



Sitecore CMS 6

製品のインストールに関する トラブルシューティング

システム管理者のための問題解決テクニック

目次

Chapter 1	イントロダクション	3
Chapter 2	インストール時の一般的な問題	4
2.1	概要	5
2.2	ブラウザのキャッシュと設定	7
2.3	既定のドキュメントとしての default.aspx の登録	8
2.3.1	Windows XP または Windows 2003 で既定のドキュメントとして default.aspx を登録する方法	9
2.3.2	Windows Vista または Windows 2008 で既定のドキュメントとして default.aspx を登録する方法	9
	IIS 管理コンソールを使用する	9
	サイトの web.config を編集する	10
	システムの web.config を更新する	10
2.4	パスへのアクセスが拒否されました	11
2.5	インストールの必要条件	12
2.5.1	IIS サーバーがこのコンピューターにありません	12
	Windows XP に IIS をインストールする方法	12
	Windows 2003 に IIS をインストールする方法	13
	Windows Vista に IIS をインストールする方法	13
	Windows 2008 に IIS をインストールする方法	14
2.6	IIS による ASP.NET の登録	15
2.7	サブディレクトリ、仮想ディレクトリ、および子アプリケーション	16
2.8	ファイルまたはアセンブリが読み込めませんでした	17
2.9	システムの更新	18
2.10	.NET または IIS のインストール、修復、または再インストール	19

Chapter 1

イントロダクション

このマニュアルでは、システム マネージャー向けに Sitecore のインストールに関する問題を解決する方法を説明します。

このマニュアルには次の章があります。

- **Chapter 1 — イントロダクション**
- **Chapter 2 — インストール時の一般的な問題**

Chapter 2

インストール時の一般的な問題

この章では、Sitecore のインストール時に発生する一般的な問題を解決する方法を説明します。

この章には次のセクションがあります。

- 概要
- ブラウザーのキャッシュと設定
- 既定のドキュメントとしての default.aspx の登録
- パスへのアクセスが拒否されました
- インストールの必要条件
- IIS による ASP.NET の登録
- サブディレクトリ、仮想ディレクトリ、および子アプリケーション
- ファイルまたはアセンブリが読み込めませんでした
- システムの更新
- .NET または IIS のインストール、修復、または再インストール

2.1 概要

環境によって異なるさまざまな要因により、Sitecore のインストール プロセスが複雑になることがあります。これらの問題の多くは、Internet Explorer、IIS、ASP.NET、および SQL Server の設定に起因します。

重要

Sitecore のインストールと設定を正しく実行するために、必ず『Sitecore インストール ガイド』の指示に従ってください。¹

重要

Sitecore を管理するときには、Administrators グループのメンバーとして Windows にログインし、管理ユーザーとして Sitecore にログインします。Microsoft Windows の管理者として、Sitecore インストーラー、Visual Studio、コマンド ライン ウィンドウ、および Sitecore とともに使用するその他のプログラムを起動します。Windows Vista または Windows 2008 の管理者としてコマンドを実行するには、コマンドを右クリックして [管理者として実行] をクリックします。

重要

インストールを正常に完了するために、zip アーカイブからインストールするのではなく、自動の Sitecore インストーラーを使用して問題を解決することを強くお勧めします。

注意

正常にインストールを実行するために、Sitecore インストーラーのインスタンスを複数起動しないでください。インストーラーが応答しなくなった場合、インストーラーを再度起動する前に、前述の『Sitecore インストール ガイド』に記載されているデバッグ オプションを使用して再起動してください。

注意

絶対に、2 つの Sitecore インスタンスで単一の Sitecore データベースへの書き込みアクセスを共有するように設定しないでください。

注意

絶対に、複数の IIS Web サイトが単一の Sitecore ファイル システムにアクセスするように設定しないでください。

メモ

Sitecore Developer Network のインストールに関するフォーラムには、このマニュアルで説明されていないインストールに関するトラブルシューティング情報が記載されていることがあり、多くの場合、インストールの問題を迅速に解決するために役立ちます。²

¹Sitecore のインストールの詳細については、

<http://sdn.sitecore.net/Products/Sitecore%20V5/Sitecore%20CMS%206/Installation.aspx> を参照してください。

²Sitecore Developer Network のインストールに関するフォーラムについては、

<http://sdn5.sitecore.net/forum/ShowForum.aspx?ForumID=25> を参照してください。

メモ

一貫性と電子的な検索結果を向上するために、このマニュアルでは意図的にエラー メッセージを簡略化し、実際のエラー メッセージから一部の句読点の省略や変更を行っています。

ヒント

場合によっては、Sitecore をインストールする前に、IIS Web サイトで動作するスタンドアロンの ASP.NET のページを用意すると便利ことがあります。

ヒント

インストールの問題を解決できない場合は、前述の『Sitecore インストール ガイド』の説明に従って、詳細なインストール ログ (Setup.exe /V"/log log.txt") を生成してください。次に、スクリーン ショットと圧縮したログ ファイルを付属して、Sitecore のサポート ポータルにケースを報告してください。北米のお客様は、install@sitecoreusa.com に連絡してインストールのサポートを受けることができます。³ このマニュアル、前述の『Sitecore インストール ガイド』、その他すべての Sitecore の文書に関する問題は、doc@sitecore.net に報告してください。

³Sitecore のサポートの詳細については、<http://sdn.sitecore.net/support.aspx> を参照してください。

2.2 ブラウザーのキャッシュと設定

ブラウザーのキャッシュの設定によっては、パフォーマンスが低下したり、予期しない動作を引き起こしたりすることがあります。インストール プロセスを完了したが、Sitecore のインスタンスが予期しない動作をする場合は、前述の Internet Explorer の設定に関する文書を参照して、ブラウザーのキャッシュをクリアしてからブラウザーのウィンドウをすべて閉じます。⁴

ヒント

問題が特定のクライアントやユーザーに固有のものであるかどうかを調べるには、別のユーザーとして同じ操作を行い、次に別のクライアント コンピューターから操作を行います。結果が異なる場合、問題は、ブラウザーの設定を含めたクライアントの設定に関する可能性があります。

重要

最高のパフォーマンスが得られるように、前述の Internet Explorer の設定に関する文書に従って、Microsoft Internet Explorer のフィッシング フィルターを無効にすることを強くお勧めします。

⁴Internet Explorer の設定の詳細については、<http://sdn5.sitecore.net/Articles/Administration/Configuring%20IE7.aspx> を参照してください。

2.3 既定のドキュメントとしての default.aspx の登録

IIS で既定のドキュメントを有効にしていない場合、および既定のドキュメントとして default.aspx を設定していない場合には、ブラウザーに次のいずれかのメッセージが表示されることがあります。

ディレクトリの一覧表示が拒否されました。

この仮想ディレクトリではコンテンツの一覧表示を許可していません。

HTTP 403

許可されていません。

このページの表示が認められていません。

Sitecore のインスタンスでこの問題が発生しているかどうかを調べるには、<http://localhost/default.aspx> のように、default.aspx を URL に追加します。同じエラー メッセージが表示されない場合、IIS で既定のドキュメントを有効にしていないか、既定のドキュメントとして default.aspx を登録していないことが考えられます。

重要

ブラウザーに空白のページが表示され、エラー メッセージが表示されない場合は、既定のドキュメントとして default.aspx を有効化する必要があることが考えられます。

注意

Microsoft Windows Vista の一部のリリースでは、IIS7 の不具合により web.config が破損する可能性があります。このことを考慮せずに、IIS の管理コンソールを使用して default.aspx を既定のドキュメントとして登録することはしないでください。⁵

メモ

default.aspx が既定のドキュメントとして登録されていない場合、「.NET または IIS のインストール、修復、または再インストール」セクションの説明に従って、.NET のインストール、修復、または再インストールが必要なことがあります。

⁵この IIS の不具合の詳細については、

<http://sdn.sitecore.net/Products/Sitecore%20V5/Sitecore%20CMS%205,-d-,3/Installation/Installing%20Sitecore%20on%20Vista.aspx> を参照してください。

2.3.1 Windows XP または Windows 2003 で既定のドキュメントとして default.aspx を登録する方法

Windows XP または Windows 2003 (IIS 5 または 6) でこの問題を解決するには、次の操作を行います。

1. [マイ コンピュータ] を右クリックして [管理] をクリックします。
2. [サービスとアプリケーション]、[インターネット インフォメーション サービス]、[Web サイト] の順に展開します。
3. [Sitecore Web サイト] を右クリックし、[プロパティ] をクリックします。
4. [ドキュメント] タブをクリックします。
5. [既定のドキュメントを有効にする] チェック ボックスをオンにします。
6. [既定のドキュメントを有効にする] の一覧に default.aspx がない場合は、[追加] をクリックして「default.aspx」を入力します。

2.3.2 Windows Vista または Windows 2008 で既定のドキュメントとして default.aspx を登録する方法

Windows Vista で default.aspx を既定のドキュメントに設定するには、次の 3 つの方法のいずれかを選択します。

- IIS 管理
- サイトの web.config を編集する
- システムの web.config を更新する

IIS 管理コンソールを使用する

Windows Vista または Windows 2008 で default.aspx を既定のドキュメントに設定するには、次の操作を行います。

1. Windows Vista の場合は、マイクロソフトから修正プログラムを入手します。⁶
2. Sitecore をアンインストールします。
3. IIS 管理コンソールを使用して、既定のドキュメントとして default.aspx を登録します。

⁶マイクロソフト製品の不具合の詳細については、<http://support.microsoft.com/kb/930451> を参照してください。

4. Sitecore をインストールします。

サイトの web.config を編集する

Windows Vista または Windows 2008 で web.config を編集して、default.aspx を Web サイトの既定のドキュメントに設定するには、次の操作を行います。

1. web.config をバックアップします。
2. 必要に応じて、web.config の /configuration/system.webServer/defaultDocument を編集するか、作成します。

```
<configuration>
  ...
  <system.webServer>
    ...
    <defaultDocument>
      <files>
        <add value="default.aspx" />
      </files>
    </defaultDocument>
```

システムの web.config を更新する

IIS のすべての Web サイトに適用されるシステムの web.config ファイルには、IIS の不具合の影響を受けるテキスト値を持つエレメントがありません。Vista の修正プログラムを使用せずに、IIS 管理コンソールを使用して、「Windows Vista または Windows 2008 で既定のドキュメントとして default.aspx を登録する方法」セクションのステップに従って default.aspx をすべての Web サイトの既定のドキュメントに設定できます。ただし、個々のサイトではなく、親 Web サイトのアイテム IIS のプロパティを設定します。Sitecore の再インストールは不要ことがあります。

2.4 パスへのアクセスが拒否されました

ASP.NET から必要に応じてファイル システムに書き込むことができない場合、ブラウザまたは Sitecore のログに次のメッセージが表示されることがあります。

パスへのアクセスが拒否されました。

このメッセージが表示された場合、インストールの手順を正しく完了していない可能性があります。前述の『Sitecore インストールガイド』を確認してください。

2.5 インストールの必要条件

Web サーバー、データベース サーバー、およびクライアント ハードウェアがすべて、前述の『Sitecore インストール ガイド』に記載されている必要条件をすべて満たしていること、およびクライアントとサーバーとのネットワーク接続が十分であることを確認します。「.NET または IIS のインストール、修復、または再インストール」セクションに示すように、IIS または .NET のインストール、修復、または再インストールが必要なことがあります。

2.5.1 IIS サーバーがこのコンピューターにありません

IIS がインストールされていないコンピューターに Sitecore をインストールしようとした場合、インストーラーから次のメッセージが表示されることがあります。

IIS サーバーがこのコンピューターにありません

次の手順に従って、IIS をインストールしてください。

Windows XP に IIS をインストールする方法

Windows XP に IIS をインストールするには、次の操作を行います。

1. Windows の [コントロール パネル] にある [プログラムの追加と削除] で、[Windows コンポーネントの追加と削除] をクリックします。
2. [インターネット インフォメーション サービス (IIS)] をクリックして強調表示します。ただし、チェック ボックスはオンにしないでください。
3. [詳細] をクリックします。
4. [WWW (World Wide Web) サービス] チェック ボックスをオンにします。
5. その後、表示されるダイアログで、すべてのデフォルト値をそのまま使用し、必要なコンポーネントを追加して操作を完了します。

Windows 2003 に IIS をインストールする方法

Windows 2003 に IIS をインストールするには、次の操作を行います。

1. Windows の [コントロール パネル] にある [プログラムの追加と削除] で、[Windows コンポーネントの追加と削除] をクリックします。
2. [アプリケーション サーバー] をクリックして強調表示します。ただし、チェック ボックスはオンにしないでください。
3. [詳細] をクリックします。
4. [インターネット インフォメーション サービス (IIS)] をクリックして強調表示します。ただし、チェック ボックスはオンにしないでください。
5. [詳細] をクリックします。
6. [WWW (World Wide Web) サービス] チェック ボックスをオンにします。
7. その後、表示されるダイアログで、すべてのデフォルト値をそのまま使用し、必要なコンポーネントを追加して操作を完了します。

Windows Vista に IIS をインストールする方法

Windows Vista に IIS をインストールするには、次の操作を行います。

1. Windows の [コントロール パネル] で、[Windows の機能の有効化または無効化] をクリックします。
2. 追加機能をインストールしなければ IIS をインストールできないことを示すダイアログが表示された場合は、[必要な機能を追加] をクリックします。依存関係に関するダイアログがさらに表示された場合は、必要なコンポーネントをインストールします。
3. [Web サーバー] の [アプリケーション開発] の下にある、[.NET 拡張機能] と [ASP.NET] をオンにします。
4. [Web サーバー] の [HTTP 共通機能] の下にある、[静的コンテンツ] と [既定のドキュメント] をオンにします。
5. [Web サーバー管理ツール] の下にある [IIS 管理コンソール] をオンにします。
6. Sitecore のインストーラーを使用する場合は、[管理サービス] の [IIS 6 と互換性のある管理] の下にある、[IIS メタベースおよび IIS 6 構成との互換性] をオンにします。
7. その後、表示されるダイアログで、すべてのデフォルト値をそのまま使用し、必要なコンポーネントを追加して操作を完了します。

メモ

Sitecore のインストール後に、IIS 6 と互換性のある管理の機能を削除できます。

Windows 2008 に IIS をインストールする方法

Windows 2008 に IIS をインストールするには、次の操作を行います。

1. Windows デスクトップで、[コンピュータ] を右クリックして [管理] をクリックします。
2. [サーバー マネージャ] の [役割] をクリックし、次に [役割の概要] の下にある [役割の追加] をクリックします。
3. [開始する前に] ページが表示された場合は、[次へ] をクリックします。
4. [役割] の [Web サーバー (IIS)] チェック ボックスをオンにします。
5. 追加機能をインストールしなければ IIS をインストールできないことを示すダイアログが表示された場合は、[必要な機能を追加] をクリックします。依存関係に関するダイアログがさらに表示された場合は、必要なコンポーネントをインストールします。
6. [管理ツール] の下にある [IIS 管理コンソール] をオンにします。
7. Sitecore のインストーラーを使用する場合は、[管理サービス] の [IIS 6 と互換性のある管理] の下にある、[IIS メタベースおよび IIS 6 構成との互換性] チェック ボックスをオンにします。
8. [Web サーバー] の [アプリケーション開発] の下にある、[ASP.NET] と [.NET 拡張性] をオンにします。
9. [Web サーバー] の [HTTP 基本機能] の下にある、[静的コンテンツ] と [既定のドキュメント] をオンにします。
10. その後、表示されるダイアログで、すべてのデフォルト値をそのまま使用し、必要なコンポーネントを追加して操作を完了します。

メモ

Sitecore のインストール後に、IIS 6 と互換性のある管理の機能を削除できます。

2.6 IIS による ASP.NET の登録

ASP.NET が正しく登録されていない場合、次のいずれかのメッセージがブラウザーに表示されることがあります。

HTTP エラー 500.19

内部サーバーエラー

ページに関連する構成データが無効であるため、要求されたページにアクセスできません。

この構成セクションをこのパスで使用できません。

この問題は、親レベルでセクションがロックされているときに発生します。

ロック状態は既定で設定されているか (`overrideModeDefault="Deny"`)、または場所タグによって明示的に設定 (`overrideMode="Deny"` または従来の `allowOverride="false"`) されます。

このエラーが表示された場合、Windows コンポーネントが予期しない順序でインストールされた可能性があります。この問題は ASP.NET を登録することで解決できます。⁷

ASP.NET を登録するには、次の操作を行います。

1. コマンド プロンプトを開きます。
2. 次のようなコマンドを使用して、適切な .NET framework のディレクトリに移動します。

```
C:  
cd C:\WINDOWS\Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727
```

3. 次のコマンドを入力します。

```
aspnet_regiis-iru
```

⁷ASP.NET の登録の詳細については、<http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;en-us;306005> を参照してください。

2.7 サブディレクトリ、仮想ディレクトリ、および子アプリケーション

Sitecore を IIS の Web サイトのドキュメント ルートに設定していない場合、ブラウザーに次のいずれかのメッセージが表示されることがあります。

型または名前空間名はクラスまたは名前空間に存在しません。

アセンブリ参照が不足しています。

パスの一部が見つかりません。

Sitecore をドキュメント ルートのサブディレクトリ、仮想ディレクトリ、または子アプリケーションに設定することはできません。Sitecore が IIS の Web サイトのドキュメント ルートになるように、Sitecore の再インストールまたは再設定を行ってください。

複数の Web サイトを作成することにより、Windows XP 上の Web サイトは 1 つという IIS の制限を回避できます。ただし、同時に有効にできる Web サイトは 1 つのみです。⁸ IIS 管理コンソールには、サイトを作成するためのユーザー インターフェイスはありません。代わりに、次のようなコマンドラインを実行します。

```
C:\inetpub\adminscripts\adsutil.vbs create_vserv w3svc/2  
C:\inetpub\adminscripts\adsutil.vbs copy w3svc/1 w3svc/2
```

さらに多くのサイトを作成するには、数字 "2" を 3 以上の数字に変更します。IIS 管理コンソールで、新しい Web サイトの名前を変更して他のプロパティを更新し、新しい Web サイトのホーム ディレクトリを Sitecore のドキュメント ルートに変更して、アプリケーション プールや ASP.NET のバージョンなどその他のプロパティを必要に応じて更新します。別の Web サイトの開始や停止には、IIS 管理コンソールを使用します。サイトを切り替えるとき、特に Sitecore のバージョンを変更するときには、必ずブラウザーのキャッシュをクリアしてください。

⁸Windows XP で複数の Web サイトを設定する方法の詳細については、<http://sdn.sitecore.net/Products/Sitecore%20V5/Sitecore%20CMS%205,-d-,3/Installation/ZIP%20installation/Multiple%20XP%20Sites.aspx> を参照してください。

2.8 ファイルまたはアセンブリが読み込めませんでした

/bin フォルダー内にあるアセンブリの参照を含む Microsoft Visual Studio プロジェクトを、その参照の Copy Local プロパティを False に設定せずにコンパイルした場合、次のいずれかのメッセージが表示されることがあります。

ファイルまたはアセンブリが読み込めませんでした。

'/' アプリケーションのサーバー エラー。

System.IO.FileNotFoundException

コンパイル時に、Visual Studio が /bin フォルダーからファイルを削除した可能性があります。この問題を解決するには、適切なバージョンの Sitecore の zip アーカイブから、/bin フォルダーの内容全体をリストアします。

2.9 システムの更新

IIS、SQL Server、ブラウザー、または場合によってはコンピューターを再起動することで、さまざまな問題を解決できます。

重要

特に実稼働インスタンス用のシステムを更新する前に、このマニュアルの「ブラウザーのキャッシュと設定」と「.NET または IIS のインストール、修復、または再インストール」のセクションを確認してください。

システムを更新するには、再起動するか、次の手順に従います。

1. ブラウザーのウィンドウをすべて閉じます。
2. ブラウザーのキャッシュをクリアします。
3. Windows 管理者として、Web サーバーとデータベース サーバーの両方でコマンド プロンプトを開きます。両方のサーバーは同じコンピューター上に存在することがあります。
4. データベース サーバーで、次のコマンドを実行して SQL Server のインスタンス名を調べます。

```
net start | find "SQL Server ("
```

5. Web サーバーで、次のコマンドを実行して IIS を停止します。

```
net stop w3svc
```

6. データベース サーバーで、次のコマンドを実行して SQL Server を再起動します。このときに、MSSQLSERVER を適切な名前に置き換えてください。

```
net stop "sql server (MSSQLSERVER)"  
net start "sql server (MSSQLSERVER)"
```

7. Web サーバーで、次のコマンドを実行して IIS を開始します。

```
net start w3svc
```

2.10 .NET または IIS のインストール、修復、または再インストール

.NET および IIS のインストール、修復、または再インストールを行うことで、さまざまな問題を解決できます。

IIS のインストール方法については、「IIS サーバーがこのコンピューターにありません」セクションを参照してください。

.NET のインストール方法については、「.NET または IIS のインストール、修復、または再インストール」を参照し、次に「既定のドキュメントとしての default.aspx の登録」と「IIS による ASP.NET の登録」を参照してください。⁹

⁹.NET のダウンロード方法については、

<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyID=333325fd-ae52-4e35-b531-508d977d32a6&DisplayLang=en> を参照してください。