ori doriți să folosiți suportul electronic pentru client, serverul trebuie să apeleze sistemul IBM. Nu uitați să mențineți disponibil și alimentat modemul pentru suportul electronic pentru client.

---

## Găsirea unei probleme raportate anterior

Pentru a găsi o problemă raportată anterior, trebuie să cunoașteți numărul asignat de service-ul IBM, cunoscut și ca înregistrarea de tratare a problemei (PMR).

Odată ce aveți acest număr, tastați următoarele în orice linie de comandă:

```
WRKPRB SRVID(XXXXX)
```

unde XXXXX este numărul PMR, apoi apăsați tasta Enter.

Dacă nu aveți numărul PMR "Utilizarea comenzii de lucru cu probleme WRKPRB (Work with Problems - Lucru cu probleme)" pe pagina 23 și căutați în lista de probleme starea de SENT, VERIFIED, ANSWERED și CLOSED.

---

## Adăugare la înregistrarea problemei

Pentru a atașa o notă sau pentru a completa o notă existentă din înregistrarea de probleme, efectuați una din acțiunile următoarele:

1. Utilizați comanda WRKPRB (Work with Problem - Lucru cu probleme ).
2. Selectați opțiunea 12 (Introducere text) în ecranul Lucru cu probleme. Apare ecranul Selectare tip text.
3. Selectați opțiunea 1 (Descriere problemă) pentru a introduce descrierea problemei. La furnizorul de service, împreună cu problema, este trimis numai textul introdus cu această opțiune .

Notele ar trebui tastate în următoarea formă pentru a păstra o înregistrare cronologică a evenimentelor.

- Pe prima linie, tastați o scurtă descriere a problemei.
- Pe a doua linie, tastați data curentă.
- Pe a treia linie, tastați nota pe care doriți să o trimiteți. Utilizați atâtea linii suplimentare câte doriți (până la 20).

Includeți următoarele informații în notele dvs.:

- Orice actualizări de ediție pe care le-ați aplicat sistemului în ultimul timp
- Orice modificări pe care le-ați efectuat în configurația sistemului
- Orice program sau componentă nouă pe care le utilizați
- Orice este diferit față de momentul în care a avut loc ultima rulare a programului



---

## Capitol 8. Suport client

Dacă utilizatorul caută suport client, există mai multe opțiuni disponibile:

- Suport electronic pentru client apare atunci când serverul dumneavoastră vă ajută să izolați cauza problemelor hardware și software detectate în sistem. Serverul are de asemenea un set de funcții integrate proiectate să vă ajute la întreținerea și suportul sistemului.
- ESP (Extreme Support Personalized - Suport extrem personalizat) este suportul și serviciul tehnic de la IBM inițiat exclusiv pentru IBM iSeries. Suportul extrem personalizat este un suport total pentru soluții, personalizat în forma de care aveți nevoie. El cuprinde suport pe Internet, suport vocal și pe site și suport integrat în produs.

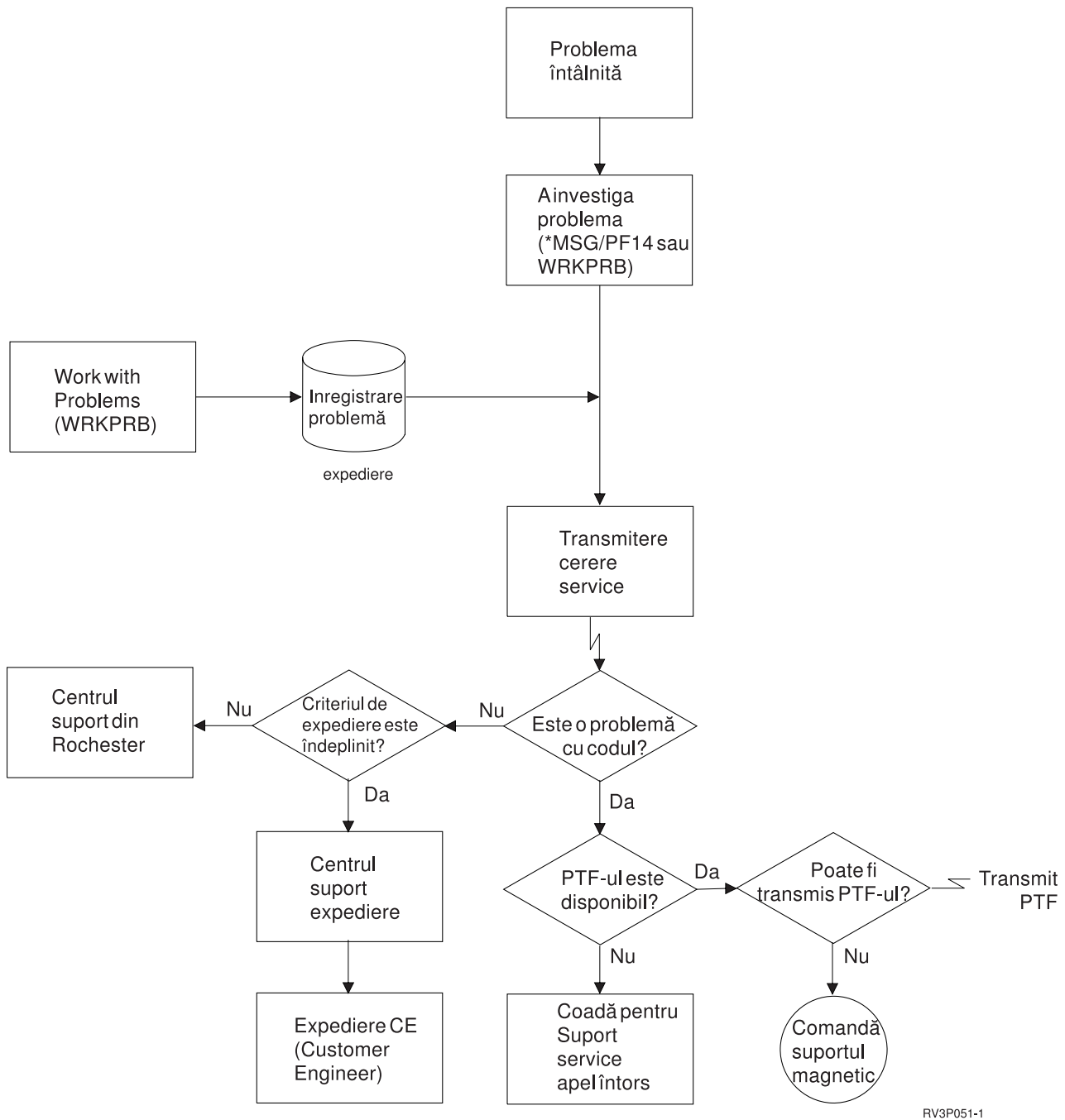
---

### Suport electronic pentru client

Serverul vă poate ajuta să izolați cauza problemelor hardware și software detectate pe sistem. Serverul are de asemenea un set de funcții integrate proiectate să vă ajute la întreținerea și suportul sistemului. Acestea sunt funcțiile suportului electronic pentru client.

Programul licențiat OS/400 include suport electronic pentru client. Suportul electronic pentru client vă oferă o conexiune la sistemul service IBM după ce ați terminat analiza problemei și ați rulat procedurile de izolare. Comunicațiile hardware și software care sunt necesare pentru a se accesa funcțiile IBM de service și suport la distanță sunt o parte a programului licențiat OS/400.

Următoarea diagramă vă arată cum este organizat suportul electronic pentru client pentru a raporta probleme și pentru a primi răspunsuri.



RV3P051-1

Figura 1. Raportarea problemelor și Primirea răspunsurilor

Pentru informații suplimentare despre suportul electronic pentru client, consultați aceste subiecte:

- “Suportul electronic pentru client: Autorizare comandă” pe pagina 41

Pentru a utiliza suportul electronic pentru client, responsabilul dvs. cu securitatea trebuie să vă acorde autorizare. Vedeți ce autorizări sunt necesare.

- Adăugarea suportului electronic pentru client

Descoperiți cum să accesați suportul electronic pentru client. Detalii vă sunt furnizate la configurarea suportului pentru Conexiune universală sau unei conexiuni tradiționale folosind SNA.

## Suportul electronic pentru client: Autorizare comandă

Pentru a utiliza suportul electronic pentru client, responsabilul Dvs. cu securitatea trebuie să vă acorde autorizări pentru următoarele comenzi:

- SNDPTFORD (Send program temporary fix Order - Trimitere comandă corecție temporară de program)
- SNDSRVRQS (Send Service Request - Trimitere cerere service)
- WRKCNTINF (Work with Contact Information - Lucru cu informații de contact)
- WRKORDRQS (Work with Order Requests - Lucru cu cereri comenzi)
- RQSORDAST (Request Order Assistance - Solicitare asistență comandă)

---

## Suport extrem

ESP (Extreme Support Personalized - Suport extrem personalizat) este suportul și serviciul tehnic de la IBM inițiat exclusiv pentru IBM iSeries. Suportul extrem personalizat este un suport total pentru soluții, personalizat în forma de care aveți nevoie. Acesta cuprinde suport pe Internet, suport vocal și pe site și suport integrat în produs.

Una dintre oferte include suport care folosește TCP/IP cu Gestiune performanțe/400, Service Agent și consolidarea inventarului cu Administrare centrală.

Electronic Service Agent este un program rezident pe sistemul utilizatorului și este proiectat pentru a monitoriza evenimente și pentru a transmite informații de inventar sistem la IBM la intervale de timp periodice, definite de către client. Cele două funcții cheie ale Electronic Service Agent sunt:

- **Colectarea și transmisia inventarului sistem** colectează și trimite electronic informații sistem către IBM pentru analiza problemelor și funcții de prevenire a problemelor și pentru a ajuta la îmbunătățirea service-ului furnizat de către IBM. Informațiile sistem sunt adunate și stocate de către Administrare centrală și sunt trimise apoi la IBM folosind Conexiunea universală. Această funcție a Electronic Service Agent are de asemenea abilitatea de a colecta și transmite informații de pe mai multe sisteme. Acest lucru este realizat prin consolidarea inventarului de pe mai multe sisteme într-un sistem Administrare centrală înaintea transmisiei prin conexiune.

Funcția sistem de colectare și transmisie a inventarului din Electronic Service Agent este disponibilă cu iSeries Navigator. Puteți găsi acest suport în ierarhia Management Central sub **Suport extrem**.

**Exemple de inventar.** Puteți colecta oricare din următoarele: Hardware, software, corecții, valori sistem, utilizatori și grupuri, atribute de serviciu, informații de contact, atribute rețea, date de performanță PM/400 și înregistrarea sistem.

**Notă:** Puteți colecta inventar pentru utilizatori și grupuri; totuși, Electronic Service Agent nu trimite acest inventar la IBM.

- **Raportarea problemelor hardware** anticipează și previne erorile hardware prin detectarea din timp a problemelor posibile; descarcă corecții și apelează automat IBM Service când este necesar. Prin cunoașterea din timp a problemelor posibile, IBM poate furniza service, ajutând la menținerea unei performanțe și unei disponibilități de nivel înalt.

**Notă:** Funcția de raportare a problemelor hardware poate fi activată numai dacă sistemul dumneavoastră este în garanție sau dacă ați achiziționat o Licență de mentenanță servicii IBM.

Pentru informații despre cum să setați și să configurați suportul Electronic Service Agent, mergeți la acest URL:

<http://www.ibm.com/services/electronic/> 

Adresele de mai jos vă oferă informații suplimentare:

- “Configurare Suport extrem” pe pagina 42
- “Colectarea inventarului folosind Administrare centrală și trimiterea de informații la IBM la momente de timp diferite.” pe pagina 42

- “Colectarea inventarului folosind Administrare centrală și trimiterea informațiilor la IBM în același timp”

## Configurare Suport extrem

Pentru a folosi Electronic Service Agent pentru funcționarea iSeries în iSeries Navigator, trebuie să configurați Suportul extrem efectuând următorii pași:

1. Verificați dacă programul licențiat Electronic Service Agent pentru iSeries a fost instalat pe serverul dumneavoastră iSeries.
2. Verificați dacă aveți autorizare de responsabil cu securitatea (\*SECOFR) cu autorizări speciale \*ALLOBJ, \*IOSYSCFG și \*SECADM în profilul dumneavoastră utilizator OS/400.
3. În iSeries Navigator, expandați **Administrare centrală**.
4. Efectuați clic dreapta pe **Suport extreme** și selectați **Configurare**. Va apare vrăjitorul Suport extrem.
5. Uurmați instrucțiunile vrăjitorului pentru a seta și configura funcțiile Suport extrem.

### Note:

- a. Este recomandat să gestionați task-urile de inventar planificat pentru a evita duplicarea.
- b. Dacă nu ați completat anterior configurația pentru Conexiune universală, veți putea configura acum această conexiune cu vrăjitorul Suport extrem.

Adresele de mai jos vă oferă informații suplimentare:

- “Suport extrem” pe pagina 41
- “Colectarea inventarului folosind Administrare centrală și trimiterea de informații la IBM la momente de timp diferite.”
- “Colectarea inventarului folosind Administrare centrală și trimiterea informațiilor la IBM în același timp”

## Colectarea inventarului folosind Administrare centrală și trimiterea informațiilor la IBM în același timp

Puteți colecta inventarul cu Administrare centrală și trimite informațiile la IBM imediat ce colectarea s-a încheiat efectuând următoarele:

1. În iSeries Navigator, expandați **Administrare centrală**.
2. Expandați **Sisteme punct final** sau **Grupuri sistem**.
3. Faceți clic dreapta pe oricare din sistemele sau grupurile selectate de unde doriți să colectați și să trimiteți inventarul, selectați **Inventar** și apoi selectați **Rulare acțiuni**.
4. În lista **Acțiuni disponibile**, selectați **Trimitere inventar Electronic Service Agent la IBM**
5. Selectați inventariile din lista **Inventar pentru acțiunea selectată** și adăugați-le în lista **Acțiuni selectate pentru rulare**.
6. Selectați **Colectare inventar înainte ca acțiunile selectate să fie rulate**.
7. Apăsăți pe **OK** pentru a colecta și a trimite imediat sau apăsați pe **Planificare** pentru a specifica o frecvență și durată iar apoi apăsați pe **OK**.

Puteți de asemenea colecta și trimite inventarul la momente diferite de timp. Consultați “Suport extrem” pe pagina 41 pentru mai multe informații despre acest serviciu.

## Colectarea inventarului folosind Administrare centrală și trimiterea de informații la IBM la momente de timp diferite.

Dacă nu doriți să colectați inventarul și să trimiteți informațiile la IBM în același timp, puteți planifica colectarea inventarului ca un task și apoi trimiteți informațiilor la IBM, la un moment de timp diferit, ca un alt task.

1. În iSeries Navigator, expandați **Administrare centrală**.
2. Expandați **Sisteme punct final** sau **Grupuri sistem**.



3. Faceți clic dreapta pe oricare din sistemele sau grupurile selectate de unde doriți să colectați și să transmiteți inventarul, selectați **Inventar** și apoi selectați **Colectare**.
4. Selectați inventarele pe care doriți să le colectați.
5. Apăsați pe **Planificare** pentru a specifica momentul când doriți să rulați task-ul de colectare. Selectați **OK**.
6. Faceți clic dreapta pe aceleași sisteme sau grupuri cum ați specificat la Pasul 3 și selectați **Inventar** și apoi selectați **Rulare acțiuni**.
7. În lista **Acțiuni disponibile**, selectați **Trimitere inventar Electronic Service Agent la IBM..**
8. Selectați inventariile din lista **Inventar pentru acțiunea selectată** și adăugați-le în lista **Acțiuni selectate pentru rulare**. Acestea sunt inventariile pe care le-ți specificat anterior la Pasul 4.
9. Nu selectați **Colectare inventar înainte ca acțiunile selectate să fie rulate**.
10. Apăsați pe **Planificare** pentru a specifica momentul când doriți ca task-ul să ruleze. Apăsați **OK**.

Puteți de asemenea colecta și trimite inventarul în același timp. Consultați "Suport extrem" pe pagina 41 pentru mai multe informații despre acest serviciu.







Tipărit în S.U.A.