



# SiteKiosk Online Server

## Instructions d'installation et de mise à jour

Ce manuel contient des informations sur le logiciel SiteKiosk Online Server de PROVISIO. La version serveur permet une gestion autonome des équipes et de leurs machines sur un serveur dédié.

# Remarques générales



1. Avant l'installation, assurez-vous que votre système répond à la configuration du système requise (voir ci-dessous).
2. Assurez-vous que vous disposez des droits d'administrateur local sur l'ordinateur cible lorsque vous installez SiteKiosk Online.
3. Assurez-vous qu'il n'y a aucune restriction sur le compte administrateur local ou sur les comptes administrateurs du domaine.

4. Lors d'une nouvelle installation, assurez-vous que les utilisateurs SITEREMOTE, SITEREMOTEADMIN et SITEREMOTECMS n'existent déjà pas avant de commencer l'installation (ne concerne pas l'installation de la mise à jour).

5. Remarque générale concernant les comptes utilisateurs SITEREMOTE, SITEREMOTEADMIN et SITEREMOTECMS : les utilisateurs SITEREMOTE, SITEREMOTEADMIN et SITEREMOTECMS sont réservés à un usage interne (par exemple pour accéder à la base de données SQL, mettre en service / utiliser le service SiteKiosk Online). Ces comptes utilisateurs locaux sont créés lors de l'installation de SiteKiosk Online Server et se voient attribuer des mots de passe générés aléatoirement.

Par défaut, le mot de passe est généré à partir de 15 lettres aléatoires (majuscules/minuscules), de caractères spéciaux et de chiffres afin de respecter la politique de Windows en matière de mots de passe sécurisés.

Les mots de passe pour les utilisateurs SITEREMOTE, SITEREMOTEADMIN et SITEREMOTECMS ne doivent pas être connus ou modifiés, car il n'est pas nécessaire de se connecter manuellement avec les utilisateurs. Si vous souhaitez tout de même modifier les mots de passe, vous devez le faire uniquement via l'outil de configuration du SiteKiosk Online Server. N'utilisez en aucun cas la gestion des utilisateurs Windows à cette fin.

6. Outre le fait que le système réponde aux exigences du système, il est recommandé d'installer SiteKiosk Online Server sur un système Windows Server dédié qui correspond par ailleurs à une installation Windows Server standard et sur lequel aucune modification n'a été apportée aux directives standard de Windows.

## 7. Remarque concernant l'utilisation d'un certificat https généré par vos soins pour le site web de SiteKiosk Online:

pour l'utiliser, veuillez noter que vous devez enregistrer le certificat https généré par vos soins en tant que « Trusted Root CA » sur la machine. Vous devez installer des machines sur lesquelles vous souhaitez connecter l'équipe SiteKiosk Online, utiliser SiteKiosk Online Client,

WebDAV (pour accéder au dossier d'équipe via Windows Explorer) ou le client RemoteInput. Sinon, vous risquez de recevoir un message d'erreur.

Si, contre toute attente, vous rencontrez néanmoins des problèmes pendant ou après l'installation de SiteKiosk Online Server, veuillez également consulter la rubrique dépannage de SiteKiosk Online Server sous **SiteKiosk Online Server Troubleshooting**.

8. **Sauvegarde:** en règle générale, PROVISIO recommande d'utiliser le logiciel SQL Server Management Studio, plus complet, plutôt que le simple paramètre de sauvegarde de l'outil SiteKiosk Online Server Configuration Tool afin de configurer la sauvegarde de la base de données SiteKiosk Online pour les données de machine. Vous trouverez de plus d'informations à l'adresse suivante: <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms189621.aspx>. Veuillez noter que nous ne pouvons offrir aucune assistance supplémentaire à ce sujet, car cela concerne le Microsoft SQL Server.

MongoDB est utilisé pour les données du projet. Les paramètres de sauvegarde peuvent être définis dans l'outil de configuration du SiteKiosk Online Server. Nous recommandons d'effectuer les sauvegardes SQL et MongoDB à intervalles rapprochés.

De plus, le dossier ..\PROVISIO\SiteKiosk Online Server\Common peut être sécurisé.

Veuillez également tenir compte de la **SiteKiosk Online Backup and Restore information** à la fin de ce PDF.

**Remarque:** chaque base de données SQL possède au moins un fichier journal des transactions. Ce fichier contient des informations sur la restauration de la base de données SQL. Pour vous assurer que les journaux des transactions ne deviennent pas trop volumineux, vérifiez également les paramètres du mode de récupération : <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms189275.aspx>.

9. Le LDAP User Mapping peut être utilisé pour l'authentification. Vous trouverez de plus amples informations ici

[https://www.sitekiosk.com/sitekioskonline/server/Using\\_External\\_User\\_Authentication\\_in\\_SiteKiosk\\_Online.pdf](https://www.sitekiosk.com/sitekioskonline/server/Using_External_User_Authentication_in_SiteKiosk_Online.pdf)

10. **Microsoft Azure:** vous pouvez également utiliser Siteremote sur la plateforme Azure de Microsoft. Vous ne pouvez toutefois pas utiliser les instances des bases de données SQL Server exécutables individuellement d'Azure.

## Configuration du système requise

### Logiciel Server

- Windows Server 2019/2022/2025 64Bit
- IIS 10 avec **ARR** et **IIS URL Rewrite 2.x**
- .NET Framework 4.8 et **ASP.NET Core Runtime Windows Hosting Bundle 8.0.10**
- MS SQL Server 2019/2022 Express/ Standard/Enterprise
- Serveur SMTP
- Certificat SSL

### Restrictions

- Adresse IP statique nécessaire (uniquement pour les serveurs)
- Fournisseur SMS : actuellement et uniquement via ([www.mobilant.de](http://www.mobilant.de), [www.clickatell.com](http://www.clickatell.com))

### Server Hardware

- Server Hardware actuel
- Au moins 2 GHz de processeur multicœur
- Au moins 4 Go RAM
- Au moins un disque dur de 50 Go (10 Go pro 100 machines)

### Système de référence sitekiosk.online

- 16-Core 2,1 GHz
- 32 Go de mémoire principale
- 3x disques dur SSD de 1,8 TB

### Ports nécessaires

<https://www.sitekiosk.com/web/CustomerSupportCenter/ArticleDetails.aspx?ArticleID=25853>

# Installation / Mise à jour

## Installation du SiteKiosk Online Server

**Remarque:** pour configurer le serveur, le serveur de courriel, le pare-feu, etc., vous devez disposer d'une certaine expérience et de bonnes connaissances. Une assistance payante de la part de PROVISIO est disponible sur demande pour vous aider dans la configuration !

1. Commencez par installer Windows Server en suivant les instructions d'installation du programme. Une fois l'installation terminée, accédez à la page mise à jour de Windows (update) et installez toutes les mises à jour disponibles pour ce produit ainsi que .NET Framework 4.8. Le nom d'ordinateur du serveur ne doit pas être SITEREMOTE, SITEREMOTEADMIN ou SITEREMOTECMS !

2. Installez IIS via la gestion des rôles du serveur Windows. Activez également les cases à cocher relatives à IIS pour la redirection HTTP, l'authentification à Windows, le protocole WebSocket et ASP. Net 4.7. Veuillez ensuite installer **ASP.NET Core Windows Hosting Bundle 8.0.10, ARR** and **IIS URL Rewrite 2.x**.

3. Installez maintenant le MS SQL Server, y compris toutes les mises à jour et tous les Service Packs disponibles. Veuillez également installer les services d'intégration car l'utilisateur qui installe SiteKiosk Online en a besoin pour accéder aux droits d'administrateur. Pendant l'installation, veuillez sélectionner « Windows Authentication » comme méthode d'authentification (voir **page 4** pour d'autres variantes d'installation). Après l'installation, assurez-vous que le serveur SQL fonctionne.

## Mises à jour du SiteKiosk Online Server

**Remarque:** la mise à jour des anciennes versions de SiteKiosk Online est payante. Vous devez ensuite acheter une nouvelle licence. Les prix sont indiqués dans notre boutique en ligne (<https://www.provisio.com/Shop/Shop.aspx?GroupIdx=17>). Pour configurer le serveur, le serveur de courriel, le pare-feu, etc., vous devez disposer d'une certaine expérience et de bonnes connaissances. Une assistance payante de PROVISIO pour la configuration est disponible sur demande !

**Veuillez suivre ces instructions pour mettre à jour le logiciel.**

1. Créez une sauvegarde d'un fichier de base de données SiteRemoteBackendServer, utilisez pour cela par exemple le SQL Server Management Studio. Pour la sauvegarde de la base de données des projets, veuillez utiliser l'outil de configuration de SiteKiosk Online Server.

2. Veuillez vous assurer que le paramètre de compatibilité de la base de données est réglé sur SQL Server 2012 ou supérieur. Le paramètre se trouve dans le Microsoft SQL Server Management Studio en cliquant avec le bouton droit de la souris sur la base de données, puis en sélectionnant propriétés et enfin options. En règle générale, ce paramètre n'a pas besoin d'être modifié.

3. Créez des copies de dossiers « PROVISIO\SiteKiosk OnlineServer\Common » et « PROVISIO\SiteKiosk Online Server\Config » (y compris les sous-dossiers correspondants). Si vous avez apporté des modifications individuelles aux Strings du serveur SiteKiosk Online Server, veuillez les exporter au préalable, sinon vos modifications seront écrasées. Vous trouverez la fonction d'exportation dans l'administration sur les pages des chaînes de caractères, où vous pourrez les réimporter après la mise à jour.

Veuillez tenir compte de **cette remarque** bei cette remarque si vous utilisez plusieurs versions SQL.

4. Il est maintenant temps d'installer le logiciel SiteKiosk Online Server. Exécutez le programme d'installation et suivez les instructions.

5. Une fois l'installation terminée, la boîte de dialogue de configuration s'ouvre automatiquement pour attribuer un certificat https au site web de SiteKiosk Online. Vous pouvez sélectionner un certificat existant. Si aucun certificat n'est encore disponible, vous devez générer vous-même au moins un certificat temporaire à l'aide du bouton correspondant. Vous pouvez ensuite remplacer à tout moment le certificat temporaire par un autre (officiel).

Sur la deuxième page (accessible via Next), vous pouvez définir les paramètres de sauvegarde et de restauration. La troisième page permet d'ajouter des utilisateurs Windows autorisés à accéder aux pages d'administration du serveur. La quatrième page permet de saisir la clé API pour les données météorologiques. La clé API pour la météo internationale en ligne (World Weather Online) est facultative et est nécessaire pour afficher les données météorologiques.

Dans tous les cas, fermez maintenant cette boîte de dialogue à l'aide du bouton « Apply ».

6. Lisez la brochure guide d'installation du SiteKiosk Online Server ([https://www.sitekiosk.com/wp-content/uploads/sitekioskonline\\_admin\\_guide\\_en.pdf](https://www.sitekiosk.com/wp-content/uploads/sitekioskonline_admin_guide_en.pdf)), pour savoir comment obtenir votre licence, créer des équipes, etc.

4. Il est maintenant temps d'installer le logiciel SiteKiosk Online Server. Exécutez le programme d'installation et suivez les instructions. **Important:** utilisez les mêmes paramètres que ceux utilisés pour l'installation existante.

5. . Après l'installation, la boîte de dialogue de configuration s'ouvre automatiquement pour attribuer un certificat https au site web de SiteKiosk Online. Vous pouvez sélectionner un certificat existant. Si vous n'en avez pas encore, vous devez générer vous-même au moins un certificat temporaire à l'aide du bouton correspondant. Vous pourrez ensuite à tout moment remplacer le certificat temporaire par un autre (officiel).

Sur la deuxième page (accessible via Next), vous pouvez définir les paramètres de sauvegarde et de restauration. La troisième page permet d'ajouter des utilisateurs Windows autorisés à accéder aux pages d'administration du serveur. La clé API pour les données météorologiques est saisie à la quatrième page. La clé API pour la météo internationale en ligne (World Weather Online) est facultative et est nécessaire pour afficher les données météorologiques. Dans tous les cas, fermez maintenant cette boîte de dialogue à l'aide du bouton « Apply ».

6. Après l'installation, veuillez ouvrir la page paramètres de l'administration de SiteKiosk Online et vérifier les paramètres qui s'y trouvent dont la plupart ont été modifiés pour correspondre aux valeurs par défaut de SiteKiosk Online.

Lors d'une mise à jour d'anciennes versions de SiteKiosk Online, vous avez également besoin d'une nouvelle licence SiteKiosk Online Server, car l'ancienne n'est plus valide. Vous pouvez l'obtenir de la manière habituelle. Veuillez noter que les statistiques de l'aperçu du terminal et des pages de statistiques ont été réinitialisées lors de la mise à jour et que le comptage recommence depuis le début. Grâce à la fonction de rapport, les anciennes valeurs restent toutefois accessibles.

## Installation de scénarios avec SiteKiosk Online (en utilisant la page Web par défaut dans IIS)

Lorsque vous mettez à jour SiteKiosk Online, veuillez à utiliser les mêmes paramètres que pour l'installation existante.

### 1. SiteKiosk Online avec un serveur SQL local (Standard)

Effectuez une installation « par défaut » et suivez les instructions à l'écran.

### 2. Installation de SiteKiosk Online avec un serveur SQL EXPRESS local (installé avant le SiteKiosk Online Server)

Effectuez une installation « personnalisée ».

Lors de l'installation, choisissez le chemin d'accès correct à la base de données SQL EXPRESS. (Database Server: "(local)\SQLEXPRESS").

### 3. Installation de SiteKiosk Online avec un serveur SQL externe

En général, vous devez activer l'authentification SQL de SQL Server et configurer un utilisateur SQL associé avec les droits d'accès correspondants. Ne créez pas la base de données, cela sera fait par le programme d'installation.

Gardez également à l'esprit les paramètres du pare-feu sur vos machines. (TCP port 1433 <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc646023.aspx>) et assurez-vous également d'avoir activé les connexions à distance dans les paramètres de votre serveur SQL. (<https://docs.microsoft.com/en-us/sql/database-engine/configure-windows/configure-the-remote-access-server-configuration-option?view=sql-server-2017>).

Avec une base de données SQL externe de SiteKiosk Online, vous devez créer un utilisateur SQL manuellement avant d'installer SiteKiosk Online (authentification SQL) ou simplement activer et utiliser l'utilisateur SQL par défaut «sa».

L'utilisateur SQL doit disposer d'un accès complet à l'instance de la base de données SQL afin de pouvoir créer la base de données SiteRemoteBackEndServer et remplir les tables pendant l'installation. L'utilisateur SQL doit disposer au minimum des droits suivants sur le serveur SQL externe :

#### Rôles du serveur:

- dbcreator
- public

Veuillez noter que les droits ci-dessus sont suffisants pour l'installation et l'utilisation en général. Lors d'une mise à jour, assurez-vous que l'utilisateur est l'administrateur (db\_owner) de la base de données SiteKiosk Online sur la page de mapping des utilisateurs de la boîte de dialogue «propriétés de l'utilisateur SQL». Pour la suppression de la base de données lors de la désinstallation, l'utilisateur doit avoir le rôle de l'administrateur (sysadmin), sinon la base de données doit être supprimée manuellement une fois que la désinstallation de SiteKiosk Online terminée.

Effectuez une installation « personnalisée ».

Pendant l'installation, choisissez le chemin d'accès correct vers l'instance de la base de données SQL externe et cochez la case «utiliser les informations d'identification du serveur SQL pour l'authentification» (fenêtre des paramètres du serveur de la base de données). Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'utilisateur SQL utilisé pour SiteKiosk Online afin d'accéder à la base de données SQL. En général, vous pouvez vérifier si la base de données SQL est accessible depuis un autre ordinateur à l'aide du SQL Management Studio de Microsoft.

PROVISIO ne fournit pas un guide d'installation spécifique pour l'utilisation d'une base de données SQL externe car cela relève de la configuration du serveur MS SQL.

## Erreurs lors de l'installation/désinstallation:

**Erreur:** le service du SiteKiosk Online Server (SiteKiosk Online Server) n'a pas pu démarrer. Vérifiez que vous disposez des droits suffisants pour démarrer les services du système.

Plusieurs raisons peuvent expliquer l'affichage de ce message.

Lorsque vous recevez l'erreur 1920 pendant l'installation, conservez le message affiché

**1.** Vérifiez le journal des événements Windows: démarrer -> panneau de configuration... (Start -> Control Panel -> Administrative Tools -> Event Viewer -> Application and System) pour les messages d'erreur depuis le début de l'installation.

**2.** Essayez de démarrer manuellement le service SiteKiosk Online Server: démarrer->exécuter... ->services.msc ->clic droit sur la souris «SiteKioskOnline Server»->démarrer ou redémarrer). Vérifiez les messages d'erreur affichés et consultez également le journal des événements Windows.(Start -> Run... -> services.msc -> right mouse click on "SiteKiosk Online Server" service -> Start or Restart).

## A. Délai d'attente

Des messages similaires s'affichent dans le journal des événements:

- **Event ID 7009:** délai d'attente (30 000 millisecondes) pour la connexion au service SiteKiosk Online Server.
- **Event ID 7000:** le service n'a pas répondu à la demande de démarrage ou de contrôle en un temps opportun.

Ou bien, vous recevez le message d'erreur 1053: le service n'a pas répondu à la demande de démarrage ou de contrôle en temps voulu» lorsque vous démarrez manuellement le service.

**Solution:** vous devez ajouter une valeur plus élevée au registre Windows pour le délai d'expiration des services de Windows. "HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control": vous devez ajouter une entrée DWORD avec le nom «ServicesPipeTimeout» et une valeur décimale supérieure à 30 000 (par exemple, définissez-la sur 300 000). Pour plus d'informations sur ce paramètre, reportez-vous à : <http://support.microsoft.com/kb/922918/en-us>.

Avant de continuer, nous vous recommandons vivement de sauvegarder votre registre et de vous familiariser avec le processus de restauration. Pour plus d'informations, veuillez svp consulter: <http://support.microsoft.com/kb/256986>.

## B. Droits des utilisateurs

Des messages similaires s'affichent dans le journal des événements:

- **Event ID 7041:** le service du SiteKiosk Online Server n'a pas pu se connecter en tant que \SITEREMOTE avec le mot de passe actuellement configuré en raison de l'erreur suivante: échec de connexion: l'utilisateur n'a pas reçu l'autorisation pour le type de connexion demandé sur cet ordinateur.

- **Event ID 7000:** le service SiteKiosk Online Server n'a pas pu démarrer en raison de l'erreur suivante: le service n'a pas démarré en raison d'un échec de connexion ou bien, vous recevez le message d'erreur 1069: le service n'a pas démarré en raison d'un échec de connexion» lorsque vous démarrez manuellement le service.

**Solution:** vérifiez si un paramètre de stratégie Windows est configuré sur votre système pour empêcher les membres du groupe d'utilisateurs de démarrer les services Windows. Si tel est le cas, vous pouvez réattribuer ce droit au groupe d'utilisateurs ou effectuer l'une des opérations suivantes.

Après avoir créé les utilisateurs locaux SITERMOTE et SITEREMOTEADMIN lors du processus d'installation du serveur SiteKiosk Online, vous pouvez les ajouter «se connecter en tant que service» ("secpol.msc" or even "gpedit.msc" -> Windows Settings -> Security Settings -> Local Policies -> User Rights Assignment).

Si le serveur est membre d'un domaine ou d'un contrôleur de domaine, tenez également compte des paramètres de politique du groupe de votre contrôleur de domaine pour apporter les modifications appropriées aux droits des utilisateurs.

De plus, si vous avez déjà attribué ce droit d'utilisateur et que celui-ci semble avoir été supprimé, il est possible qu'un objet de politique de ce groupe associé supprime ce droit. Vérifiez auprès de votre administrateur de domaine si tel est le cas.

## C. Vous avez créé les comptes utilisateurs SITEREMOTE/SITEREMOTEADMIN/SITEREMOTECMS avant l'installation.

Des messages similaires à ceux-ci s'affichent dans le journal des événements :

• **Event ID 7038:** le service SiteKiosk Online Server n'a pas pu se connecter en tant que .\SITEREMOTE avec le mot de passe actuellement configuré en raison de l'erreur suivante: échec de connexion : nom d'utilisateur inconnu ou mot de passe incorrect.

• **Event ID 7000:** Le service SiteKiosk Online Server n'a pas pu démarrer en raison de l'erreur suivante: le service n'a pas démarré en raison d'un échec de connexion. Ou bien vous recevez le message «Erreur 1069: le service n'a pas démarré en raison d'un échec de connexion.» lorsque vous démarrez manuellement le service.

**Solution:** lorsque vous créez une nouvelle installation, assurez-vous que les utilisateurs SITEREMOTE et SITEREMOTEADMIN n'existent pas avant de commencer l'installation. Sinon, supprimez d'abord ces utilisateurs. Ces comptes seront et doivent être créés uniquement lors de l'installation de SiteKiosk Online.

Cela ne s'applique PAS à l'installation d'une version plus récente de SiteKiosk Online Server d'une version plus ancienne existante (voir également les remarques générales concernant les comptes SITEREMOTE, SITEREMOTEADMIN et SITEREMOTECMS au début de cet article).

## Erreurs pendant le fonctionnement normal du serveur SiteKiosk Online Server:

### Error 1069: le service n'a pas démarré en raison d'un échec de connexion.



• **Event ID 7041:** le service SiteKiosk Online Server n'a pas pu se connecter en tant que .\SITEREMOTE avec le mot de passe actuellement configuré en raison de l'erreur suivante: échec de connexion: l'utilisateur n'a pas été autorisé à utiliser le type de connexion demandé sur cet ordinateur.

• **Event ID 7000:** le service SiteKiosk Online Server n'a pas pu démarrer en raison de l'erreur suivante :: Le service n'a pas démarré en raison d'un échec de connexion.

**Solution:** vous devez vérifier si un paramètre de police Windows est configuré sur votre système pour empêcher l'utilisateur SITEREMOTE de démarrer le service SiteKiosk Online Server ou pour empêcher les membres du groupe d'utilisateurs de démarrer les services Windows.

Après avoir créé les utilisateurs locaux SITEREMOTE et SITEREMOTEADMIN lors du processus d'installation du serveur SiteKiosk Online, vous pouvez les ajouter à la police «se connecter en tant que service» («secpol.msc» ou même «gpedit.msc» -> paramètres Windows -> paramètres de sécurité -> polices locales -> attribution des droits utilisateur) / "Log on as a service" ("secpol.msc" or even "gpedit.msc" -> Windows Settings -> Security Settings -> Local Policies -> User Rights Assignment).

Si le serveur est membre d'un domaine ou d'un contrôleur de domaine, tenez compte du fait que les paramètres de police de groupe du domaine seront définis au niveau du domaine et prévaudront sur toute modification effectuée ailleurs. Vous devez vérifier les paramètres de police de groupe sur votre contrôleur de domaine. Assurez-vous qu'au moins le compte SITEREMOTE local dispose du droit «se connecter en tant que service» / "log on as a service." Windows Server : <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc794944%28WS.10%29.aspx>.

De plus, si vous avez déjà attribué ce droit d'utilisateur au compte de service et que ce droit semble avoir été supprimé, il est possible qu'un objet de police de groupe associé à ce nœud supprime ce droit. Vérifiez auprès de votre administrateur de domaine si c'est le cas. Si les polices de groupe sont gérées sur un contrôleur de domaine et que vous ne pouvez pas ajouter l'utilisateur local SITEREMOTE à la police «se connecter en tant que service», vous pouvez envisager de créer une unité organisationnelle au sein de votre domaine pour le SiteKiosk Online Server qui utilise des polices différentes.



## Error 1069: le service n'a pas démarré en raison d'un échec de connexion.

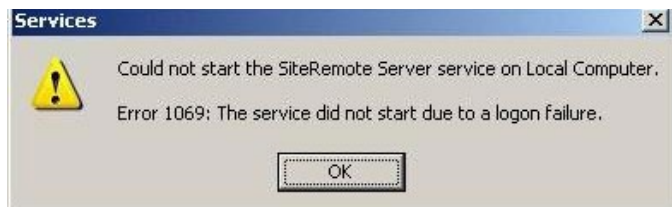


• **Event ID 7038:** le service SiteKiosk Online Server ne peut pas se connecter en tant que .\SITEREMOTE avec le mot de passe actuellement configuré en raison de l'erreur suivante: échec de connexion: nom d'utilisateur inconnu ou mot de passe incorrect.

• **Event ID 7000:** Le service SiteKiosk Online Server n'a pas pu démarrer en raison de l'erreur suivante : le service n'a pas démarré en raison d'un échec de connexion.

**Solution:** vérifiez si quelqu'un a modifié le mot de passe de l'utilisateur SITEREMOTE en dehors de la page web d'administration de SiteKiosk Online. Si tel est le cas, veuillez contacter le service d'assistance à l'adresse [support-europe@sitekiosk.com](mailto:support-europe@sitekiosk.com). Assurez-vous que personne n'a activé l'option utilisateur Windows «l'utilisateur doit changer son mot de passe lors de la prochaine connexion» pour l'utilisateur SITEREMOTE ou SITEREMOTEADMIN. Les paramètres doivent être (par défaut) «l'utilisateur ne peut pas changer son mot de passe» et «le mot de passe n'expire jamais».

## Error 1053: The service did not respond to start or control request in a timely fashion.



• **Event ID 7000:** le service SiteKiosk Online Server n'a pas pu démarrer en raison de l'erreur suivante: le service n'a pas répondu à la demande de démarrage ou de contrôle dans les délais impartis.

**Solution:** vous devez ajouter une valeur plus élevée au registre de Windows pour un délai d'expiration des services Windows. Dans "HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control", vous devez ajouter une entrée DWORD nommée «ServicesPipeTimeout» et lui attribuer une valeur décimale supérieure à 30 000 (par exemple, définissez-la sur 300 000).

Pour plus d'informations sur ce paramètre, reportez-vous à : <http://support.microsoft.com/kb/922918/en-us>.

Avant de continuer, nous vous recommandons vivement de sauvegarder votre registre et de vous familiariser avec le processus de restauration.

Pour plus d'informations, consultez : <http://support.microsoft.com/kb/256986>.

## Erreur HTTP 500.19 lors de l'accès à une page Web SiteKiosk Online

• **Event ID 1062:** vous obtenez l'erreur HTTP 500.19 (erreur interne du serveur) lorsque vous accédez à une page web de SiteKiosk Online.

**Raison:** cela se produit si le module ASP.NET requis n'a pas été installé dans le cadre de l'IIS.

**Solution:** assurez-vous d'installer le module ASP.NET approprié pour le serveur Internet Information Server (IIS). Cela se produit si le module ASP.NET requis n'a pas été installé dans le cadre de l'IIS.

## Lorsque vous utilisez d'autres pages Web que SiteKiosk Online dans IIS et que vous obtenez une erreur event ID 1062.

• **Event ID 1062:** il n'est pas possible d'exécuter deux versions différentes d'ASP.NET dans le même processus IIS. Veuillez utiliser l'outil d'administration IIS pour reconfigurer votre serveur afin d'exécuter l'application dans un processus distinct

**Raison:** cela peut se produire lorsque vous utilisez IIS plusieurs pages web et que vous attribuez différentes versions .NET aux pages web (à l'aide de «DefaultAppPool»). SiteKiosk Online nécessite .NET 4.

**Solution:** assurez-vous que toutes les pages web qui utilisent «DefaultAppPool» sont configurées pour .NET4. Ou bien attribuez des pools d'applications distincts à chaque site web. Vous n'aurez alors pas besoin de modifier la version .NET.

## Résoudre les problèmes lors de l'accès à la page web d'administration SiteKiosk Online:

Notez que l'outil de configuration du SiteKiosk Online Server propose désormais une page de paramètres où vous pouvez ajouter des utilisateurs autorisés à accéder à la page d'administration. Les étapes suivantes ne sont nécessaires que si vous souhaitez effectuer les modifications manuellement.

La page web d'administration de SiteKiosk Online (« <https://Servername/Administration/> » ou « <https://IP-Adresse/Administration/> » ou « <https://localhost/Administration/> ») n'est accessible que si votre utilisateur connecté est membre du groupe Windows Administrateurs local où SiteKiosk Online Server est installé.

Lorsque vous accédez à la page web depuis l'extérieur, vous devez également ajouter le nom du serveur ou du domaine avant le nom d'utilisateur (par exemple, « NomServeur\Administrateur ») / ("ServerName\Administrator").

Le fichier «web.conf» de la page d'administration de SiteKiosk Online utilise l'authentification Windows ASP.NET. Par défaut, tous les utilisateurs comme Administrateurs intégré à Windows peuvent accéder à la partie administration.

```
<allow roles="BUILTIN\Administrators"/>
```

Sous Windows Server 2008 ou version ultérieure, vous devrez peut-être prendre des mesures supplémentaires si vous souhaitez donner accès à d'autres utilisateurs que le compte administrateur local préconfiguré (vous obtiendrez l'erreur 401.2 même si votre utilisateur est membre du groupe Administrateurs local).

Si vous rencontrez des difficultés pour accéder aux paramètres d'administration de SiteKiosk Online avec des utilisateurs administrateurs supplémentaires sur Windows Server (ou même si vous souhaitez fournir un accès à des utilisateurs Windows spécifiques que vous ne souhaitez pas ajouter au groupe d'administrateurs locaux), vous pouvez personnaliser le fichier «web.config» de la page d'administration de SiteKiosk Online afin de l'adapter à vos besoins.

Pour éditer le «web.config» à «...\PROVISIO\SiteKiosk Online Server\Web.Admin» et ajoutez manuellement le ou les utilisateurs aux quels vous souhaitez accorder l'accès à la page d'administration de SiteKiosk Online.

Commencez par faire une sauvegarde du fichier «web.config». Vous pouvez ensuite ouvrir le fichier avec un éditeur (par exemple Notepad) et rechercher cette section :

```
<authorization>
<allow roles="BUILTIN\Administrators"/>
<deny users="*/>
</authorization>
```

Modifiez-le selon vos besoins - exemple:

```
<authorization>
<allow roles="BUILTIN\Administrators"/>
<allow users="WINDOWS_SERVER_NAME_OR_DOMAIN_
NAME\ USER_NAME" />
<deny users="*/>
</authorization>
```



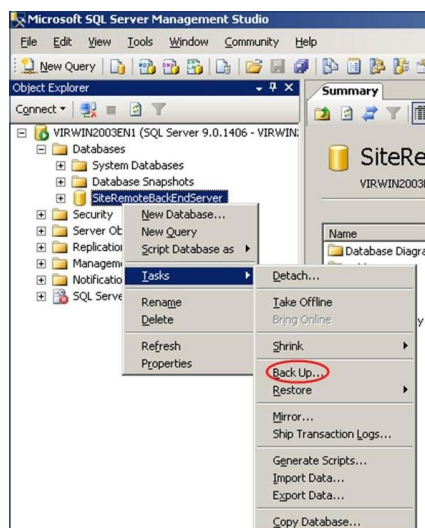
# Troubleshooting

## Sauvegarder SiteKiosk Online et restaurer sur le même serveur ou sur un autre serveur

**Remarques générales:** Veuillez noter que vous ne pouvez pas restaurer SiteKiosk Online sur un autre serveur sans demander un nouveau fichier de licence serveur. Cette description a été rédigée pour les serveurs SiteKiosk Online (installation par défaut) utilisant le serveur SQL installé sur la même machine.

### Sauvegarder l'ancien serveur:

1. arrêtez le service SiteKiosk Online Server (à l'aide de services.msc). Vous devez maintenir le service en mode arrêt (par exemple en le désactivant) afin de vous assurer que l'ancien serveur SiteKiosk Online ne reçoive/accepte aucune nouvelle donnée provenant des terminaux.
2. sauvegardez la base de données «SiteRemoteBackEndServer» (sauvegarde COMPLÈTE) à l'aide de SQL Management Studio (ou utilisez l'outil de configuration du SiteKiosk Online Server) :  
<http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms187510.aspx>



3. sauvegardez le dossier «..\PROVISIO\SiteKiosk Online Server\Common» (including subfolders). Ce dossier contient les données de journalisation et de performance ainsi que d'autres fichiers du terminal. Si vous disposez de suffisamment d'espace disponible sur votre disque dur, vous pouvez également sauvegarder l'intégralité du dossier « PROVISIO » situé à l'emplacement suivant : «C:\Program Files (x86)\».
4. effectuez une sauvegarde actuelle de la base de données des projets à l'aide de l'outil de configuration du SiteKiosk Online Server.

### Chaînes de sauvegarde (facultatif):

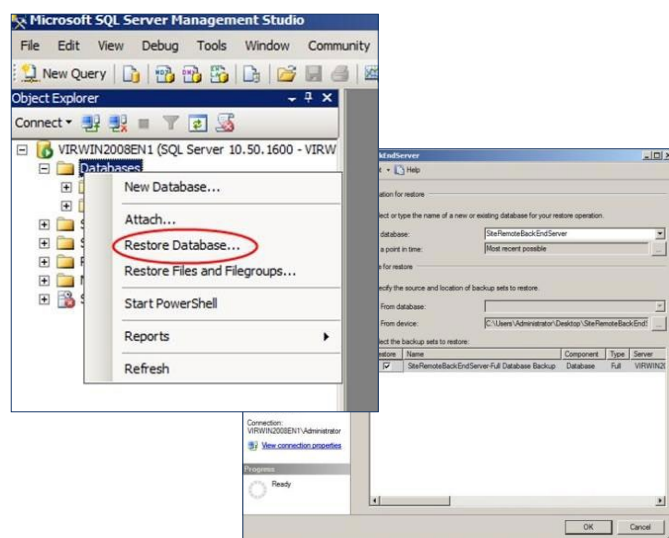
Si vous avez apporté des modifications individuelles aux chaînes de caractères du SiteKiosk Online Server, exportez les chaînes, sinon vos modifications seront écrasées. Vous trouverez la fonction d'exportation sur les pages de chaînes de caractères dans la section administration de votre SiteKiosk Online Server. Vous pouvez également y réimporter vos chaînes après la mise à jour.

### Remarque générale:

Vous devez sauvegarder les données ci-dessus à intervalles réguliers lorsque le serveur est en cours d'exécution. Cela vous garantit de disposer des données les plus récentes au cas où vous devriez restaurer votre SiteKiosk Online Server à tout moment.

### Restaurer le nouveau serveur :

1. assurez-vous d'installer l'application SiteKiosk Online Server dans le même dossier d'installation que sur votre serveur d'origine.
2. restaurez le dossier «Common» (par défaut: «C:\Program Files(x86)\PROVISIO\SiteKiosk Online Server\Common...»)
3. ouvrez le SQL Management Studio (ou utilisez l'outil de configuration du SiteKiosk Online Server) et restaurez la base de données de SiteKiosk Online.(SiteRemoteBackEndServer):  
<http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms177429.aspx>.



4. installez SiteKiosk Online. Vérifiez d'abord la configuration système requise pour SiteKiosk Online.
5. une fois l'installation terminée, ouvrez la page web d'administration de SiteKiosk Online, assurez-vous que le serveur fonctionne et téléchargez la nouvelle clé publique. Notez également que les paramètres de SiteKiosk Online ont été remplacés par les nouvelles valeurs par défaut de SiteKiosk Online et doivent être reconfigurés. Ensuite, vous devez nous envoyer la nouvelle clé publique afin que nous puissions générer une nouvelle licence.
6. après avoir reçu la clé de licence, téléchargez la nouvelle licence.
7. restaurez la base de données des projets à l'aide de l'option restaurer (Restore) de l'outil de configuration du SiteKiosk Online Server.

### Remarque générale:

Assurez-vous que le nouveau SiteKiosk Online Server est disponible à la même URL/IP qu'auparavant. Une fois la restauration effectuée, les clients connectés au serveur afficheront un écran d'urgence car ils ne peuvent pas valider correctement leur licence. Les ordinateurs clients doivent être redémarrés. Utilisez le système de tâches d'une équipe pour envoyer facilement une tâche de redémarrage à tous les clients.