

HP ALM ラボ管理

ソフトウェア・バージョン : 11.52

トラブルシューティング・ガイド

ドキュメント・リリース日 : 2013 年 5 月 (英語版)

ソフトウェア・リリース日 : 2013 年 5 月 (英語版)



ご注意

保証

HP 製品、またはサービスの保証は、当該製品、およびサービスに付随する明示的な保証文によってのみ規定されるものとします。ここでの記載で追加保証を意図するものは一切ありません。ここに含まれる技術的、編集上の誤り、または欠如について、HP はいかなる責任も負いません。

ここに記載する情報は、予告なしに変更されることがあります。

権利の制限

機密性のあるコンピューターソフトウェアです。これらを所有、使用、または複製するには、HP からの有効な使用許諾が必要です。商用コンピューターソフトウェア、コンピューターソフトウェアに関する文書類、および商用アイテムの技術データは、FAR12.211 および 12.212 の規定に従い、ベンダーの標準商用ライセンスに基づいて米国政府に使用許諾が付与されます。

著作権について

© Copyright 1992 - 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

商標について

Adobe® は、Adobe Systems Incorporated (アドビシステムズ社) の登録商標です。

Intel® は、米国およびその他の国における Intel Corporation の商標です。

Oracle および Java は Oracle およびその関連会社の登録商標です。

Microsoft® および Windows® は、米国における Microsoft Corporation の登録商標です。

UNIX® は、The Open Group の登録商標です。

ドキュメントの更新情報

このマニュアルの表紙には、以下の識別情報が記載されています。

- ソフトウェアバージョンの番号は、ソフトウェアのバージョンを示します。
 - ペリオドの前にある番号は、メジャーリリース番号です。
 - ペリオドのすぐ後にある番号は、マイナーリリース番号です。
 - ペリオドの後にある 2 番目の番号は、マイナーマイナーリリース番号です。
- ドキュメントリリース日は、ドキュメントが更新されるたびに変更されます。
- ソフトウェアリリース日は、このバージョンのソフトウェアのリリース期日を表します。

更新状況、およびご使用のドキュメントが最新版かどうかは、次のサイトで確認できます。

<http://support.openview.hp.com/selfsolve/manuals>

このサイトを利用するには、HP Passport への登録とサインインが必要です。HP Passport ID の登録は、次の Web サイトから行なうことができます。

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html> (英語サイト)

または、HP Passport のログインページの [New users - please register] リンクをクリックします。

適切な製品サポートサービスをお申し込みいただいたお客様は、更新版または最新版をご入手いただけます。詳細は、HP の営業担当にお問い合わせください。

サポート

HP Software サポート Web サイトを参照してください。

<http://support.openview.hp.com>

このサイトでは、HP のお客様窓口のほか、HP ソフトウェアが提供する製品、サービス、およびサポートに関する詳細情報をご覧いただけます。

HP ソフトウェアオンラインではセルフソルブ機能を提供しています。お客様のビジネスを管理するのに必要な対話型の技術サポートツールに、素早く効率的にアクセスできます。HP ソフトウェアサポートの Web サイトでは、次のようなことができます。

- 関心のあるナレッジドキュメントの検索
- サポートケースの登録とエンハンスメント要求のトラッキング
- ソフトウェアパッチのダウンロード
- サポート契約の管理
- HP サポート窓口の検索
- 利用可能なサービスに関する情報の閲覧
- 他のソフトウェアカスタマーとの意見交換
- ソフトウェアトレーニングの検索と登録

一部のサポートを除き、サポートのご利用には、HP Passport ユーザーとしてご登録の上、サインインしていただく必要があります。また、多くのサポートのご利用には、サポート契約が必要です。アクセスレベルの詳細については、次の Web サイトをご覧ください。

http://support.openview.hp.com/access_level.jsp

HP Passport ID を登録するには、次の Web サイトにアクセスしてください。

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html> (英語サイト)

目次

はじめに	7
第 1 章 HP ALM Lab Service のトラブルシューティング	8
HP ALM Lab Service の登録に失敗する	8
その他の Lab Service に関する問題	11
インストールとアンインストール	11
設定ページ	11
自動ログイン	12
第 2 章 ラボ管理ホストのトラブルシューティング	14
ホストが非稼働	14
ホストの回復に失敗する	17
第 3 章 タイムスロットの自動起動に関するトラブルシューティング .	20
予約済みタイムスロットでテストを実行できない	20
タイムスロットに実行が存在しない	21
タイムスロットに実行が存在する	24
タイムスロットの実行状態は [完了] だが、実行されていないインスタンスがある	24
タイムスロットの実行状態が [停止済み]	25
タイムスロットの実行状態が [中止済み]	25
タイムスロットに実行が存在し、実行状態が [失敗]	26
第 4 章 テスト・セット/ビルド検証スイートの要求の詳細に関するトラブル シューティング	27
テスト・セットが無効	27
ビルド検証スイートが無効	28

第 5 章	テスト・ツールのトラブルシューティング	29
	ホストの確認に失敗する	29
	テストの実行に失敗する	30
第 6 章	トポロジのトラブルシューティング	31
	IIS を使用した ALM	31
	テストイング・ホストがプロキシ・サーバ経由で HTTP 要求を送信するように設定されている	31
第 7 章	一般的なトラブルシューティング	33
	ALM サーバの設定	33

はじめに

はじめに

HP ALM ラボ管理トラブルシューティング・ガイドによるこそ。

このガイドは、ALM ラボ管理の使用中に発生する問題のトラブルシューティングについて説明します。

注：HP ALM ラボ管理ユーザ・インタフェースの詳細については、『HP ALM ラボ管理ガイド』を参照してください。

第 1 章 HP ALM Lab Service のトラブルシューティング

本章では、HP ALM Lab Service のトラブルシューティングについて説明します。

HP ALM Lab Service の登録に失敗する

問題の説明

サーバに登録要求を送信すると、次のエラーが表示されます。

ホストを登録できませんでした。

サーバ `http://<サーバ名>/qcbn` に接続できません。

ホストがプロキシ・サーバを使用してインターネットに接続している場合は、Lab Service エージェントがプロキシ・サーバを使用するように構成されていることを確認します。

説明

このエラーは、テスト・ホストがプロキシ・サーバを使用してインターネットに接続しているときに表示されます。Lab Service がプロキシを使用せずに、HTTP で直接要求を送信しようとするため、登録要求に失敗します。

トラブルシューティングの手順

次の設定変更を行って問題を解決してください。

- 設定ファイル **HP.ALM.Lab.Agent.RemoteService.exe.config** を変更して、サービスがプロキシ・サーバを使用するように明示的に設定します。通常、設定ファイルは **C:\Program Files\HP\HP ALM Lab Service** にあります。
- [こちら](#)からアクセスできる、MSDN の「<defaultProxy> 要素 (ネットワーク設定)」というトピックに記載されている指示に従います。

- 次の要素定義を挿入します。

```
<system.net>
<defaultProxy>
  <proxy
    proxyaddress="http://<proxy IP>:<port>"
    bypassonlocal="false"/>
  </defaultProxy>
</system.net>
```

- 変更を適用するには、次の手順を実行します。
 - Windows トレイで Lab Service のトレイ・アイコンを右クリックして、**[終了]**を選択します。
 - Lab Service を再起動します（**[スタート]** > **[すべてのプログラム]** > **[スタートアップ]** から）。
 - Lab Service のトレイ・アイコンを右クリックして、**[ALM Lab Service の開始]**を選択します。

問題の説明

テストイング・ホストを登録後、次のエラー・メッセージが表示されます。

ホストを登録できませんでした。

ALM Lab Service のバージョン<バージョン番号>が ALM サーバのバージョン<バージョン番号>と互換性がありません。

説明

接続先の ALM サーバが、インストールされているバージョンの ALM Lab Service エージェントと互換性がありません。HP ALM Lab Service のバージョンを表示するには、Lab Service のトレイ・アイコンを右クリックして、**[バージョン情報]**を選択します。

トラブルシューティングの手順

HP ALM Lab Service をアンインストールしてから、正しいバージョンの Lab Service をインストールします。

- Windows の **[プログラムの追加と削除]** で、Lab Service をアンインストールします。
- **ALM Server Tools > HP ALM Lab Service** から Lab Service をインストールします。

問題の説明

テストイング・ホストを登録後、次のエラーが表示されます。

ホスト<ホスト名>はラボ管理に存在しません。ラボ管理ホスト モジュールでテストイング ホストを定義するときに、名前<ホスト名>を使用してください。

説明

このエラーは、ラボ管理のホスト・グリッドに存在しないテストイング・ホストから登録要求が送られたときに発生します。

トラブルシューティングの手順

- ラボ管理ホスト・モジュールのグリッドにホストを追加します。
- ホストがすでに追加されている場合は、**〔詳細〕** タブに表示されているホスト名と、Lab Service の **〔設定〕** ページで設定されているホスト名が同じであることを確認します。

問題の説明

テストイング・ホストを登録後、ホストの **〔ステータス〕** フィールドが **〔利用不可〕** のままになっています。

説明

ホストの登録が完了していません。ステータスが **〔保留中〕** である可能性があります。

トラブルシューティングの手順

該当するホストの登録要求をラボ管理者が承認していることを確認します。

その他の Lab Service に関する問題

インストールとアンインストール

Lab Service の別のバージョンをインストールする目的で現在のバージョンをアンインストールする場合、コンピュータを再起動してから、新しいバージョンのインストールを行ってください。再起動せずに新しいバージョンをインストールしようとすると、インストールに失敗することがあります。

Lab Service のインストールに関する一般的な問題点については、下記を参照してください。

問題の説明

HP ALM Lab Service をインストールしましたが、Windows システム・トレイに Lab Service エージェントのアイコンが表示されません。

説明

Lab Service が起動されていない可能性があります。

トラブルシューティングの手順

Lab Service プロセスを開始します。

- Windows の [スタートアップ] フォルダで Lab Service を見つけます。
 - Windows 7 : [スタート] > [すべてのプログラム] > [スタートアップ]
 - Windows XP : [スタート] > [プログラム] > [スタートアップ]
- [HP ALM Lab Service] を選択します。
- Windows システム・トレイに Lab Service エージェントのアイコンが表示されます。

設定ページ

問題の説明

設定ファイルがアプリケーションの外部で変更されたというエラーが表示されます。

トラブルシューティングの手順

- Lab Service を再起動します。タスクバーのアイコンを右クリックし、[終了] を選択します。Lab Service プロセスの起動の詳細については、上記を参照してください。

自動ログイン

- 自動ログイン機能は、Windows XP (32 ビット) , Windows 7 (32 ビットと 64 ビット) , Windows Server 2008 R2 (32 ビットと 64 ビット) でサポートされます。
- 自動ログインが有効なときにセッションが切断されると、Lab Service は自動的にユーザを再ログインさせ、テストを完了させます。ただし、画面がロックされていると、セッション・ユーザ・インタフェース (QTP など) が必要なテストは実行できません。
- 通常、テストング・ホストでは、同時ログインが可能なユーザ数に制限が設けられています。ユーザで自動ログインを設定しても、ユーザ数がこの上限に達している場合、Lab Service はログインできません。

回避策：現在ログインしているユーザのうち 1 人をログアウトします。

- 別のユーザがテストング・ホストのコンソールにログインしているときに、Lab Service に設定されているユーザがテストング・ホスト上にアクティブ・セッションがない状態で自動ログインしようとするとう失敗します。

回避策：コンソール・ユーザをログアウトするか、Lab Service ユーザでリモート・セッションを作成します。

第2章 ラボ管理ホストのトラブルシューティング

ホストが非稼働

ホストが非稼働になった場合は、次の内容を確認します。

- ホスト・モジュール（[ラボ・リソース]の下）の、グリッド内でホストを探します。下部の表示枠にある[イベント ログ]タブに切り替えます。ホストの非稼働イベントを調べてホストの状態を追跡します。ホスト・ステータスの変更は、ホストの状態の変更イベントで示されます。
- 回復サービスは、非稼働状態のホストの回復を定期的に試行します。追跡するには、ホストの回復イベントを確認します。
- 回復機能は、非稼働になった各ホストの回復を定期的に試みます。イベント・ログを追跡することで、回復に失敗した原因を確認できます。

ここでは、ホストが非稼働になる場合の一般的な問題について説明します。

問題の説明

ホストが非稼働になり、次のエラーが表示されます。

```
ホスト<ホスト名>は非稼働になり、置換されようとしています。（途中省略）Lab Service が<ユーザ名>としてテストングホストにログインできませんでした
```

説明

Lab Service が自動ログインを使用してテストング・ホストにログインしようとしたが、失敗しました。

トラブルシューティングの手順

- 次の内容を確認してください。
 - Lab Service [設定] ページに入力されているユーザ、パスワード、ドメインが正しいこと。
 - 他のユーザがテストング・ホスト上でアクティブ・セッションを実行していないこと。

- Lab Service のインストールで [自動ログイン] オプションを選択していること（デフォルトでは選択されていません）。Lab Service のインストール時に自動ログインを有効にした場合、[設定] ページのフィールドに、パスワードとドメインを入力する必要があります。それらのフィールドが無効になっている場合は、再度 Lab Service のインストール MSI を実行し、[変更] を選択して、自動ログイン機能を有効にします。
- テスティング・ホストのコンソール画面に接続し、ログイン画面が表示されることを確認します。画面が表示されない場合は、自動ログインでそのホストにログインできません。
- 通常、テストング・ホストには、同時ログイン可能なユーザ数の制限があります。ユーザ数の制限に達した場合、Lab Service はログインできなくなります。ログイン中のユーザを 1 人ログアウトさせます。

問題の説明

設定がすべて正しいにもかかわらず、HP ALM Lab Service が特定のホストへの自動ログインに失敗します。

トラブルシューティングの手順

ホストの OS が自動ログイン機能のサポート対象であることを確認します。システム要件の詳細については、『Readme』を参照してください。

問題の説明

ホストが非稼働になり、次のエラーが表示されます。

ホスト<ホスト名>は非稼働になり、置換されようとしています。理由：原因：このマシンでテストを実行する権限がありません。このオプションはテスト・ツールの [オプション] ダイアログ ボックスで変更できます。

トラブルシューティングの手順

- QTP/UFT ホストの場合は、QTP の設定でリモート実行が有効になっていることを確認します。このオプションは、QTP の [オプション] > [実行] > [他の HP 製品でテストおよびコンポーネントを実行可能にする] で設定します。

問題の説明

ホストが非稼働になり、次のエラーが表示されます。

ホスト<ホスト名>は非稼働になり、置換されようとしています。理由：ALM Lab Service がテスト<テスト・ツール名>を実行できませんでした。理由：テスト ツール<テスト・ツール名>はこのマシンにはインストールされていません。

トラブルシューティングの手順

- テスト・ツールがホスト・マシンに正しくインストールされているか確認します。ホストに対して複数の用途がラボ管理で定義されている場合は、リスト内のすべてのテスト・ツールがホストにインストールされていることを確認します。

問題の説明

ホストが非稼働になり、次のエラーが表示されます。

ホスト<ホスト名>はもうすぐ非稼働になります。理由：ホストがタスクをポーリングしていません

説明

各機能ホストにインストールされた Lab Service は、ALM サーバにタスクのポーリングをします。Lab Service エージェントが ALM サーバに対してポーリング要求を 5 分（マシンの再起動後は 15 分）超行わなかった場合、サーバはそのホストを非稼働にします。

トラブルシューティングの手順

- Lab Service のトレイ・アイコンを右クリックして、ホスト・マシンの Lab Service エージェントが実行中であることを確認します。
- Lab Service の [設定] ページのサーバ URL が正しいサーバ URL であることを確認します。
- Lab Service を再起動します。
- Lab Service の再起動後、ラボ管理のホスト・モジュールで [ホストの確認] を実行し、ホストが ALM サーバと通信していることを確認します。ホストの確認に成功すると、サーバはホストに回復タスクを送信し、ホストのステータスが [稼働中] に戻ります。手動でホストのステータスを [稼働中] に変更することもできます。
- 「ホストがタスクをポーリングしていません」というエラーが出てホストの確認に失敗する場合は、次の手順を実行します。

- サービスのログ・レベルを、[詳細]に変更します (Lab Service の [設定] ページ)。
- リモート・サービスのログをチェックして、エージェントがサーバのポーリングを行っていることを確認します (ログ・ファイルの場所は [設定] ページで確認できます)。
- リモート・サービス・ログのエラーから、上記手順を実行後もエージェントがサーバにポーリングを行っていないことが判明した場合は、カスタマ・サポートにお問い合わせください。

ホストの回復に失敗する

ホストが非稼働になると、システムは回復タスクを送信してホストを回復しようとします。回復タスクによって実行されるタスクは、ホストに定義されている用途によって異なります。回復タスクの詳細については、『HP ALM ラボ管理ガイド』を参照してください。

ここでは、回復失敗の一般的な原因について説明します。

問題の説明

イベント・ログ・アクション：ホストの回復

説明：

ホスト<ホスト名>を回復できませんでした。理由：エラーが発生して終了。ホストの回復は用途 Quick Test Professional, システム テストに対しては成功しましたが、用途 VAPI-XP に対しては失敗しました。用途 VAPI-XP のためのホストを確認できませんでした。失敗の原因の詳細については、ホストを選択し、ツールバーで [ホストの確認] アクションをクリックしてください。

説明

これは、ホストの用途の1つが原因となって回復に失敗した例です。このケースでは、ホストに [Quick Test Professional] , [システム テスト] , [VAPI-XP] の3つの用途が割り当てられていました。エラーによると、VAPI-XP テスト・ツールの確認に失敗したようです。

トラブルシューティングの手順

このようなエラーの場合には、次の手順を実行します。

- [ホストの確認] を実行して、失敗の原因の詳細情報を確認します。

- [ホストの確認]の詳細情報に基づいて問題を解決します。その後、すべての用途に対して[ホストの確認]が成功することを確認します。
- ホストのステータスを手動で[稼働中]に変更するか、システムがホストに回復タスクを送信するのを待ちます。

問題の説明

イベント・ログ・アクション：ホストの回復

説明：

ホスト<ホスト名>を回復できませんでした。理由：エラーが発生して終了。ホストの回復はすべての用途に対して失敗しました：Lab Service はテスト用 ホストに<ユーザ名>としてログインできませんでした。ユーザは現在ログインしていないか、もしくは非アクティブで、コンソールは Administrator によって使用されています。

説明

回復タスクを行うには、ユーザがホストにログインしている必要があります。

トラブルシューティングの手順

- ユーザがホストにログインしていて、アクティブであることを確認します。
- Lab Service のインストール時に自動ログインを有効にした場合は、ホストにログインしているユーザが、Lab Service の[設定]ページで設定されているユーザと同じであることを確認します。

問題の説明

次のエラーが**イベント・ログ**に表示されます。

ホスト<ホスト名>を回復できませんでした。理由：タイムアウトによる失敗：ID <ID>のタスクは期待される時間内での完了に失敗しました。タスクは失敗としてマークされました。

説明

このエラーは、ホストの Lab Service エージェントが回復タスクを処理しなかったため、タイムアウトによって失敗したことを示しています。このようなことが起きるのは、Lab Service が停止していて、サーバにタスクをポーリングしていない場合です。

トラブルシューティングの手順

Lab Service の詳細については、16 ページを参照してください。

第3章 タイムスロットの自動起動に関するトラブルシューティング

本章では、機能テストの自動起動に関するトラブルシューティングについて説明します。

予約済みタイムスロットでテストを実行できない

問題の説明

機能テスト・セットまたはビルド検証スイートを実行するために自動起動タイムスロットを予約したのに、テストの実行に失敗します。

トラブルシューティングの手順

タイムスロット・モジュール（カレンダー・ビュー）を開き、予約したタイムスロットを選択します。タイムスロットは、開始時刻、名前、ID のいずれかを指定して検索できます。

タイムスロットのイベント・ログは、[ツール] > [イベント ログ] からアクセスできます。また、各タイムスロットには、タイムスロット固有の詳細情報を記録したイベント・ログがあります。それらのイベント・ログは、[タイムスロットの詳細] ダイアログ・ボックスからアクセスできます。

- **予約したタイムスロットを見つけられない場合：**予約したタイムスロットは削除された可能性があります。

タイムスロットが削除されていた場合は、タイムスロットの削除イベントを確認します。イベント・ログには、タイムスロットを削除したユーザと削除された時刻が記録されています。イベントが見つからない場合は、プロジェクト管理者またはラボ管理者に問い合わせてください。

- **予約したタイムスロットを見つけられた場合：**タイムスロットの [イベント ログ] タブで、そのタイムスロットに関連するイベントを追跡します。

さらに詳しく調べるには、実行そのものを確認します。詳細表示枠にある実行へのリンクをクリックします（カレンダー・ビューの右にあります）。後述するトラブルシューティングを実行します。

- **予約したタイムスロットに似た複数のタイムスロットがある場合（予約したテストに関連する連続したタイムスロット）**：タイムスロットが ALM によって自動的に分割されました。ほとんどの場合、タイムスロットの分割は元のタイムスロットの実行終了後にリソースを再利用できるようにするために行われます。分割が行われるのは、タイムスロット内の残り時間がタイムスロットの最小継続時間より長い場合だけです。

分割の原因を分析するには、最初のタイムスロット（予約したタイムスロットと同じ開始時刻のタイムスロット）を選択します。テストは、分割されたいずれかのパートで実行された可能性もあります。各パートを調べて、実行へのリンクを探します。必要に応じて、以下のトラブルシューティング手順に関する項に進んでください。

タイムスロットの分割を追跡するには、元のタイムスロットのイベント・ログに記録されているタイムスロットの分割イベントを確認します。

タイムスロットに実行が存在しない

問題の説明

実行が開始されませんでした。

説明

タイムスロットが無効（ホスト割り当ての問題などで）、またはテストをタイムスロットにリンク後 **[自動起動]** チェックボックスをオンにしませんでした。

トラブルシューティングの手順

- **タイムスロットが自動起動としてマークされていなかった場合**：タイムスロットの自動起動がスケジュールされなかったため、実行が行われませんでした。タイムスロットの自動起動をスケジュールするには、タイムスロットの予約時に **[自動起動]** オプションをオンする必要があります。
- **タイムスロットが自動起動としてマークされていた場合**：タイムスロットの自動起動がスケジュールされていましたが、開始されませんでした。タイムスロットが無効であったことが原因である可能性があります（ホスト割り当ての問題などで）。タイムスロットは、作成後、ホスト割り当ての変更や他のシステム設定の変更によって無効になることがあります。

問題

実行は存在せず、タイムスロットは有効です。

説明

タイムスロット機能には、自動起動するタイムスロットに必要な最短時間が設定されています。タイムスロットの継続時間が設定されている最短継続時間より短い場合は、タイムスロットは自動起動されません。

- ビルド検証とパフォーマンス・テストの最短時間は 30 分です。
- 機能テスト・セットの場合は 15 分です。

トラブルシューティングの手順

- 現在タイムスロットは有効ですが、タイムスロットの開始時刻には無効だった可能性があります。タイムスロットのイベント・ログで次のメッセージを確認します。「タイムスロット ID <ID>の妥当性は 'N' に変更されました」。システムはプロジェクト設定の自動起動オプションに基づいてタイムスロットの自動起動を中止します。
- 一定時間後にタイムスロットを有効にした場合も、テストは実行されません。タイムスロットの時間中であっても同様です。
- また、タイムスロット中に ALM サーバがダウンしていたために自動起動が行われなかったという可能性もあります。

注：タイムスロットが無効になった時刻を確認するには、タイムスロットの [履歴] タブ (グリッド・ビューのみ) の [妥当性] フィールドの変更を調べます。また、タイムスロット・イベント・ログのタイムスロットの妥当性が変更されましたイベントでも確認できます。

問題

実行は存在せず、タイムスロットは無効です。

トラブルシューティングの手順

タイムスロットを開き、失敗の理由を確認します。無効であったことが原因でタイムスロットが自動起動されなかった場合は、タイムスロット・イベント・ログにタイムスロットは自動起動されませんでしたイベントが記録されます。

タイムスロットが無効になる理由には以下のものがあります。

- **ホストの割り当て** – システムはタイムスロットが要求したすべてのリソースを割り当てることができませんでした。この問題は、ホストのプロパティ、ステータス、プールへの割り当ての変更や、プロジェクトへのプールの割り当ての変更により発生する場合があります。

通常、システムはタイムスロットが無効にならないようにホスト割り当てを再編成しようとしています。しかし、この再編成はタイムスロットとホスト・プロパティに依存するため、利用不可なホストが足りないと、タイムスロットを有効にしておくことができない場合もあります。

たとえ現在割り当ての問題が解決していたとしても、タイムスロット期間中には問題が発生していた可能性があるため注意が必要です。

- **無効な機能テスト・セット/ビルド検証スイート** – テスト・セットが変更されたため、テスト・セットが無効になりました。たとえば、特定の属性に関してホストの割り当てでエラーが発生している可能性があります。テスト・セットを開き、**[要求されたホスト]** タブでエラーを確認します。
- **ライセンスの問題** - プロジェクトの上限またはライセンスが変更されました。サイト管理者に相談してください。

注：タイムスロットが無効になった時刻を確認するには、タイムスロットの**[履歴]** タブ（グリッド・ビューのみ）の**[妥当性]** フィールドの変更を調べます。また、タイムスロット・イベント・ログのタイムスロットの妥当性が変更されましたイベントでも確認できます。

タイムスロットに実行が存在する

この場合は、システムはテストを実行しましたが完了させることができませんでした。実行の進行状況は、[イベント ログ] タブを追跡できます。次の項では、[イベント ログ] タブの実行状態に関するトラブルシューティングについて説明します。

タイムスロットの実行状態は [完了] だが、実行されていないインスタンスがある




実行レポートは、[テスト実行] > [テスト セット] および [テスト実行] > [ビルド検証スイートの実行] で表示できます。

問題

通常この問題が起きるのは、タイムスロットに割り当てられたホストが実行中に [非稼働] になる場合です。ALM がホストを置き換えようとしたときに (タイムスロットの要求に見合う) 利用可能なホストが存在しないと、タイムスロットの妥当性は [N] に、タイムスロットのステータスは [完了] に変更されます。ただし、テスト・インスタンスの実行状態は [実行なし] に設定されます。

トラブルシューティングの手順

実行レポートのイベント・ログを追跡します。ALM がホストの置き換えに失敗した場合は、次のイベントが表示されます。

イベントタイプ	アクション	説明
 Error	ホストの非稼働	ホスト<ホスト名>は非稼働になり、置換されようとしています。
 Error	ホストの非稼働	ホスト<ホスト名>は非稼働になり、置換できませんでした。
 Info	タイムスロットの妥当性が変更されました	タイムスロット ID '1052' の妥当性は 'N' に変更されました

ホストの非稼働の原因とトラブルシューティングの詳細については、16 ページを参照してください。

タイムスロットの実行状態が [停止済み]

タイムスロットのイベント・ログを確認し、タイムスロットの実行中に発生したイベントを追跡します。

トラブルシューティングの手順

一般的に、ステータスが [停止済み] になるのは、タイムスロット終了時刻の 5 分前にタイムスロットがシステムによって停止させられた場合です。これは、すべてのリソースを開放して、次に予定されているタイムスロットのためにホストを準備するために行われます。

次の内容がイベント・ログに表示されます。

アクション: タイムスロットは 5 分以内に終了します

説明: タイムスロット ID <ID> は 5 分以内に終了します。実行を停止します

タイムスロットをスケジュールするときは、タイムスロットの終了アクションを考慮して、少なくともタイムスロットの終了時刻の 5 分前までに実行が終わるようにスケジュールする必要があります。タイムスロットがこのイベントによって停止されたということは、実行時間が超過し、システムによって停止されたことを意味します。

タイムスロットが停止されるときには、そのタイムスロットに割り当てられているすべての [実行中] 状態のホストに停止要求が送られます。

タイムスロットの実行状態が [中止済み]

タイムスロットのイベント・ログを確認し、タイムスロットの実行中に発生したイベントを追跡します。

トラブルシューティングの手順

通常、タイムスロットが中止済みになるのは、タイムスロットの継続時間が終了したのにタイムスロットが開いている場合です。

次の内容がイベント・ログに表示されます。

イベントタイプ	アクション	説明
情報	タイムスロットは 5 分以内に終了します	タイムスロット ID <ID> は 5 分以内に終了します。実行を停止します

情報	実行は中止されました	'BVS' <BVS ID>の実行 <実行 ID> (タイムスロット ID <ID>) が中止されました
----	------------	---

この場合は、時間が超過したためタイムスロットが中止されました。サーバがタイムスロットに停止要求を送信してから5分経過しても [実行中] 状態の割り当て済みホストがある場合、サーバはリソースを即座に開放するために中止要求を送信します。

タイムスロットに実行が存在し、実行状態が [失敗]

タイムスロットのイベント・ログを確認し、タイムスロットの実行中に発生したイベントを追跡します。

問題の説明

主なメッセージ例として次のものがあります。

テスト・インスタンスは QTP 11 テストのインスタンスです。

実行の失敗の詳細: 「テストを開けません」

トラブルシューティングの手順

この問題は、QTP 11 を Windows 7 ホストにインストールしたときに起こる場合があります。DEP (データ実行防止) はオフにする必要があります。詳細については、30 ページの「テストの実行に失敗する」の項を参照してください。

注: タイムスロットのイベント・ログを確認し、エラーの原因がより一般的なイベントでないか確認してください。たとえば、実行中にホストが非稼働になったことが原因である可能性もあります。

第4章 テスト・セット/ビルド検証スイートの 要求の詳細に関するトラブルシュー ティング

テスト・セットが無効

テスト・セットの妥当性は、テスト・セットが要求するリソースの可用性に基づいて計算されます。

テスト・セットが無効になった場合は、[要求されたホスト] タブの [メッセージ] 表示枠で原因を追跡できます。リソース可用性に問題がある場合は、次のエラーが表示されます。

テスト リソースが存在しないため、テスト セットを実行できません。

無効なテスト・セットに関する例については、以下を参照してください。

問題の説明

次のエラー・メッセージが表示されます。

テスト インスタンスの一部は要求されたホストの現在のリストでサポートされていません。

説明

この問題の原因は、テスト・インスタンスのホスト要求の詳細とテスト・セットのホスト要求の詳細が競合していることです。

トラブルシューティングの手順

- [詳細の表示] リンクをクリックして、利用できないホストを要求しているテスト・インスタンスについて確認します。該当するインスタンスの要求の詳細を、リソースの可用性に適合するように変更します（[テスト インスタンス] フィールドを使用します）。
- テスト・セットの要求の詳細を [要求されたホスト] タブで手動でカスタマイズしたときに、テスト・インスタンスが要求する一部のホストをカスタマイズに含めなかった可能性があります。この場合、次のメッセージが [要求されたホスト] タブに表示されます。

ホスト要求が手動でカスタマイズされました。元のホスト要求を復元するには[ここ](#)をクリックしてください。

メッセージのリンクをクリックすると、このテスト・セットが必要とする元の要求を復元します。通常これでリソースの指定に関する問題は解決します。

ビルド検証スイートが無効

ビルド検証スイートの妥当性は、ビルド検証スイート内のテストおよびパフォーマンス・テストが要求するリソースの可用性に基づいて計算されます。また、**[要求されたホスト]** タブを使用してビルド検証スイートにホスト要求の詳細を追加することもできます。要求の詳細を満たせない場合、ビルド検証スイートは無効と分類されます。

問題の説明

ビルド検証スイートが無効になりました。次のメッセージが、**[要求されたホスト]** > **[メッセージ]** に表示されます。

```
テストリソースが存在しないため、ビルド検証スイートを実行できません。  
次のテストセットは無効です。ビルド検証スイートを実行するには修正が必要です：  
<テスト・セット>  
テストインスタンスの一部は要求されたホストの現在のリストでサポートされていません。
```

トラブルシューティングの手順

- エラー・メッセージのテスト・セット・リンクをクリックして、テスト・セットが無効になった原因を確認します。無効なテスト・セットをすべて解消すれば、ビルド検証スイートの妥当性の問題は解決します。完了したら、**[ビルド検証スイート]** > **[要求されたホスト]** タブを確認します。
- もし、**[ビルド検証スイート]** > **[要求されたホスト]** タブのグリッドにあるホスト要求を手動でカスタマイズして、ビルド検証スイート内のテスト・セットが要求する一部のホストをカスタマイズから削除したなら、ビルド検証スイートは無効になります。手動でカスタマイズした場合、次のメッセージが**[要求されたホスト]** タブに表示されます。

```
ホスト要求が手動でカスタマイズされました。元のホスト要求を復元するにはここをクリックしてください。
```

- ビルド検証スイートが必要とする元のホスト要求を復元するには、「[ここ](#)」というリンクをクリックします。

第 5 章 テスト・ツールのトラブルシューティング

ホストの確認に失敗する

問題の説明

「Quick Test Professional」という用途が割り当てられたホストの確認に失敗しました。次のエラーが表示されます。

ホスト<ホスト名>を確認できませんでした。理由：エラーが発生して終了。ホストの確認はすべての用途に対して失敗しました：Quick Test Professional：Quick Test Professional に対してホストの確認を実行できませんでした。理由としては、Quick Test Professional が機能テストセット実行をサポートしないことが考えられます。機能テスト セット実行を有効にするには、Quick Test Professional Readme に記載されている関連パッチをインストールしてください。

説明

ラボ管理とともに使用するには、**HP QuickTest Professional 11.00** 用のパッチ **QTP_00953** をホストにインストールする必要があります。

トラブルシューティングの手順

- ホストに「**HP QuickTest Professional 11.00** 用のパッチ **QTP_00953**」がインストールされていることを確認します。
- パッチがインストール済みでも、問題が解決しない場合もあります。その場合は、他の QTP パッチがインストールされているか調べ、それらのパッチが **QTP_00953** と競合しないかを QTP のドキュメントで確認します。競合する場合は、他のパッチをアンインストールしてから **QTP_00953** を再インストールします。

問題の説明

「VAPI-XP」という用途が割り当てられたホストの確認に失敗しました。次のエラーが表示されます。

OTA のバージョンと、Application Lifecycle Management サーバの現在のバージョンとの間に互換性がありません

説明

このエラーは、ホスト・マシンに登録された ALM クライアントのバージョンが ALM サーバのバージョンと互換性がない場合に発生します。

トラブルシューティングの手順

ホストでクライアント登録アドインを実行します。アドインは、ALM の [オプション] ウィンドウの [ALM ツール] リンクからアクセスできる ALM の [アドイン] ページにあります。

テストの実行に失敗する

機能テスト・セットまたはビルド検証スイートを実行したときの実行レポートを確認します。状態が [実行エラー] のインスタンスを見つけて、実行の詳細情報を確認します。ここでは、テスト・ツールに関連する一般的な実行エラーについて説明します。

問題の説明

Windows 7 マシンで QTP 11 テストの実行に失敗しました。次のエラーが表示されます。

```
テストを開けません
```

説明

この問題は、Windows 7 マシン上の QTP 11 の設定に関連しています。

トラブルシューティングの手順

DEP (データ実行防止) オプションを Windows 7 マシン上でオフにします。次のコマンドを実行します。

```
bcdedit.exe /set {current} nx AlwaysOff
```

第 6 章 トポロジのトラブルシューティング

本章では、ALM 環境でプロキシ・サーバを使用する際のトラブルシューティングについて説明します。

IIS を使用した ALM

問題の説明

IIS を Web サーバに使用するように ALM を設定した場合、テストング・ホスト上の Lab Service エージェントと ALM サーバとの通信に問題が発生する場合があります。これらのエラーは、**サーバ・ログ**の「ゲートウェイはタイムアウトしました」という例外で確認できます。

トラブルシューティングの手順

ALM の要件に従ってプロキシ・サーバのタイムアウト値を設定します。IIS プロキシ・サーバの設定は、次のリンクからアクセスできる「ALM サーバ - IIS 設定ガイド」で確認できます。

<http://support.openview.hp.com/selfsolve/document/KM1383166>

テストング・ホストがプロキシ・サーバ経由で HTTP 要求を送信するように設定されている

問題の説明

Lab Service エージェントは、ローカル・システム・アカウントが設定されていないインターネット・プロキシ・サーバを使用して ALM サーバと通信することはできません。

トラブルシューティングの手順

プロキシ・サーバを使用するように Lab Service を設定します。設定ファイル **HP.ALM.Lab.Agent.RemoteService.exe.config** を変更します。詳細については、8 ページを参照してください。

第7章 一般的なトラブルシューティング

本章では、一般的な問題に関するトラブルシューティングについて説明します。

ALM サーバの設定

問題の説明

実行中のサーバのパフォーマンスが低下しています。次のエラーがサーバ・ログに表示されます。

```
スキーマ<ラボ・スキーマ名>への接続を取得できませんでした - タイムアウトが期限切れになりました
```

トラブルシューティングの手順

- ラボ・プロジェクトとともに使用するには、データベースとの接続数を 200 に設定します（詳細については、『[Readme](#)』を参照してください）。
 - サイト管理で接続数を設定します。
 - クラスタ環境の場合は、各ノードに設定を行います。
 - 接続数を変更したら、ALM サーバを再起動します。
- 接続数が指示どおり正しく設定されているにもかかわらずエラーが発生する場合は、カスタマ・サポートにお問い合わせください。