

Microsoft® Office

Deutsche SharePoint® Konferenz 2008

19. – 21. Feb. 2008
Frankfurt am Main

Connect. Collaborate. Share.



SharePoint Product Support: the Good, Bad and the Ugly ...

Top Support Issues mit SharePoint v3

Chris Bayer
Technical Lead
Microsoft GTSC

Stefan Goßner
Escalation Engineer
Microsoft GTSC

Session Ziele und TakeAways ...

● Session Ziele

- SharePoint Support – Herausforderungen und Status
- Definieren der TOP Support Anfragen in v3
- Analysieren der TOP Support Anfragen in v3

● TakeAways

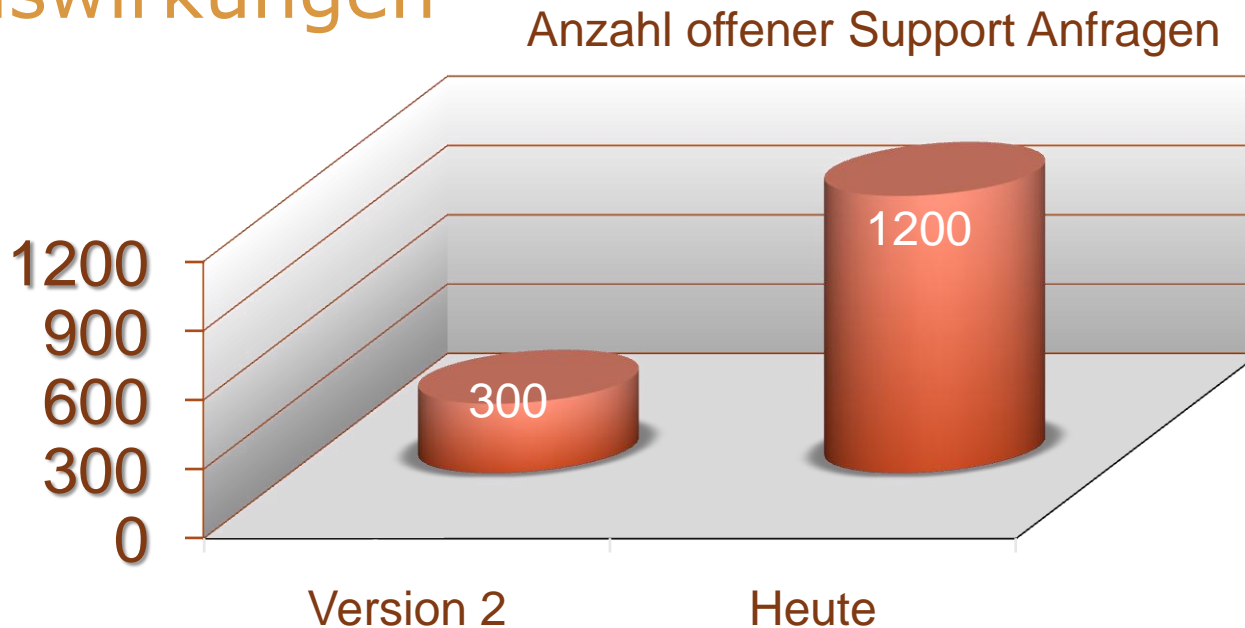
- Übersicht Top Support Issues und deren Status
- Übersicht vorhandener Ressourcen, Hotfixes und weitere Updates (SP1 / Post-SP1)

SharePoint Support: Die Herausforderungen

- Unzureichende Dokumentation zum Release von SharePoint v3
- Sehr hohe Akzeptanz und schnellere Adaption von SharePoint v3
- Integration vieler neuer Features
 - Erhöhte Flexibilität und Komplexität des Produktes
- Erhöhter Bedarf an Hotfixes
 - Aufgrund komplexerer Kundenszenarien

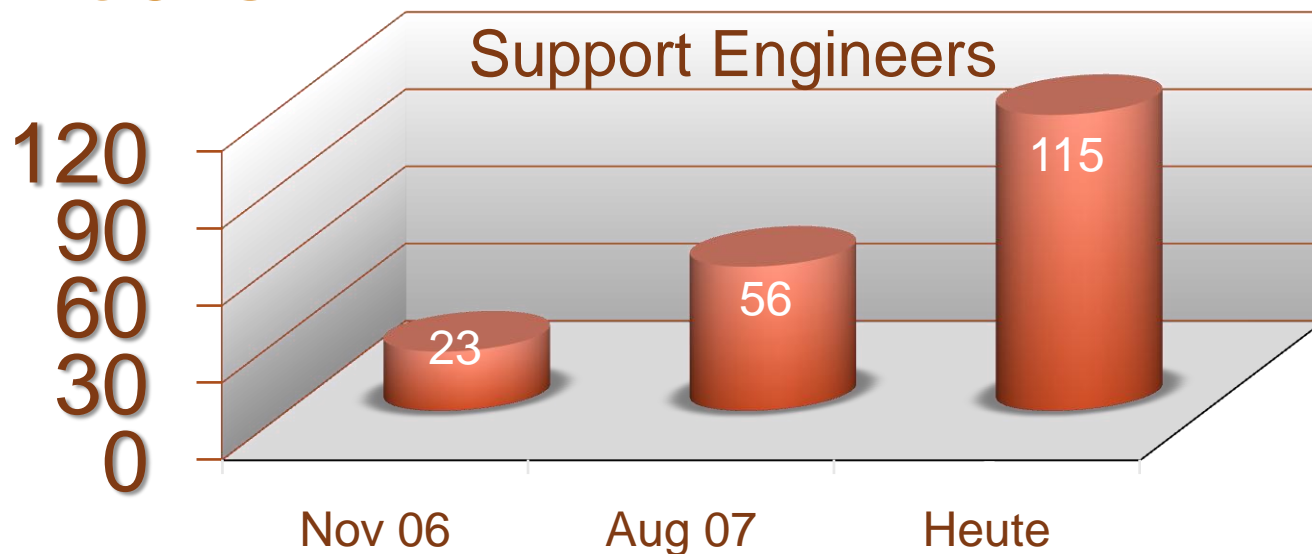


SharePoint Support: Die Auswirkungen



- Unerwartet hohe Anzahl an Support Anfragen
 - **4 mal so viel Volumen in 12 Monaten**
- Hohe Anzahl nicht zugewiesener Support Anfragen
 - **Erhebliche Verzögerungen im SharePoint Support**

SharePoint Support: Die Aktionen



- Engineer Headcount **vervierfacht** in 2007 in EMEA
- Über **100** neue Engineers eingestellt und trainiert
- Service Pack 1 – halbes Jahr früher erschienen
- Benötigte Dokumentation größtenteils veröffentlicht

SharePoint Support: Die Ergebnisse

- Spürbar reduzierte Response-Zeiten 😊
- Anzahl der nicht zugewiesenen Service Requests reduziert sich täglich 😊
- Produktstabilität durch Release von Service Pack 1 erhöht 😊
- Nutzbarkeit des Produkts durch verfügbare Dokumentation verbessert 😊

Definieren der Top Support Anfragen

Wie, Was, Woher?

Objektive Daten:

- Kategorisierung von Service Anfragen, nach Ihrer Symptomatik bzw. Ursache

Subjektive Daten:

- Auswertung Diskussionsforen
- Kundenfeedback
- Feedback durch interne Microsoft Abteilungen

Definieren der Top Support Anfragen

Die Aktionen

Weiterleitung an Produkt Team


- Updates - hohe Priorität bei der Planung neuer Releases und Service Packs (e.g. Feature Request)
- Dokumentation – Knowledge Base Artikel oder Whitepapers, WebCasts, etc.

Support Team Interne Verwendung

- Konsolidierung offener Fälle mit gleicher Symptomatik
- Zusammenarbeit im Support Team
- Recherche Zwecke (bekannte Lösungen)
- Interne Schulungszwecke (Focus auf Top-Anfragen)





Top 10 Support Bereiche ...

Rang	Klassifikation	Service Anfragen in %
1	Upgrade	13.6
2	 Security	12.5
3	Setup/ Patching	12.5
4	Administration	10.3
5	Content Deployment	9.4
6	Backup:Restore - Migration	6.1
7	File Management	5.7
8	Customization	4.8
9	Search	4.7
10	Workflow	4.1



Top 20 Support Anfragen

Rang	Klassifikation	Status	Fix Version
1	Alternate access mappings are not set or are misconfigured	Partial Fix	Content Shipped
 2	Unknown root cause_upgrade failed	Open	
3	Hotfix 934790: peoplepicker-searchadcustomquery filter broken	Fixed	SP 1
4	Hotfix 936867: Inherit perms causes destructive error	Fixed	SP 1
5	Content Deployment fails for various reasons	Partial Fix	SP 1
6	Hotfix fails to complete PSConfig upgrade HTTP 404 or 500	Targeted	v4
7	How to develop custom Web Parts	Partial Fix	Content Shipped
8	How to configure Forms Based Authentication	Targeted	Content Needed
9	How to restore from database backup mostly catastrophic failures	Targeted	Content Shipped
 10	How to upgrade from SharePoint 2.0 to 3.0	Partial Fix	Content Shipped

Top 20 Support Anfragen (Fortsetz.)

Rang	Klassifikation	Status	Fix Version
11	Hotfix 938888: Edit document fails/IE Crash side by side Office 2003 / 2007	Fixed	SP 1
12	How to develop custom workflows for WSS	Open	
13	Hotfix 926284: List view web part not retained saving template	Fixed	SP 1
14	Hotfix 938663: Timer jobs delayed because of DST	Fixed	SP 1
15	How to move databases to a different SQL Server	Open	Content Needed
16	Hotfix packages break customer deployments primarily 932091	Fixed	SP 1
17	Alerts not firing upgrade v3 and URL different/ site migration	Targeted	Tool Request
18	How to configure incoming email for SharePoint	Partial Fix	Content Shipped
19	How to configure SSL on existing Web Applications	Targeted	Content Needed
20	Database orphans have to be fixed before upgrade can succeed	Fixed	v2 KB 918744



Kategorisierung der Top Issues

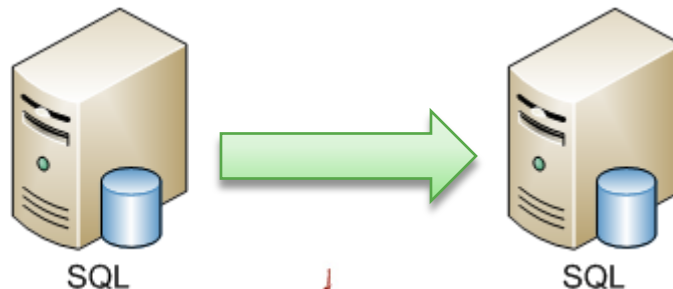
Die Aufteilung

- “How-To” Anfragen
 - Dokumentation fehlt oder unzureichend
 - Kunde möchte bei kritischen Aktionen vom Support Schritt für Schritt begleitet werden
- Konfigurationsanfragen
 - Server oder Feature ist fehlerhaft konfiguriert
 - Tool oder Codebeispiel wird benötigt
- Probleme im Produkt sowie Hotfix-Anfragen






Top Support Issues: "How To" Anfragen

- Upgrade von SharePoint v2 auf v3
 - Dokumentation veröffentlicht
 - Whitepaper für Upgrade von Anpassungen in v2
 - <http://msdn2.microsoft.com/en-us/library/bb954662.aspx>
 - <http://msdn2.microsoft.com/en-us/library/bb954661.aspx>
- Verschieben von Datenbanken auf einen anderen SQL Server oder ein anderes Laufwerk
 - Dokumentation zur Zeit in Vorbereitung



Top Support Issues: "How-To" Anfragen

- Konfiguration von eingehenden E-Mail Feature 
 - Dokumentation, WebCast veröffentlicht
- Konfiguration von Formular basierter Authentifizierung (FBA) 
 - Dokumentation in größtenteils verfügbar
 - Weitergehende Informationen in Vorbereitung
- WSS in einer Extranet Umgebung 
 - Dokumentation veröffentlicht
 - Dokument für geographisch verteilte Umgebungen
<http://technet2.microsoft.com/Office/en-us/library/30587057-b4df-4708-a4a7-905f37878eae1033.mspx?mfr=true>

Kategorie: "How To" Anfragen Verbesserungen ...

- “Newly Published Content” und “Coming soon” Bereich für WSS 3.0 und MOSS 2007 sind auf der TechNet Webseite verfügbar



The screenshot shows the Microsoft TechNet website interface. The top navigation bar includes 'Microsoft Office System' and various links like 'Office System', 'TechCenters', 'Downloads', etc. A search bar is visible in the top right. The left sidebar contains a search results tree with 'Office SharePoint Server 2007' expanded, and 'Newly published content for Office SharePoint Server 2007' highlighted with a red box. The main content area displays a list of links, with 'Coming soon' highlighted in a red box. Below this, there are sections for 'Published the week of January 28, 2008' with several article links and brief descriptions.

- “Before you begin” Bereich, Online Books, Videos WhitePapers verfügbar ...




Top Support Issues: Konfigurationsanfragen

- Alternate Access Mappings (AAM) falsch oder gar nicht konfiguriert. (#1 Top Support Anfrage seit Release)
- Indizierung von Content mit Basic, Forms oder Kerberos Authentifizierung geschützten Web Apps schlägt fehl
- Kerberos Authentifizierung aktiviert aber kein SPN konfiguriert
- Keine Alerts nach Upgrade/Site Migration
- Alert URLs falsch nach ändern des Host Namen
- Enummerieren von Accounts "cross forest"



Top Konfigurationsanfragen

Alternate Access Mappings (AAM)

- Mappings zwischen interner und externer URL
 - v2 mit SP 2 eingeführt (command line)
 - v3 zwingende Konfiguration bei: FQDN, Alias (Host Name), Reverse Proxy, Off-box-SSL Termination
- Symptome:
 - Browsen – Umleitung nach `//machinename`
 - Gebrochene Links oder rotes  statt Bilder
 - Kein Suchergebnis – Crawler log error:

```
The start address <server://site/contentdbid={b4431fc8-45b54522-96a5-00b46ea9bfae}> cannot be crawled.
```

- <http://technet2.microsoft.com/windowsserver/WSS/en/library/c8ccffce-5162-46af-a3ef-1d7914e8efee1033.msp?mfr=true>



Top Konfigurationsanfragen

Indizierung von Content schlägt fehl ...

- Crawler kann keine Web App mit **Digest**, **Kerberos** oder **Form Based** Authentifizierung indizieren
- Crawler kann Web Application mit **Basic** oder **Client Certificate** Authentifizierung indizieren (Crawl rules)
- Crawler verwendet standardmäßig **NTLM**
- Workarounds:
 - Erstellen zweier Zonen für eine Web application
 - Anfragen von End-Benutzer auf die Default Zone, welche mit Basic authentication konfiguriert ist
 - Anfragen von Intranet-Benutzer sowie dem Crawler direkt an die Intranet Zone, welche mit NTLM Authentifizierung konfiguriert ist
- <http://technet2.microsoft.com/windowsserver/WSS/en/library/b6bc8fec-c11c-4ed7-a78d-3ad61c7ef6c01033.aspx?mfr=true>

Top Konfigurationsanfragen

Kerberos aktiviert aber kein SPN konfiguriert

- Bei Erstellung einer Web Applikation kann zwischen Kerberos und NTLM gewählt werden
- Kerberos wird normalerweise nur für Webparts, die auf externe Ressourcen (z.B. SQL Server) zugreifen, benötigt.
 - Benötigt Konfiguration eines „Service Principal Names (SPN)“ welche Domain Admin Rechte benötigt
 - Wenn der SPN nicht konfiguriert ist können sich Benutzer nicht authentifizieren
- Wechsel zwischen NTLM und Kerberos möglich durch Änderung in der Zentraladministration.
 - Nicht direkt in IIS ändern!
- <http://support.microsoft.com/?id=832769>



Top Konfigurations Anfragen

Keine Alerts nach Upgrade/Site Migration



- Nach Content DB Upgrade oder Site Collection Migration werden keine Alerts mehr erzeugt:
 - Fall tritt auf, wenn v2 Site URL zu v3 URL sich ändert
 - Im ULS log (Verbose Logging) Fehler:

```
"FileNotFoundException"
```

- Ein Tool zur Lösung ist noch in Arbeit (updatealert)
- Beispiel Code für ein Tool ist veröffentlicht in KB:
<http://support.microsoft.com/?id=936759>

Top Konfigurations Anfrage

Alert URLs falsch E-Mail Benachrichtigung...



- URLs im Body von Alert E-mail verweist auf falsche URL - wenn:
 - Host (Alias) Name geändert
 - Port der Web Application geändert
 - Name des Server geändert
- Workaround / Sample Code aktualisiert Alerts in der Content DB.
- <http://support.microsoft.com/?id=936760>



Top Konfigurations Anfrage

Enumerieren von Accounts "cross forest"

- “People Picker control” benötigt Konfiguration um Accounts über Forests hinweg auflösen zu können
- Symptome:
 - Vorhandene User Accounts können nicht aufgelöst werden; somit keine Berechtigungsvergabe möglich;
- Stsadm.exe - Domain Account für den Zugriff auf nicht vertraute Domains/Forests setzen

```
STSADM.exe -o setproperty -pn peoplepicker -searchadforests  
-pv domain:DnsName,user,password -url http://webapp
```

- <http://technet2.microsoft.com/Office/f/?en-us/library/2299d8fe-e457-4af1-90d2-c38b35a861ee1033.msp>

Top Support Issues Probleme und Hotfixes



- KB 926284: List View for web part not retained saving template
- KB 938888: Edit document fails/IE Crash side by side Office 2003/2007
- KB 938241- Unable to use the “E-mail a link” feature in WSS
- KB 936867: Inherit permissions causes destructive error (lose permissions to site)
- KB 938663: Timer jobs delayed one hour because of DST
- KB 923028: Not possible to administrate IIS using IIS MMC
- KB 936867: Export fails with FatalError User cannot be found
- KB 938536: Content Deployment Character Encoding Problem for Non-Ansi Characters
- KB 936867: Primary Key Constraint when using Content Deployment or Variations



Probleme und Hotfixes

"List View" Web Part Anpassungen nicht beibehalten beim Sichern als Site Template

- Veränderungen an einem "List View" Web Part, bleiben nicht erhalten, wenn Sie die Seite als "Site Template" speichern ...
- Scenario:
 - Erstellen einer List sowie List View Web Part
 - Ändern des "List View" Web Part (default view)
 - Sichern dieser Seite als "Site Template"
 - Erstellen einer neuen Seite basierend auf diesem Site Template → Anpassung "List View" Web Part fehlt!
- <http://support.microsoft.com/?id=926284>



Probleme und Hotfixes

Edit doc fails/IE Crash mit Office 2003/2007

- Nebeneinander installierte Versionen Office 2003 / 2007 führt zu Konflikten bei der SharePoint Integration
- **Scenario:**
 - Office 2003 mit SharePoint Designer, Project 2007
- **Symptome:**
 - Erstellen/ Editieren von Dokumenten nicht möglich
 - IE stürzt beim Editieren von Dokumenten ab
 - Fehler:

`"Edit Document" requires a Windows SharePoint Services-compatible application"`

`"A datasheet component compatible with Windows SharePoint Services is not installed"`

- <http://support.microsoft.com/?id=938888> (hotfix) → 
- <http://support.microsoft.com/?id=929360> (workaround)

Probleme und Hotfixes

Verwendung von "E-mail a link" unmöglich

- „E-mail a Link“ - Hyperlinks zu einem Dokument funktionieren nicht wie erwartet
- Scenario:
 - Zugriff mittels FQDN name (.)
 - URL beinhaltet Bindestrich (-) oder Punkt (.)
 - Doc Lib > Document > Send To > „E-Mail a link“
- Symptoms:
 - URL in E-Mail body funktioniert nicht
- <http://support.microsoft.com/?id=938241> → für WSSv3 enthalten



Probleme und Hotfixes

Inherit permissions causes destructive error

- Abfolge von gebrochenen und vererbten Berechtigungen kann Zugriff auf die Seite verhindern
 - Zugriff auf Seite - Fehlermeldung:

```
HTTP 500 - Internal server error
```

- Fix behebt auch Inkonsistenzen in der Datenbank
- <http://support.microsoft.com/?id=936867> →  für WSSv3 enthalten



Probleme und Hotfixes

Timer Jobs verzögert aufgrund DST

- Timer Jobs werden während der Sommerzeit “daylight saving time” (DST) um mind. 1 Stunde verzögert bzw. schlagen fehl
- Beispiele für betroffene Timer Jobs:
 - Sicherung / Wiederherstellung
 - Migration
 - Content deployment
 - Erstellen von Web Application
 - Inhalte veröffentlichen
- <http://support.microsoft.com/?id=938663> → 



Probleme und Hotfixes

IIS MMC antwortet nicht mit Event IDs

- Symptome:
 - Events 6398, 7076, 6482 im Application Event Log
 - IIS MMC hängt bzw. leeres MMC Fenster mit Fehler

```
the path specified cannot be used at this time
```

- Verursacht durch Fehler im IIS6 ADSI Provider
- <http://support.microsoft.com/?id=946517>



Probleme und Hotfixes

Export schlägt fehl mit „User cannot be found“

- **Scenario:**
 - Löschen eines Users (Autor) aus Site Collection
 - Weitere Content Deployment Job schlagen fehl
 - Status Spalte zeigt **User cannot be found** Fehlermeldung:

User cannot be found.

```
at Microsoft.SharePoint.SPUserCollection.GetByID(Int32 id)
at Microsoft.SharePoint.SPWeb.get_Author()
at Microsoft.SharePoint.Deployment.WebSerializer.GetDataFromObjectModel
  (Object obj, SerializationInfo info, StreamingContext context)
at Microsoft.SharePoint.Deployment.DeploymentSerializationSurrogate.
  GetObjectData(Object obj, SerializationInfo info, StreamingContext
  context)
...
```

- **KB:** <http://support.microsoft.com/?id=936867> →



Probleme und Hotfixes

Content Deployment Character Encoding Problem für Nicht-ANSI Zeichen

- Umlaute (ä, ö, ü) oder andere nicht im Standard ANSI Zeichensatz enthaltenen Zeichen werden nach dem Content Deployment falsch dargestellt
- <http://support.microsoft.com/?id=938536> →



Probleme und Hotfixes

Primary Key Constraint Violation beim Einsatz von Content Deployment oder Variations

- Content Deployment Job schlägt mit folgender Fehlermeldung fehl:

```
Violation of PRIMARY KEY constraint  
'PK__#ExportObjects____22355A14'. Cannot insert  
duplicate key in object 'dbo.#ExportObjects'. The  
statement has been terminated.
```

- <http://support.microsoft.com/?id=936867> →



Weitere Probleme ...

Authentication Prompts beim Öffnen von Office Dokumenten

● Scenario:




- Vista Client und Office 2007 – only!
- Authentifizierungsaufforderung beim Öffnen von Office Dokumenten auf internen Seiten
- Web Application mit NTLM konfiguriert

● Workaround:

- IE > Fake Proxy + bypass proxy server for local address
 - Advanced – Wildcard (*) Exception
 - Web Server muss als „lokale Adresse“ deklariert sein
- Office Integration Team prüft mit Windows Team
- **KBs: 941853, 941890, 907306 → geplant**



Weitere Fixes und Verbesserungen in SP 1

- **KB 939035: STSADM –o mergecontentdbs**
Site Collections automatisiert umzuverteilen 
 - Konsolidieren von Site Collections aus vielen Content Datenbanken zu weniger Datenbanken
 - Verteilung von Site Collections auf mehrere Datenbanken
- **KB 938499: Externe Speicher API** 
 - Möglichkeit Dokumente außerhalb von SQL zu speichern
 - APIs Funktionalität im WSSv3 SDK dokumentiert ...
<http://msdn2.microsoft.com/en-us/library/bb802976.aspx>
- **Hotfix KB 939535: Möglichkeit “scalable hosted mode sites” umzubenennen** 
 - Internet Service Provider (ISVs) - temporäre Seite wird erstellt <http://yourdomain.officelive.com> und temporär zu Verfügung gestellt; propagiert und später umbenannt; in v2 nicht möglich ...

Post SP1 Rollup für WSSv3 und MOSS2007

- WSS Post SP 1 rollup -
<http://support.microsoft.com/kb/941422>
- MOSS Post SP 1 rollup -
<http://support.microsoft.com/kb/941274>
- Fix - Special characters cannot be entered in **Rich Text Editor** when using international keyboards
- Fix - Memory leak when propagating **Variation** Hierarchies
- Fix - Missing timer jobs when you **Backup and Restore** MOSS
- Fix - SPSv2->MOSS:WSS: Error message on upgrading **Discussion Boards**
"Violation of UNIQUE KEY constraint 'AllUserData_Url'"
- Fix - **RSS feed** based on ContentByQuery WebPart uses incorrect WebURL
- Fix - ACL changes did not get picked up via incremental **Crawl for FileShare**
- Fix - **BDC** Content Source Not Returning Search For Single Words
- Fix - Custom view settings of **List View** web part in web part pages are lost during **content deployment**
- Fix - Incremental **Content Deployment** fails if a list is deleted and a new list is created with the same name.

Probleme und Hotfixes

Installieren von Updates

- Nach Installation von Hotfixes und Service Packs muss der Post Setup Configuration Wizard (PSCONFIG) ausgeführt werden
- Symptome:
 - Schlägt PSCONFIG Wizard fehl, sind nicht aktualisierte Web Applikationen Offline – Fehlermeldung:

404 – Page cannot be found

- „Severity A“ Support Anfragen
- Typischerweise verursacht durch falsche Konfiguration auf dem SharePoint Server

Probleme und Hotfixes

PSCONFIG Probleme

- Fehlersuche mittels folgenden Log Files:
 - PSCDiagnostics_Datecode.log
 - Upgrade.log
 - Event Logs
- Kleinere Probleme können häufig mit der Kommandozeilen - Version von PSCONFIG gelöst werden:

```
psconfig -cmd upgrade -inplace b2b -force
```

- Genauere Hinweise in folgendem KB:
<http://support.microsoft.com/?id=944267>

Probleme und Hotfixes

PSCONFIG Probleme – Ursachen

- Web.config File als “Read-only” markiert
- Symptome:
 - PSCONFIG Wizard stoppt
 - Im Upgrade.log - Fehlermeldung:

```
[IisWebSiteSequence] [ERROR] [10/17/2007  
11:38:22 AM]: Access to the path  
'C:\Inetpub\wwwroot\wss\VirtualDirectorie  
s\5003\web.config' is denied.
```

- Lösung:
 - ACLs auf dem web.config file überprüfen
 - „Read-only“ flag entfernen

Probleme und Hotfixes

PSCONFIG Probleme - Ursachen

- Web.config File fehlt
- Symptome:
 - PSCONFIG Wizard stoppt
 - Im Upgrade.log - Fehlermeldung:

```
[AssemblyReferenceFixUp] [3.0.4.0] [ERROR]
[10/18/2007 11:47:40 AM]: Application Web Config
for this IIS site (944564711) could not be found
at \wwwroot\wss\VirtualDirectories\5003\web.config
```

- Lösung:
 - Sicherstellen, daß ein SharePoint web.config Datei an der aufgeführten Stelle zu finden ist

Probleme und Hotfixes

PSCONFIG Probleme - Ursachen

- ASP.NET nicht korrekt registriert in IIS Metabase
- Symptome:
 - PSCONFIG Wizard stoppt
 - Im Upgrade.log - Fehlermeldung:

```
[SPIisWebSiteWssSequence] [ERROR]  
[10/10/2007 10:21:25 AM]: InstallAspNet  
125666 failed.
```

● Lösung:

- `aspnet_regiis.exe -i`
- oder -
- `aspnet_regiis.exe -s W3SVC/125666/ROOT`

Probleme und Hotfixes

PSCONFIG Probleme - Ursachen

● Fehlermeldung:

```
WSS_Content on HOME\Microsoft##SSEE is not
accessible to missing Windows Internal Database
signatures.
```

● Application Event log:

```
Event ID: 6800
```

```
Description: The database WSS_Content on
HOME\Microsoft##SSEE is not accessible to
missing Windows Internal Database signatures.
```

● Lösung:

- `stsadm -o provisionservice -action stop -servicetype spwebservice -servicename ""`
- `stsadm -o provisionservice -action start -servicetype spwebservice -servicename ""`

Troubleshooting SharePoint Log Files

● Installation

- MSI Setup log file im %temp% Verzeichnis des Accounts, welcher das Setup durchgeführt hat

● Konfiguration, Laufzeit und Upgrade logs

- Alle Logs in `<system drive>\Program Files\Common Files\Microsoft Shared\web server extensions\12\LOGS`
- PSCDiagnostics configuration log
 - Die meisten Support Anfragen sind in der Konfiguration
 - Suchen Sie jeweils nach “Exception” in den Log Files
- ULS Laufzeit-Trace logs `server-date-id.log`
 - Verwendung im Troubleshooting von nachträglichen Konfiguration und Laufzeit-Fehler
- “Logging Throttling” per Komponente in der Zentral Administration möglich

Troubleshooting

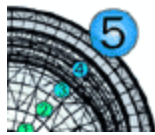
PSCDiagnostics Log Beispiel

- Begin trace logging for SharePoint Products and Technologies Configuration Wizard. Version 12.0.4518.1016
- 07/16/2007 09:53:40 10 ERR
An exception of type System.ArgumentException was thrown. Additional **exception** information: Error during encryption or decryption. System error code 997.

- Suchen nach “**Exception**”
- Verwendung bei Recherche, Escalation

Troubleshooting


Ressourcen für die Fehlersuche/-behebung



- “Before you Begin” auf der TechNet Website
<http://technet.microsoft.com/en-us/office/bb463251.aspx>
- WSS Home auf der TechNet Website
<http://technet2.microsoft.com/windowsserver/WSS/en/library/700c3d60-f394-4ca9-a6d8-ab597fc3c31b1033.mspix?mfr=true>
- MOSS Home auf der TechNet Website
<http://technet2.microsoft.com/Office/en-us/library/3e3b8737-c6a3-4e2c-a35f-f0095d952b781033.mspix?mfr=true>
- SharePoint Server 2007 SDK: Software Development Kit und Enterprise Content Management Starter Kit
<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyID=6d94e307-67d9-41ac-b2d6-0074d6286fa9&displaylang=en>
- Windows SharePoint Services 3.0: Software Development Kit
<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyID=05e0dd12-8394-402b-8936-a07fe8afaffd&displaylang=en>

Troubleshooting

Ressourcen für die Fehlersuche/-behebung

- KB Artikel
- Newsgroups
- Blogs
 - SharePoint Team Blog
 - <http://blogs.msdn.com/sharepoint/>
 - <http://blogs.msdn.com/ecm/>
 - <http://blogs.msdn.com/recman/>
 - ...
- **SharePoint Resource Guide** 
 - Link-Sammlung aus Top-Support Issues
(120 Seiten – Sortiert: Technologien, Themen)

Tipps/ Empfehlungen vom Support Team

Erfahrungen aus TOP Calls ...

Virtual Environments Support:

- **SharePoint v3** unterstützt ausschließlich „**Microsoft Virtual Server 2005 Ent. R2**“, wir bieten “commercially reasonable effort” auf 3rd Part (z.B. VMWare) für PREMIER Kunden
<http://support.microsoft.com/?id=909840>
- **SharePoint v2** unterstützt keine „Virtual Environment Software“; wir bieten “commercially reasonable effort” auf Microsoft Virtual Server 2005 R2 für PREMIER Kunden
<http://support.microsoft.com/?id=897614>

VM Software Support – allgemein:

- <http://support.microsoft.com/?id=897615>
NON-Premier - Kunden – Repro auf physikalem Server notwendig
Premier Kunden - erhalten “commercially reasonable effort” support
- *“Microsoft may require the issue to be reproduced independently from the non-Microsoft hardware virtualization software. Where issues are confirmed to be unrelated to the non-Microsoft hardware virtualization software.”*

Tipps/ Empfehlungen vom Support Team

Erfahrungen aus TOP Calls

- Haben Sie funktionierendes **Backup**? Restore?
- Monitoren Sie alle **Disks**? WFE, App, SQL?
- Haben Sie ein **Test-System**? Prüfen von Updates, Konfigurationen etc.
- Beim Enummerieren der Sites mittels STSADM ... alle **URLs** korrekt in der Datenbank?
- **NTFS Berechtigung** – Installationsverzeichnisse, Basis Verzeichnis (IIS), SharePoint-verwaltete Verzeichnisse
- Alle Content DBs einem Server für **Index/ Search** zugewiesen? Haben Sie **SP2 für SQL2005** installiert?
- Status der **Service Accounts**? Passwort abgelaufen?
<http://support.microsoft.com/?id=934838>



Tipps/ Empfehlungen vom Support Team

Erfahrungen aus TOP Calls ...

- Überschreiten Sie die „**Capacity Limits**“ in der Farm?
<http://technet2.microsoft.com/WindowsServer/WSS/en/library/2aa12954-2ea7-475c-9dce-663f543820811033.msp>
 - Item - 2,000 per view
 - Security principal - 2,000 per Web site
 - 100 GB per Content Database
etc.
- SharePoint unterstützt nicht den **/3GB Switch** in boot.ini
<http://support.microsoft.com/kb/933560>
- Kein Support für **direkte Modifikation** der SharePoint **Datenbanken**
<http://support.microsoft.com/kb/841057>



Veröffentlichte Public Updates Download Center

- **WSS v3 August public update**
 - Hotfix 938663: Timer jobs delayed one hour because of DST
 - Hotfix 936867: Inherit permissions causes destructive error
 - Compatibility update for Internal Database Engine SP 2
- **MOSS 2007/WSS v3 Service Pack 1**
 - Seit Dezember 2007 verfügbar
- **SPS 2003/WSS v2 Service Pack 3**
 - Seit September 2007 verfügbar

Microsoft®

Your potential. Our passion.™

Vielen Dank ...

*Ihr
EMEA SharePoint Support Team*

