

# HP ALM Performance Center

ソフトウェア・バージョン : 12.20

## 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 : 2014 年 12 月 (英語版)

ソフトウェアリリース日 : 2014 年 12 月



## 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 - 2014 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 ソフトウェア・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://h20230.www2.hp.com/new\\_access\\_levels.jsp](http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.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
<b>第 1 章 自動起動に関するトラブルシューティング.....</b>	<b>8</b>
予約済みタイムスロットでテストを実行できない.....	8
実行がタイムスロット内に存在しない.....	9
実行は存在せず、タイムスロットは有効.....	9
実行は存在せず、タイムスロットは無効.....	10
タイムスロット内に実行が存在する.....	11
実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [実行中] , [停止中] , [アナリシス データの作成中] .....	11
実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [アナリシス データの作成を保留中] ..	12
実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [アナリシス データの作成に失敗] .....	12
実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [結果の照合前] .....	12
実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [アナリシス データの作成前] .....	13
実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [完了] .....	13
実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [取り消し] .....	13
実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [実行エラー] .....	13
[実行エラー] ステータスでイベント・ログに記録されるエラー・メッセージ .....	14
実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [結果の照合に失敗] .....	17
[結果の照合に失敗] ステータスでイベント・ログに記録されるエラー・ メッセージ.....	17
<b>第 2 章 ファイアウォール越しの Load Generator とモニタに関する         トラブルシューティング.....</b>	<b>19</b>
ファイアウォール越しの Load Generator.....	19
一部のモニタでデータが表示されない.....	21

<b>第 3 章</b>	<b>トポロジと SiteScope の統合に関するトラブルシューティング .....</b>	<b>22</b>
	[モニタの設定] ダイアログ・ボックスに何も表示されない、またはエラー・メッセージが表示される .....	22
	<b>テンプレート配布でのエラー .....</b>	<b>24</b>
	実行時にトポロジ・グラフが表示されない .....	25
	実行時にトポロジ・グラフにデータが表示されない .....	25
	HP SiteScope と ALM Performance Center を組み合わせて使用する .....	26
<b>第 4 章</b>	<b>System Identity Utility のトラブルシューティング .....</b>	<b>27</b>
	IdentityChangerUtil.exe の実行中に「別のインスタンスが既に実行中です。別インスタンスに切り替えてください。」というエラーが表示される .....	27
	Performance Center サーバに ALM Platform の詳細情報を入力するときに、「ALM Platform に接続できません」というエラーが表示される .....	28
	システム・ユーザを変更しようとするときエラー・メッセージが表示される .....	28
	Host または Performance Center Server を ラボ管理から再設定できない .....	30
<b>第 5 章</b>	<b>一般的なトラブルシューティング .....</b>	<b>31</b>
	データベース・サーバにログインできない .....	31
	モニタを作成できない .....	31

# はじめに

## はじめに

HP ALM Performance Center **トラブルシューティング・ガイド**によるこそ。

本書では、ALM Performance Center の操作で発生する問題の**トラブルシューティング**について説明します。

**注**：HP ALM Performance Center のユーザ・インタフェースの詳細については、『HP ALM Performance Center **ガイド**』を参照してください。

# 第 1 章 自動起動に関するトラブルシューティング

本章では、パフォーマンス・テストの自動起動機能に関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。

## 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

パフォーマンス・テストに自動起動のタイムスロットを予約しましたが、テストの実行に失敗します。

### トラブルシューティング

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。

- **自動起動として予約したタイムスロットが見つからなかった場合：**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。
  - イベント・ログで、PC\_timeslotDeleted 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。
- **自動起動として予約したタイムスロットが見つかった場合：**タイムスロットに関連するイベントは、[イベント ログ] タブで追跡できます。
  - さらに詳しく調べるには、実行そのものを確認します。カレンダー・ビューの右側にある [詳細] 表示枠で、実行のリンクをクリックします。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。

- **自動起動として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見つかった場合**（同一の予約したパフォーマンス・テストに接続している時間的に連続した複数のタイムスロット）：このタイムスロットは、エラーなどが原因で分割されています。
  - 分割された原因を確認するには、最も早い時刻のタイムスロット（予約した開始時刻のタイムスロット）を選択します。パフォーマンス・テストは分割後のタイムスロットのいずれかで実行されている可能性があるため、それぞれを確認し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・ログの `PC_timeslotSplitInto` および `PC_timeslotSplitFrom` イベントを確認します。

## 実行がタイムスロット内に存在しない

### 問題の説明

実行が開始されませんでした。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

- **タイムスロットが自動起動としてマークされていない場合**：タイムスロットは自動起動としてスケジュールされていないので、実行は開始されません。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る場合**：タイムスロットの実行はスケジュールされていましたが、起動しませんでした。タイムスロットが無効（ホストの割り当ての問題など）である可能性があります。ラボの設定を変更すると、タイムスロットは無効になることがあります。

## 実行は存在せず、タイムスロットは有効

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の時点では無効だったと考えられます。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。`PC_timeslotNotAutostartedDueToInvalidity` および `PC_timeslotNotAutostartedDueToLackOfTime`。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。

つまり、その後タイムスロットが有効になり、タイムスロットが開いているとしても、テストは実行されません。

また、タイムスロット内で ALM サーバがダウンしたために、自動起動が実行されなかった可能性もあります。

**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るか、タイムスロット・イベント・ログの PC\_timeslotValidityChangedWhenOpen イベントを確認します。

## 実行は存在せず、タイムスロットは無効

タイムスロットをダブルクリックして開き、失敗の原因を確認します。タイムスロットが無効になる原因には、次のようなものがあります。

- **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・プロパティ、ホストのステータス、プールへのホストの割り当て、プロジェクトへのプールの割り当てを変更したことが原因で発生します。

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ます。しかし、この再編成はタイムスロットとホスト・プライオリ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。

割り当ての問題が解決していても、タイムスロットの期間内に問題がある点に注意してください。

- **無効なパフォーマンス・テスト** - パフォーマンス・テストが変更されたため、テストが無効になりました。原因としては、**Load Generator** をグループに割り当てる際にエラーが発生した場合などが考えられます。また、テストに関連付けられたスクリプトの変更が原因になることもあります。テストを開き（テストへのリンクを使用）、設計ページでエラーがあるか確認してください。
- **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。管理者にお問い合わせください。

**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るか、タイムスロット・イベント・ログの PC\_timeslotValidityChangedWhenOpen イベントを確認します。

タイムスロット内でホストが非稼働状態になった場合は、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。PC\_hostChangeStateSuccess 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、PC\_hostChangeStatusSuccess 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、PC\_ResourceRecoveryHostChangeStatus および PC\_ResourceRecovery\_FailToRecoverHost イベントを確認します。

- 回復サービスは、ホストが非稼働状態になると、ホストあたり 10 回まで回復を試行します。試行回数は、システムのヘルスに関するタスク設定で変更できます。また、ホストのステータスは [稼働中] に手動で変更することができます。

## タイムスロット内に実行が存在する

### 問題の説明

システムはテストを実行しようとしたましたが、完了できませんでした。

### トラブルシューティング

実行の進行状況を [イベント ログ] タブで追跡します。次の項では、トラブルシューティングの手順を、[イベント ログ] タブの実行ステータス別に説明します。

## 実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [実行中]、 [停止中]、[アナリシス データの作成中]

実行は現在アクティブな状態です。[テスト ラボ モジュール] → [テスト実行] タブを選択し、ツールバーの [実行画面] アイコンをクリックして、実行画面を確認します。

即座に実行を中止するには、タイムスロット・モジュールの [中止してリソースを解放] をクリックするか、[テスト実行] ビューの [実行の中止] をクリックします。

## 実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [アナリシス データの作成を保留中]

次の手順を実行します。

- ラボ管理のテスト実行・モジュールの下部表示枠にある **[更新]** アイコンをクリックして、画面を更新します。
- プロジェクトのプールに、稼働中のデータ・プロセッサ・ホストが存在することを確認します。
- 結果を分析するには、データ・プロセッサ・ホストで 30 分間タイムスロットを開いておく必要があります。30 分間の分析用タイムスロットを予約できるように、他のタイムスロットのスケジュールを確認してください。
- [テスト実行] ページのツールバー・アイコンをクリックし、データ・プロセッサ・キューを確認します。キューが過負荷状態になっていると、データ・プロセッサ・ホストが利用可能になるまで実行はキュー内で待機する場合があります。
- 48 時間（ラボの一般設定で変更可能）経過すると、実行状態が **[アナリシス データの作成に失敗]** に変化します。

## 実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [アナリシス データの作成に失敗]

1. 結果の分析を再実行します。
2. データ・プロセッサ・ホストに十分なディスク空き容量があることを確認します。**RawResults.zip** の解凍後のサイズの 2 倍以上の空き容量を確保してください。
3. 結果の分析を手動で行います。実行の [結果] タブから **RawResults.zip** ファイルをダウンロードし、アナリシス・ツールで結果を開きます。
4. 上記の手順でうまくいかない場合は、システムのヘルスを確認します。詳細については、『**HP ALM Performance Center ガイド**』の「システムのヘルス」の章を参照してください。

## 実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [結果の照合前]

実行は正常に完了しています。結果を表示するには、実行データを照合してから分析します。[結果] タブの [照合と分析] ボタンをクリックしてください。このボタンは、テスト・ラボ・モジュールの [テスト実行] タブの下方に表示されます。

## 実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [アナリシス データの作成前]

実行は正常に完了しています。結果を表示するには、まず分析が必要です。[結果] タブの [分析] ボタンをクリックしてください。このボタンは、テスト・ラボ・モジュールの [テスト実行] タブの下方に表示されます。

## 実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [完了]

実行は正常に完了し、結果の照合と分析も完了しています。[結果] タブから HTML レポートと SLA レポートにアクセスできます。このタブは、テスト・ラボ・モジュールの [テスト実行] タブの下方に表示されます。

## 実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [取り消し]

実行は取り消されました。仮想ユーザ・アクションはないので、収集する結果はありません。テストを再度実行してください。

## 実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [実行エラー]

実行のイベント・ログ項目を確認し、実行の進行状況を追跡します。実行が失敗する原因には、一般的に次のようなものがあります。

- **割り当てられたホストの 1 つ (Controller または Load Generator) が応答しない。**ホストが自動適合として予約されている場合、システムは置換用のホストを自動的に探します。この問題は、イベント・ログの `PC_initRun_ReplaceController` および `PC_initRun_ReplaceLoadGenerators` イベントとして表示されます。ホストの置換を試行する回数は、3 回までです。

すべてのホストが利用不可能または応答していない場合、実行は失敗し、タイムスロットは分割されます。その後、十分な数のホストが利用可能になった時点で、自動起動の設定に基づき、分割されたタイムスロットが自動的に起動します。

- **パフォーマンス・テストに関連付けられているスクリプトの 1 つが破損または削除された。**実行は失敗し、タイムスロットは分割され、システムはテストを再試行しません。

分割されたタイムスロットの詳細については、「このタイムスロットは、エラーなどが原因で分割されています。」ページ 9 を参照してください。

### 追加の手順：

- ホストが非稼働状態になった原因を調べます。
- PC\_runLTFailed, PC\_stopRunFailure, PC\_runLT\_Critical で始まるエラー・ログのエラー・イベントのトラブルシューティングについては、後述の項を参照してください。
- 上記の手順でうまくいかない場合は、システムのヘルスを確認します。詳細については、『HP ALM Performance Center ガイド』の「システムのヘルス」の章を参照してください。

## [実行エラー] ステータスでイベント・ログに記録されるエラー・メッセージ

### エラー・メッセージ

PC\_runLT\_Critical：テストの実行は失敗しました。理由：「無効な URI: URI が空です。」

### トラブルシューティング

ラボ管理者に依頼して、次の手順でホストを再設定します。

- [ラボ プロジェクト] > [ラボ設定] > [PC サーバ モジュール] で、[PC サーバ] を選択します。
- [サーバの再設定] をクリックします。

### エラー・メッセージ

PC\_runLTFailed\_CommunicationError:

「http://<ホスト・アドレス>:8731/LTOP/LoadTestingService/LoadTestingService に接続できませんでした。

TCP エラー・コード 10061:対象のコンピュータによって拒否されたため、接続できませんでした。<ホスト IP>:8731」

### トラブルシューティング

問題が発生しているホスト・マシンに接続し、「Performance Center Load Testing Service」というサービスが実行されていることを確認します。サービスの再起動が必要になる場合があります。

### エラー・メッセージ

PC\_runLTWarning：テストの実行で次の警告が発生しました：「エラー：プロセス "lr\_bridge.exe" はリモートホスト "<ホスト名>" に作成されませんでした。理由：通信エラー。エージェント・プロセスまたはサービスがリモートホストで実行中であることを確認してください。[MsgId: MERR-29987]」

## トラブルシューティング

問題が発生しているホスト・マシンに接続し、「Performance Center Agent Service」というサービスが実行されていることを確認します。サービスの再起動が必要になる場合があります。

### エラー・メッセージ

PC\_runLTFailed\_ScriptDownloading : 「スクリプトを Controller にダウンロードできませんでした」

## トラブルシューティング

1. テスト計画モジュールにアクセスし、テストのスクリプトを選択します。スクリプトが [テスト スクリプト] タブに表示されることを確認します。
2. スクリプトのアップロードに関するエラーが表示された場合は、問題のスクリプトを削除し、再度アップロードしてから、[Performance Test Designer] ウィンドウでスクリプトへのリンクを修正します。
3. テストを再度実行します。

この問題は、バージョン管理を使用しているプロジェクトでも発生することがあります。

- 実行対象のテストで定義されているスクリプトを確認します。
- バージョン・コントロールが有効なプロジェクトに **VuGen** を使ってスクリプトをアップロードする場合、スクリプトはすぐにはチェックインされないので、チェックインしたバージョンはまだ存在しません。その結果、このスクリプトを使用するテストの実行が失敗します。スクリプトをチェックインすると、この問題を解決できます。

### エラー・メッセージ

PC\_runLTFailed\_CommunicationError または PC\_runLTFailedQC : 「ホスト <ホスト名> で SSO トークンの検証が失敗しました」

## トラブルシューティング

1. [ラボ リソース] > [ホスト] モジュールに移動して、SSO トークンの検証に失敗したホストを選択します。
2. [ホストの再設定] をクリックして、再度実行を開始します。
3. 再び同じメッセージが表示されるようなら、該当する PC サーバに対して上記と同じ手順を [ラボ プロジェクト] > [ラボ設定] > [PC サーバ] から実行するようラボ管理者に依頼してください。各 PC サーバに対して [サーバの再設定] をクリックします。

## エラー・メッセージ

PC\_stopRunFailure\_CommunicationError : テストを停止できませんでした。理由: メッセージを受信できる net.pipe://localhost/CntrlService/Service でリッスンしているエンドポイントがありませんでした。これは一般に、アドレスまたは SOAP アクションが正しくない場合に発生します。詳細については、InnerException を参照してください (ある場合)。パイプ・エンドポイント 'net.pipe://localhost/CntrlService/Service' が、ローカル・コンピュータ上で見つかりませんでした。'

## トラブルシューティング

ユーザまたはシステムが実行の停止を要求したとき、Controller マシンはダウン状態でした。

【結果の回復】を実行して、照合と分析を行います。結果ファイルに問題がなければ、分析レポートが作成されます。Controller がダウン状態になってパフォーマンス・テストが停止するまでの間、データが部分的に欠落する可能性があります。

## エラー・メッセージ

PC\_runLTFailed\_LaunchCntrl : テストの実行は失敗しました。理由: Controller を起動できませんでした。

## トラブルシューティング

1. [ラボ リソース] > [ホスト] モジュールに移動して、失敗した Controller を選択します。
  2. [ホストの再設定] をクリックして、再度実行を開始します。
  3. 同じメッセージが表示されて実行が失敗する場合、Controller マシンにリモート・デスクトップ接続し、Controller を起動します。
  4. 「ライセンスのセキュリティ違反」に関するメッセージが表示された場合、Controller マシンで次の手順を実行します。
- <Performance Center Host のインストール・ディレクトリ>\bin ディレクトリの PC\_Upgrade.exe を実行します。
  - [ラボ リソース] > [ホスト] モジュールに移動して、失敗した Controller を選択します。
  - [ホストの再設定] をクリックします。
  - 実行を再開します。

### エラー・メッセージ

テストの実行は失敗しました。理由: スクリプト [xxx] の実行論理が無効です。

### トラブルシューティング

実行環境設定の実行論理と実際のスクリプト・アクションが整合していないため、スクリプトの検証に失敗しました。VuGen でスクリプトを開き、矛盾した箇所を修正します。

## 実行はタイムスロットに存在し、ステータスは [結果の照合に失敗]

実行のイベント・ログ項目を確認し、実行の進行状況を追跡します。

**注:** イベント・ログのエラー・メッセージから解決方法がわからない場合は、システムのヘルスを確認します。詳細については、『HP ALM Performance Center ガイド』の「システムのヘルス」の章を参照してください。

### [結果の照合に失敗] ステータスでイベント・ログに記録されるエラー・メッセージ

#### エラー・メッセージ

PC\_collateResultsError : 結果を照合できませんでした。理由: 「次の Load Generator からの結果ファイルを照合できませんでした: <Load Generator 名>」

#### トラブルシューティング

- 問題が発生した Load Generator 上で「Performance Center Agent Service」というサービスが実行されていることを確認します。サービスの再起動が必要になる場合があります。
- 実行の [結果] タブで [結果の照合] をクリックして、再度結果を照合します。

#### エラー・メッセージ

PC\_collateResultsError :結果を照合できませんでした。理由: 「LTOP サービスが異常終了しました。照合を復元できません」

#### トラブルシューティング

「Performance Center Load Testing Service」が再起動したと考えられるので、[結果の照合] を再度クリックします。

### エラー・メッセージ

PC\_collateResultsError :結果を照合できませんでした。理由:「照合情報を取得できませんでした」

### トラブルシューティング

[ラボ リソース] > [ホスト] に移動して、Controller が存在するかどうかを確認します。表示されていない場合、オリジナルのホストが削除されています。この場合、結果を照合することはできません。管理者に問い合わせてください。

### エラー・メッセージ

PC\_collateResultsError :結果の照合で致命的なエラーが発生しました。理由:「パイプからの読み取り中にエラーが発生しました。パイプは終了しました。(109, 0x6d)」

### トラブルシューティング

[結果の照合] を再度実行します。

### エラー・メッセージ

PC\_collate\_NDMHostNotFound:ネットワーク遅延モニタ・ソース・ホスト・'ネットワーク遅延モニタ・ソース・マシン名>' がホスト一覧に見つかりませんでした。照合プロセスはスキップされます。

### トラブルシューティング

NDM モニタのソース・マシンはホスト・モジュールで表示されます。ソース・マシンが ALM から削除された、またはホストとして追加されなかった場合、照合プロセスはそのマシンの NDM データを収集しません。最終的な分析レポートに、該当する NDM データは含まれません。

## 第 2 章 ファイアウォール越しの Load Generator とモニタに関するトラブルシューティング

本章では、ファイアウォールをまたがる Load Generator とモニタに関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。

### ファイアウォール越しの Load Generator

#### 問題の説明

ファイアウォール越しの Load Generator では、次のような問題が発生することがあります。

- Load Generator をパフォーマンス・テストに追加できない。
- Load Generator に対するホストの確認プロセスが、**失敗**という結果を返す。
- Load Generator が **【利用不可】** または **【非稼働】** 状態にある。
- Load Generator を再起動できない。
- ホスト・モジュールの **【ファイアウォール越し】** タブに、Load Generator の設定が表示されない。

#### トラブルシューティング

1. Load Generator が正しく設定されていることを確認します。
  - a. ラボ管理にログインします。
  - b. ラボ管理サイドバーの **【ラボ リソース】** で、**【ホスト】** を選択します。
  - c. グリッド内のホストを右クリックし、**【ホスト詳細】** を選択します。
  - d. **【場所】** が **【OFMI Listener】** の名前が定義されていることを確認します。
  - e. Load Generator がインストールされているホスト上で、**【スタート】** > **【プログラム】** > **【HP Software】** > **【HP Performance Center Host】** > **【Advanced Settings】** > **【Performance Center Agent Configuration】** を選択します。 **【エージェント設定】** ダイアログ・ボックスが開きます。

- f. **【ファイアウォール エージェントを有効にする】** を選択して、**【設定】** をクリックします。**【ファイアウォール越しの処理の設定】** ダイアログ・ボックスが開きます。
  - g. **【MI Listener 名】** が先ほどのラボ管理で定義したホストの MI Listener と同じであることを確認します。
  - h. **【ローカル マシン キー】** が先ほどのラボ管理で定義したホストの場所とホスト名と同じであることを確認します。形式：  
<"ofw\_host\_name">\_<"ofw\_location\_name">
  - i. **【OK】** をクリックし、**再び【OK】** をクリックして **【エージェント設定】** ダイアログ・ボックスを閉じます。
  - j. エージェントを再起動するプロンプトが表示された場合は、**【OK】** をクリックします。
  - k. Remote Management Agent Service のログで、エージェントが実行中であることを確認します。
2. Load Generator の設定が正しいことを確認した後も上記の問題が発生する場合は、次の手順を実行します。
    - a. MI Listener が実行中であることを確認します。
    - b. MI Listener のログにエラーが記録されていないことを確認します。

# 一部のモニタでデータが表示されない

## 問題の説明

この問題は、Windows リソース、MS IIS、SQL Server、Citrix Server、MS ASP を含む PDH モニタで発生することがあります。

これらのモニタは、測定データを取得するために **NET USE** 接続が必要です。監視対象の測定値やカウンタを選択すると、Performance Center エージェント・マシンの **MonitorClient.exe** プロセスがログイン・ユーザの NET USE を使用してテスト対象アプリケーション (AUT) に接続します。

ただしパフォーマンス・テストの実行中は、**MonitorServer.exe** プロセスは、ローカル・ユーザ **IUSR\_METRO** を使用して AUT からデータを取得します。したがって、テストの実行中、ファイアウォール越しのモニタ・マシンと AUT 間には NET USE 接続が確立されず、その結果 PDH モニタで測定データは取得されなくなります。

## トラブルシューティング

Monitor Over Firewall マシンに **magentservice.exe** をインストールしたユーザと、監視対象の測定値やカウンタを選択したユーザが同じであることを確認します。

ファイアウォール越しのモニタ・マシンで、次の手順を実行します。

1. Performance Center Agent Service を停止します。
  - a. [スタート] > [ファイル名を指定して実行] を選択し、**services.msc** と入力します。
  - b. サービス・リストの [Performance Center Agent Service] を右クリックし、[停止] を選択します。
2. [スタート] > [ファイル名を指定して実行] を選択し、**cmd** と入力します。コマンド・ウィンドウが開きます。
3. **cd <Performance Center Monitor Over Firewall のインストール・ディレクトリ> \launch\_service\bin** と入力し、**Enter** キーを押します。
4. **magentservice -remove** と入力し、**Enter** キーを押します。
5. **magentservice -install <Logged on user name><Password>** と入力し、**Enter** キーを押します。
6. 手順 1 に従って、Performance Center Agent Service を再起動します。

## 第 3 章 トポロジと SiteScope の統合に関するトラブルシューティング

本章では、トポロジと SiteScope の統合に関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。

### [モニタの設定] ダイアログ・ボックスに何も表示されない、またはエラー・メッセージが表示される

#### 問題の説明

[モニタの設定] ボタンを押すと、左上隅に赤い×印がある空のダイアログ・ボックス、またはエラー・メッセージが表示されたダイアログ・ボックスが開きます。

#### トラブルシューティング

空のウィンドウが表示される場合：

- SiteScope のユーザ・インタフェースの統合に関する問題が発生している可能性があります。確認のために、次の URL から HP SiteScope を直接開きます（トポロジ統合を経由しません）。<http://<SiteScope サーバ>:8080/SiteScope>。
- HP SiteScope ウィンドウが正しく開かない場合、次の手順を実行します。
  1. Java（バージョン 1.6 以降）がクライアント・マシンにインストールされていることを確認します。
  2. [Java コントロールパネル] を開き、[基本] タブで、[ネットワーク設定] をクリックします。
  3. [直接接続] を選択します。

- HP SiteScope ウィンドウは正しく開いても、トポロジから SiteScope ウィンドウを開くと問題が発生する場合には、トポロジ統合の設定が SiteScope で正しく行われていることを次の手順で確認します。
  1. SiteScope 管理者アカウントにユーザ名とパスワードが定義されていることを確認します。
  2. SiteScope の [一般設定] で、SSO の初期化文字列が通信セキュリティ・パスフレーズと一致することを確認します。

#### ウィンドウにエラー・メッセージが表示される場合：

エラー・メッセージが表示される場合は、次の表の説明と解決方法を参照してください。

エラー・メッセージ	説明と解決方法
パスフレーズが無効であるため、SiteScope の認証が失敗しました。ALM Platform と SiteScope サーバで定義されている通信セキュリティ・パスフレーズが一致することを確認してください。	SiteScope の [一般設定] で、SSO の初期化文字列が通信セキュリティ・パスフレーズと一致することを確認します。
SiteScope ポイントが上限（500）に達しました。無料で追加ポイントを得るには、管理者を通して HP サポートにお問い合わせください。	Performance Center ユーザは、追加ポイントを無料で取得できます。ポイントの請求については、HP サポートにお問い合わせください。
サポートされていない SiteScope バージョンに接続しようとしています - この機能には SiteScope 11.01 以降が必要です。管理者にお問い合わせください。	正しいバージョンがインストールされていることを管理者に確認してください。
指定した URL <SiteScope URL> で SiteScope に接続できませんでした。エラー：<ネットワーク・エラー・メッセージ>	この問題の原因には、SiteScope サーバの名前、ポート、SSL が正しく入力されていない場合、SiteScope サービスがダウン状態である場合、クライアント・マシンがネットワーク経由で SiteScope Server にアクセスできない場合があります。ネットワーク・エラー・メッセージから、実際の問題を特定してください。
SiteScope 内部エラー。管理者にお問い合わせください。	SiteScope 例外が ALM クライアント・ログ・ファイル内にあります。HP サポートにお問い合わせください。

# テンプレート配布でのエラー

## 問題の説明

[テンプレート配布の結果] ダイアログ・ボックスの **[失敗の理由]** カラムにエラー・メッセージが表示されます。

## トラブルシューティング

表示されたエラー・メッセージが、上記の「[モニタの設定] ダイアログ・ボックスに何も表示されない、またはエラー・メッセージが表示される」で示したメッセージと同じかどうかを確認します。

それ以外のエラー・メッセージが表示される場合は、**SiteScope** のマニュアルを参照してください。

## 実行時にトポロジ・グラフが表示されない

### 問題の説明

[パフォーマンス テストの実行] ページの [トポロジ] タブにトポロジ・グラフが表示されません。

### トラブルシューティング

- トポロジ内にモニタが設定されたノードが存在し、パフォーマンス・テストに関連付けられていることを確認します。
- HP SiteScope ウィンドウを開き (<http://<SiteScopeサーバ>:8080/SiteScope>)、トポロジに対応するグループを探します。グループが、存在し、モニタを持ち、SiteScopeで有効になっていることを確認します。グループが無効になっている場合は、Controller のログで関連するエラーを確認します。

## 実行時にトポロジ・グラフにデータが表示されない

### 問題の説明

[パフォーマンス テストの実行] ページの [トポロジ] タブでトポロジ・グラフが表示されますが、データが表示されません。

### トラブルシューティング

- [トポロジ デザイナ] ウィンドウで、[モニタの設定] ボタンをクリックします。  
[モニタの設定] ダイアログ・ボックスが開くので、SiteScope がトポロジ・マシンに接続でき、監視可能な状態であることを確認します。
- HP SiteScope ウィンドウを開き (<http://<SiteScopeサーバ>:8080/SiteScope>)、トポロジに対応するグループを探します。グループが、存在し、モニタを持ち、SiteScopeで有効になっていることを確認します。グループが無効になっている場合は、Controller のログで関連するエラーを確認します。

# HP SiteScope と ALM Performance Center を組み合わせて使用する

## 問題の説明

SiteScope for Load Testing ではなく HP SiteScope をインストールした環境において、再インストールを行わずに、SiteScope サーバでトポロジ機能を統合したい場合があります。

## トラブルシューティング

HP SiteScope での監視間隔の最小値は 15 秒ですが、Performance Center には長すぎます。

SiteScope サーバで、**master.config** ファイルに次のエントリを追加します。または、[インフラストラクチャ プリファレンス] ページで追加します。

- `_monitorMinInterval=1`
- `_topazPageSkipEmptyValues=true`
- `_maxMonitorSkips=60`
- `_shutdownOnSkips=`

**master.config** ファイルおよび [インフラストラクチャ プリファレンス] ページのアクセス方法については、SiteScope のドキュメントを参照してください。

**注** : `maxMonitorSkips=60` および `shutdownOnSkips=` プロパティが、パフォーマンス・テストと関係のない SiteScope モニタに影響を与えることがあります。

## 第 4 章 System Identity Utility の トラブルシューティング

本章では、System Identity Utility に関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。

### IdentityChangerUtil.exe の実行中に「別のインスタンスが既に実行中です。別インスタンスに切り替えてください。」というエラーが表示される

#### 問題の説明

Change Identity utility の別のインスタンスが既に実行中の場合、このエラー・メッセージが表示されます。

#### トラブルシューティング

- 他のインスタンスが実行中である場合は、そのインスタンスを使用するか、そのインスタンスを終了してからユーティリティを再起動します。
- 他にインスタンスがない場合は、別のユーザが同じマシン上でユーティリティを実行しています。そのユーザに切り替えてからユーティリティを終了し、別のユーザ名でユーティリティを実行してください。

# Performance Center サーバに ALM Platform の詳細情報を入力するときに、「ALM Platform に接続できません」というエラーが表示される

## 問題の説明

このエラー・メッセージが表示されるのは、資格情報に誤りがある場合、または ALM Platform が実行中でない場合です。

## トラブルシューティング

- Performance Center 管理者の資格情報を使って ALM にログインできることを確認します。
- ALM Platform が稼働していることを確認します。

# システム・ユーザを変更しようとするときエラー・メッセージが表示される

## 問題の説明

**エラー・メッセージ:** 変更を適用できません。一部のホストがアイドル状態ではありません。

別の操作を実行中のホストが存在する場合に、このエラー・メッセージが表示されます。

## トラブルシューティング

1. ラボ管理にログインし、ホスト・モジュールにアクセスします。すべてのホストが【アイドル】状態であることを確認します。
2. すべてのホストが【アイドル】状態になっている場合は、ホスト・プールに属する他のホストがいずれもアイドルでないことを確認します。
3. System Identity Utility を再度実行します。

## 問題の説明

**エラー・メッセージ**：別のユーザ名を入力してください。

ユーザ名を、現在のユーザ名に変更しようとする時、このエラー・メッセージが表示されます。

## トラブルシューティング

別のユーザ名を指定します。

## 問題の説明

**エラー・メッセージ**：設定が失敗しました：<マシン名>上に負荷テスト・サービスがありませんでした。サービスが存在して実行されていることを確認してください。

負荷テスト・サービスが実行されていない場合、またはホスト上で SSO キーが定義されている場合、このエラー・メッセージが表示されます。

## トラブルシューティング

- [スタート] > [ファイル名を指定して実行] を選択し、services.msc と入力します。  
[サービス] ウィンドウで、**Performance Center Load Testing Service** が実行中であることを確認します。
- ホスト・マシンで定義されている SSO キーと、Performance Center サーバ上で定義されている SSO キーが一致することを確認します。SSO キーは次で確認できます。
  - **Performance Center Server** : <Performance Center サーバのインストール・ディレクトリ>\dat\PCS.config
  - **Performance Center Host** : <Performance Center ホストのインストール・ディレクトリ>\dat\LTS.config

キーが一致しない場合は、ホスト上の **LTS.config** ファイルのキーを変更します。次に [サービス] ウィンドウを開き、Performance Center Load Testing Service を再起動します。

## 問題の説明

次のエラー・メッセージが表示されます。

- 必須ポリシーを追加しようとして問題が発生しました
- グループにユーザを追加しようとして問題が発生しました
- アプリケーション・プール ID を変更しようとして問題が発生しました
- COM 設定を変更しようとして問題が発生しました

- IIS を変更しようとして問題が発生しました
- パスワードを変更しようとして問題が発生しました
- PC グループを変更しようとして問題が発生しました
- グループを作成しようとして問題が発生しました
- ユーザを作成しようとして問題が発生しました
- 古い ID を削除するときに問題が発生しました
- Admin からユーザを削除するときに問題が発生しました

上記のエラー・メッセージは、操作の実行に必要なアクセス許可が設定ユーザに割り当てられていない場合に表示されます。

### トラブルシューティング

設定ユーザには、ユーザを変更しようとしているすべてのマシン上で管理者権限が必要です。

## Host または Performance Center Server を ラボ管理から再設定できない

### 問題の説明

この問題は、System Identity Utility で Performance Center Server または Host を設定できなかったために、ユーティリティを終了したときに発生します。

### トラブルシューティング

もう一度、Change System User タスクを最初から実行します。

## 第5章 一般的なトラブルシューティング

本章では、一般的な問題のトラブルシューティングについて説明します。

### データベース・サーバにログインできない

#### 問題の説明

次のエラー・メッセージが表示されます。アプリケーションがデータベースに接続するときに問題が発生しました。

#### トラブルシューティング

データベース・サーバのホスト名、タイプ、ユーザ名、パスワードが正しいことを確認します。不明な点はデータベース管理者に確認してください。

### モニタを作成できない

#### 問題の説明

モニタを作成できません。

#### トラブルシューティング

1. マシンにアクセスしようとしているユーザがマシン上に存在し、適切なアクセス権限が割り当てられていることを確認します。通常、**IUSR\_METRO** がモニタを実行するユーザです。

たとえば、**Windows リソース** の監視を行うには、ユーザ **IUSR\_METRO** が監視対象のマシンに存在し、適切なアクセス権限を与えられている必要があります。

2. 一部のモニタでは、Utility Server と Controller 上にクライアントをインストールする必要があります。

Oracle の場合、Oracle Client のインストールが必要です。

3. モニタに必要なエージェントが監視対象マシン上で実行中であることを確認します。
4. 一部のモニタでは、特定の URL に Performance Center Utility Server と Controller の両方からアクセスする必要があります。

Apache の場合、次の URL になります。

<http://<サーバ>:<ポート>/server-status:auto>