

HP SiteScope

Version du logiciel : 11.30

Intégration à BSM et HPOM - Pratiques conseillées

Date de publication du document : janvier 2015
Date de lancement du logiciel : janvier 2015



Mentions légales

Garantie

Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont celles figurant dans les déclarations de garantie expresse accompagnant lesdits produits et services. Le présent avis ne constitue en aucun cas une garantie supplémentaire. HP ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles du présent document.

Les informations contenues dans le présent document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

Restriction des droits

Logiciel confidentiel. L'acquisition, l'utilisation et la copie en sont interdites sans une licence valide délivrée par HP. En accord avec les articles FAR 12.211 et 12.212, les logiciels informatiques, la documentation des logiciels et les informations techniques commerciales sont concédés au gouvernement américain sous licence commerciale standard du fournisseur.

Copyright

© Copyright 2005 - 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Marques

Adobe® et Acrobat® sont des marques d'Adobe Systems Incorporated.

Intel®, Pentium® et Intel® Xeon® sont des marques d'Intel Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

iPod est une marque d'Apple Computer, Inc.

Java est une marque déposée d'Oracle et/ou de ses filiales.

Microsoft®, Windows®, Windows NT® et Windows® XP sont des marques déposées aux États-Unis de Microsoft Corporation.

Oracle est une marque déposée d'Oracle Corporation et/ou de ses filiales.

UNIX® est une marque déposée de The Open Group.

Mises à jour de la documentation

La page de titre de ce document contient les informations d'identifications suivantes :

- le numéro de version du logiciel ;
- la date de publication du document, qui change à chaque mise à jour de ce dernier ;
- la date de lancement de cette version du logiciel.

Pour rechercher les dernières mises à jour ou vérifier que vous utilisez l'édition la plus récente d'un document, consultez le site : <https://softwaresupport.hp.com/group/softwaresupport/search-result?keyword=>.

L'accès à ce site est réservé aux titulaires d'un compte HP Passport. Si vous avez besoin de créer un compte, cliquez sur le bouton **Create an account** de la page de connexion à HP Passport.

Assistance

Visitez le site Web d'assistance HP Software à l'adresse : <https://softwaresupport.hp.com>

Ce site indique les informations de contact ainsi que le détail des offres de produits, de services et d'assistance HP Software.

L'assistance de HP Software propose à ses clients des fonctions de résolution autonome. Le site constitue un moyen rapide et efficace d'accéder aux outils interactifs d'assistance technique nécessaires à la gestion de votre activité. En tant que client bénéficiant de l'assistance HP, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- rechercher des documents qui vous intéressent ;
- soumettre et suivre des demandes d'assistance et des demandes d'améliorations ;
- télécharger des correctifs logiciels ;
- gérer des contrats d'assistance ;
- rechercher des contacts de l'assistance HP ;
- consulter les informations sur les services disponibles ;
- participer à des discussions avec d'autres utilisateurs d'un même logiciel ;
- rechercher des cours de formation sur les logiciels et vous y inscrire.

Pour accéder à la plupart des offres d'assistance, vous devez vous enregistrer en tant qu'utilisateur disposant d'un compte HP Passport et vous identifier comme tel. De nombreuses offres nécessitent en outre un contrat d'assistance. Pour obtenir un identificateur HP Passport, accédez à <https://softwaresupport.hp.com> et cliquez sur **Register**.

Les informations relatives aux niveaux d'accès sont détaillées à l'adresse suivante : <https://softwaresupport.hp.com/web/softwaresupport/access-levels>

HP Software : solutions, intégrations et pratiques conseillées

Pour découvrir comment les produits du catalogue HP Software interopèrent, échangent des informations et répondent aux besoins des entreprises, visitez le site HP Software Solutions Now à l'adresse suivante : <https://h20230.www2.hp.com/sc/solutions/index.jsp>

Pour avoir accès à toute une série de documents et supports dédiés aux pratiques conseillées, visitez la bibliothèque Cross Portfolio Best Practices Library à l'adresse suivante : <https://hpln.hp.com/group/best-practices-hpsw>.

Table des matières

Présentation des pratiques conseillées pour l'intégration	5
Partie 1: Intégration aux applications BSM et Operations Manager	6
Chapitre 1: Intégration de SiteScope à BSM	7
Chapitre 2: Intégration de SiteScope aux applications HPOM	19
Chapitre 3: Recommandations pour l'intégration de SiteScope à BSM ou HPOM	24
Partie 2: Résolution des problèmes d'intégration de SiteScope	26
Chapitre 4: Problèmes de topologie avec BSM	27
Chapitre 5: Problèmes d'intégration des événements à HP Operations Manager	30
Chapitre 6: Problèmes d'intégration des métriques à BSM	38
Chapitre 7: Problèmes d'intégration des métriques à HP Operations Manager	41
Chapitre 8: Problèmes de temps d'arrêt des éléments de configuration sous BSM	45
Envoyez vos commentaires sur la documentation	47

Présentation des pratiques conseillées pour l'intégration

Ce manuel décrit les pratiques conseillées et la résolution des problèmes de configuration de l'intégration de SiteScope à HP Business Service Management (BSM) et HP Operations Manager (HPOM).

Contenu de ce manuel :

- ["Intégration aux applications BSM et Operations Manager" , page 6](#)

Cette partie décrit les avantages, configurations requises et options pour l'intégration des données des métriques et des événements collectées par les moniteurs SiteScope à BSM et HP Operations Manager. Elle inclut en outre les pratiques conseillées et les recommandations pour l'intégration.

- ["Résolution des problèmes d'intégration de SiteScope" , page 26](#)

Cette partie décrit la résolution des problèmes rencontrés lors de l'utilisation et configuration de l'intégration de SiteScope à BSM et HPOM.

Partie 1: Intégration aux applications BSM et Operations Manager

Chapitre 1: Intégration de SiteScope à BSM

SiteScope peut être utilisé pour consigner les données circulant dans plusieurs applications dans Business Service Management (BSM). Cette section contient des informations détaillées sur les avantages, les conditions préalables, les pratiques conseillées et la résolution des problèmes d'intégration entre les applications SiteScope et BSM.

Contenu de cette section :

- ["Avantages de l'intégration"](#) , ci-dessous
- ["Conditions préalables de l'intégration"](#) , page suivante
- ["Options et détails de l'intégration"](#) , page 9
- ["Résolution des problèmes"](#) , page 17

Remarque : Pour les recommandations sur l'intégration de SiteScope à BSM ou à Operations Manager (HPOM), voir ["Recommandations pour l'intégration de SiteScope à BSM ou HPOM"](#) , page 24.

Avantages de l'intégration

- **Événements** : possibilité de configurer et générer des événements directement à partir de SiteScope, réutiliser des alertes existantes en tant qu'événements, et également gérer et utiliser les événements SiteScope dans Gestion exploitations et Intégrité du service de BSM. Pour plus d'informations, voir le manuel Integrating SiteScope with HP Operations Manager Products dans l'Aide de SiteScope. Vous pouvez accéder au site des [intégrations HP Software](#) pour vérifier si une version mise à jour de ce manuel est disponible.
- **Run-time Service Model (RTSM)** : SiteScope peut découvrir et consigner les topologies des systèmes surveillés dans RTSM de BSM. Vous pouvez ainsi gérer et utiliser ces éléments de configuration (CI) découverts dans des vues qui fournissent les détails des composants de votre activité métier. Pour plus d'informations, voir "Intégration des données SiteScope aux éléments de configuration de BSM" dans le Manuel d'utilisation SiteScope.
- **Intégrité du service et Gestion des contrats de service** : les statuts d'indicateur affectés aux données du moniteur SiteScope offrent une analyse détaillée de l'intégrité d'un élément de configuration (CI) lorsque SiteScope consigne les métriques ou les événements.
 - Pour plus d'informations sur la gestion des statuts dans le référentiel centralisé des affectations d'indicateurs dans Administration de SAM, voir "Paramètres d'affectation des indicateurs" dans le Manuel d'administration de l'application BSM de Aide sur BSM.
 - Pour plus d'informations sur le mappage entre métriques et indicateurs dans SiteScope, voir "Affectation de métriques SiteScope à des indicateurs" in le Manuel d'utilisation SiteScope.

- **Administration de System Availability Management (SAM, Gestion des disponibilités systèmes)** : permet d'afficher et de gérer plusieurs instances de SiteScope à partir d'Administration de System Availability Management. Pour plus d'informations, voir Administration de SAM - Présentation dans le Manuel d'administration de l'application BSM de Aide sur BSM.
- **Rapports** : possibilité de créer et d'afficher les rapports des métriques des moniteurs SiteScope dans System Availability Management et dans Gestion exploitations.
 - Pour plus d'informations sur les rapports System Availability Management, voir Rapports de System Availability Management dans le Manuel de l'utilisateur BSM de Aide sur BSM
 - Pour plus d'informations sur les graphiques de performances dans Gestion exploitations, voir le Manuel de l'utilisateur BSM dans Aide sur BSM.
- **Service Health Analyzer (SHA)** : SHA analyse les métriques, calcule la référence dynamique pour détecter si chaque métrique se comporte normalement et associe automatiquement les métriques en question à un seul événement significatif.
- **Temps d'arrêt** : la gestion centralisée permet de configurer le temps d'arrêt de votre infrastructure informatique à partir d'un seul emplacement dans BSM. Pour plus d'informations, voir "Temps d'arrêt des CI" dans le Manuel d'utilisation SiteScope.

Conditions préalables de l'intégration

Les conditions suivantes sont requises pour activer l'intégration :

Intégration SiteScope	Conditions préalables	Permet de consigner
BSM	Licence System Availability Management. Pour plus d'informations, voir Administration de SAM - Présentation dans le Manuel d'administration de l'application BSM de Aide sur BSM.	<ul style="list-style-type: none"> • Métriques (via l'intégration à BSM) • Données de topologie dans BSM
HP Operations Manager	<p>L'agent HP Operations doit être installé sur le serveur SiteScope.</p> <p>Vous pouvez installer HP Operations Agent 11.14 à partir du répertoire racine du support de SiteScope. Pour plus d'informations, voir la section Installation de SiteScope du Manuel de déploiement HP SiteScope (<répertoire installation SiteScope>\sisdocs\doc_lib\Get_Documentation.htm).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Métriques (via l'intégration à Operations Manager) • Événements à Gestion exploitations de BSM

Options et détails de l'intégration

Les données des métriques et des événements collectées par les moniteurs SiteScope sont utilisées dans les applications BSM. Choisissez l'option d'intégration selon le type de données à collecter et l'environnement de surveillance qui existent dans votre entreprise.

Application BSM	Données à utiliser	Intégration SiteScope à utiliser (BSM / HP Operations Manager)	Emplacement des instructions
<p>Intégrité du service</p>	<p>Métriques Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affichage des valeurs des métriques dans les info-bulles de Intégrité du service. • Vous pouvez créer des règles de calcul personnalisées. Pour plus d'informations, voir Référentiel des règles métier - Présentation dans le Manuel d'administration de l'application BSM de Aide sur BSM. <p>Recommandé si vous ne disposez pas de Gestion exploitations.</p>	<p>BSM</p>	<p>"Comment configurer SiteScope pour la communication avec BSM" dans le Manuel d'utilisation SiteScope</p>

Application BSM	Données à utiliser	Intégration SiteScope à utiliser (BSM / HP Operations Manager)	Emplacement des instructions
	<p>Événements (changement de statut de la métrique)</p> <p>Avantage : réduction du volume des données envoyées par SiteScope à BSM.</p> <p>Recommandé pour la gestion des événements dans Gestion exploitations.</p>	<p>HP Operations Manager</p>	<p>Section sur l'envoi d'événements dans le manuel Integrating SiteScope with HP Operations Manager Products dans l'Aide de SiteScope.</p> <p>Remarque : Vous pouvez accéder au site des intégrations HP Software pour vérifier si une version mise à jour de ce manuel est disponible. Pour Windows : http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=39 Pour UNIX : http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=628</p>
	<p>Topologie (obligatoire)</p>	<p>BSM</p>	<p>"Comment configurer la consignation de topologies" dans le Manuel d'utilisation SiteScope</p> <p>Remarque : Pour consigner une topologie, assurez-vous que la case Consigner le moniteur et la topologie du CI associé est cochée dans Paramètres de topologie et de données de l'intégration BSM pour chaque instance de moniteur.</p>

Application BSM	Données à utiliser	Intégration SiteScope à utiliser (BSM / HP Operations Manager)	Emplacement des instructions
Gestion des contrats de service	Métriques (recommandé)	BSM	"Comment configurer SiteScope pour la communication avec BSM" dans le Manuel d'utilisation SiteScope
	Événements (facultatif)	HP Operations Manager	Section sur l'envoi d'événements dans le manuel Integrating SiteScope with HP Operations Manager Products dans l'Aide de SiteScope. Remarque : Vous pouvez accéder au site des intégrations HP Software pour vérifier si une version mise à jour de ce manuel est disponible. Pour Windows : http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=39 Pour UNIX : http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=628
	Topologie (obligatoire)	BSM	"Comment configurer la consignation de topologies" dans le Manuel d'utilisation SiteScope Remarque : Pour consigner une topologie, assurez-vous que la case Consigner le moniteur et la topologie du CI associé est cochée dans Paramètres de topologie et de données de l'intégration BSM pour chaque instance de moniteur.

Application BSM	Données à utiliser	Intégration SiteScope à utiliser (BSM / HP Operations Manager)	Emplacement des instructions
Rapports System Availability Management	Métriques (recommandé)	BSM	"Comment configurer SiteScope pour la communication avec BSM dans le Manuel d'utilisation SiteScope
	Topologie (obligatoire)	BSM	"Comment configurer la consignation de topologies" dans le Manuel d'utilisation SiteScope Remarque : Pour consigner une topologie, assurez-vous que la case Consigner le moniteur et la topologie du CI associé est cochée dans Paramètres de topologie et de données de l'intégration BSM pour chaque instance de moniteur.
Intégrité du service et Gestion des contrats de service/ System Availability Management - Rapports	Vu que SiteScope peut consigner des métriques dans BSM (utilisées dans Gestion des contrats de service et dans System Availability Management), et des métriques et événements (utilisés dans Intégrité du service), réalisez les étapes suivantes : <ol style="list-style-type: none"> 1. Déterminez le mode de consignation (événements, métriques ou les deux) que vous souhaitez utiliser dans Intégrité du service. Pour plus d'informations, voir "Intégrité du service", page 10. 2. Sélectionnez la préférence des données (événements ou métriques) pour orienter Intégrité du service lorsque les événements et les métriques SiteScope sont consignés dans Intégrité du service, en fonction du scénario d'utilisation. Pour plus d'informations, voir "Préférences d'Intégrité du service BSM" dans le Manuel d'utilisation SiteScope. <p>Remarque : Si vous souhaitez utiliser les événements de changement de statut de métrique, définissez Intégrité du service BSM concernée sur Événements dans Paramètres d'intégration HP > Préférences d'Intégrité du service BSM lors de la configuration de l'intégration des événements. Pour plus d'informations, voir "Préférences d'Intégrité du service BSM" dans le Manuel d'utilisation SiteScope. Si vous sélectionnez l'option Métriques, les événements de changement de statut consignés par SiteScope n'ont aucune influence sur les CI dans Intégrité du service.</p>		

Application BSM	Données à utiliser	Intégration SiteScope à utiliser (BSM / HP Operations Manager)	Emplacement des instructions
<p>Gestion exploitations</p>	<p>Événements (obligatoire)</p> <p>Changement de statut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • À utiliser si vous souhaitez gérer les événement bruts (niveau de base). • Ces événements affectent les services. <p>Alertes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • À utiliser si vous souhaitez gérer les alertes sous forme d'événements. • Ces événements n'affectent pas les services. Vous devez sélectionner le mode de consignation Événements ou Métriques pour Intégrité du service. Pour plus d'informations, voir "Intégrité du service", page 10. <p>Événements générés à partir de statuts d'indicateur :</p>	<p>HP Operations Manager</p>	<p>Section sur l'envoi d'événements dans le manuel Integrating SiteScope with HP Operations Manager Products dans l'Aide de SiteScope.</p> <p>Remarque : Vous pouvez accéder au site des intégrations HP Software pour vérifier si une version mise à jour de ce manuel est disponible.</p> <p>Pour Windows : http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=39 Pour UNIX : http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=628</p> <p>Pour plus d'informations sur les événements générés par les statuts d'indicateur, voir Référentiel des règles métier dans le Manuel d'administration de l'application BSM de Aide sur BSM.</p>

Application BSM	Données à utiliser	Intégration SiteScope à utiliser (BSM / HP Operations Manager)	Emplacement des instructions
	<ul style="list-style-type: none"> • À utiliser si vous créer des règles de calcul personnalisées pour les métriques dans Intégrité du service. • À utiliser pour les versions antérieures de SiteScope (version 10.x) qui consignent les métriques dans BSM. 		
	<p>Topologie Recommandé pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Règles de corrélation des événements en fonction de la topologie. • Exploration des vues et des CI associés à partir des événements. 	BSM	<p>"Comment configurer la consignation de topologies" dans le Manuel d'utilisation SiteScope</p> <p>Remarque : Pour consigner une topologie, assurez-vous que la case Consigner le moniteur et la topologie du CI associé est cochée dans Paramètres de topologie et de données de l'intégration BSM pour chaque instance de moniteur.</p>

Application BSM	Données à utiliser	Intégration SiteScope à utiliser (BSM / HP Operations Manager)	Emplacement des instructions
<p>Graphiques de performances (dans Gestion exploitations)</p>	<p>Métriques (via les données SiteScope dans BSM ou dans Gestion exploitations)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration à BSM lorsque la source de données sélectionnée est BD des profils (paramètre par défaut). • Intégration à HP Operations Manager lorsque la source de données sélectionnée est Embedded HP Operations Agent. 	<p>Section sur la consignation de métriques dans le manuel Integrating SiteScope with HP Operations Manager Products dans l'Aide de SiteScope.</p> <p>Remarque : Vous pouvez accéder au site des intégrations HP Software pour vérifier si une version mise à jour de ce manuel est disponible. Pour Windows : http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=39 Pour UNIX : http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=628</p>
	<p>Topologie (obligatoire)</p>	<p>BSM</p>	<p>"Comment configurer la consignation de topologies" dans le Manuel d'utilisation SiteScope</p> <p>Remarque : Pour consigner une topologie, assurez-vous que la case Consigner le moniteur et la topologie du CI associé est cochée dans Paramètres de topologie et de données de l'intégration BSM pour chaque instance de moniteur.</p>

Application BSM	Données à utiliser	Intégration SiteScope à utiliser (BSM / HP Operations Manager)	Emplacement des instructions
Service Health Analyzer	Métriques (obligatoire)	BSM	"Comment configurer SiteScope pour la communication avec BSM" dans le Manuel d'utilisation SiteScope
	Topologie (obligatoire)	BSM	"Comment configurer la consignation de topologies" dans le Manuel d'utilisation SiteScope Remarque : Pour consigner une topologie, assurez-vous que la case Consigner le moniteur et la topologie du CI associé est cochée dans Paramètres de topologie et de données de l'intégration BSM pour chaque instance de moniteur.
Service Health Analyzer et Intégrité du service/ Gestion exploitations	Vu que SiteScope peut consigner aussi bien des métriques que des événements dans BSM (les métriques sont utilisées dans Intégrité du service et Service Health Analyzer, et les événements dans Intégrité du service et Gestion exploitations), réalisez les étapes suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Pour utiliser les événements de changement de statut de métrique, définissez Intégrité du service BSM concernée sur Événements dans Paramètres d'intégration HP > Préférences d'Intégrité du service BSM lors de la configuration de l'intégration des événements. Pour plus d'informations, voir "Préférences d'Intégrité du service BSM" dans le Manuel d'utilisation SiteScope. Si vous sélectionnez l'option Métriques, les événements de changement de statut consignés par SiteScope n'ont aucune influence sur les CI dans Intégrité du service ou Gestion exploitations. • Si vous souhaitez uniquement les événements générés à partir d'alertes SiteScope, aucune autre configuration n'est nécessaire (ignorez l'étape précédente). Pour plus d'informations sur les différents types d'événement générés par SiteScope, voir Événements dans " Gestion exploitations " , page 14.		

Résolution des problèmes

- Pour les problèmes de consignation de topologies, voir "[Problèmes de topologie avec BSM](#)" , page

27.

- Pour les problèmes d'intégration d'événements Operations Manager, voir "[Problèmes d'intégration des événements à HP Operations Manager](#)", page 30
- Pour les problèmes d'intégration des métriques dans BSM, voir "[Problèmes d'intégration des métriques à BSM](#)", page 38.
- Pour les problèmes d'intégration des métriques dans Operations Manager, voir "[Problèmes d'intégration des métriques à HP Operations Manager](#)", page 41
- Pour les problèmes de temps d'arrêt de CI, voir "[Problèmes de temps d'arrêt des éléments de configuration sous BSM](#)", page 45.

Remarque : Selon l'option d'intégration, la résolution du problème suggérée pourrait être applicable uniquement à HPOM ou uniquement à BSM.

Chapitre 2: Intégration de SiteScope aux applications HPOM

Cette section décrit les pratiques conseillées pour l'utilisation et la configuration de l'intégration à HP Operations Manager (dans SiteScope) pour l'envoi d'événements à HP Operations Manager (HPOM), et la consignation des métriques dans HP Performance Manager (le composant de consignation de HPOM).

Remarque : Pour les recommandations sur l'intégration de SiteScope à BSM ou à HPOM, voir ["Recommandations pour l'intégration de SiteScope à BSM ou HPOM"](#) , page 24.

Contenu de cette section :

- ["Avantages de l'intégration"](#) , ci-dessous
- ["Conditions préalables de l'intégration"](#) , page suivante
- ["Options et détails de l'intégration"](#) , page 21
- ["Résolution des problèmes"](#) , page 23

Avantages de l'intégration

- SiteScope fonctionne avec HPOM pour compléter une puissante combinaison de gestion d'infrastructure avec et sans agent.
- SiteScope communique avec HPOM via l'agent HP Operations installé sur le serveur SiteScope. L'agent permet à SiteScope de transmettre aussi bien les événements que les données de métriques.
- SiteScope transmet les événements en les consignant dans un fichier journal surveillé par l'agent HP Operations. L'agent lit les données et les convertit en événements communs avant de les transférer au serveur de gestion HPOM.
- SiteScope stocke les données de métriques dans le magasin de données de l'agent HP Operations ; ces données sont collectées par Performance Manager et utilisées dans les graphiques de Performance Manager.
- Gestion centralisée des modèles :
 - Les modèles issus de plusieurs instances de SiteScope peuvent être gérés de manière centralisée à partir de HPOM.
 - Contrôle de version des modèles (y compris la fonction de restauration) et lancement planifié du déploiement des modèles en fonction de l'affectation de la stratégie de groupe.

Conditions préalables de l'intégration

Les conditions suivantes sont requises pour activer l'intégration :

Conditions préalables	Emplacement des instructions
<p>L'agent HP Operations doit être installé sur le serveur SiteScope. Si l'agent est utilisé uniquement pour les intégrations (pas pour la surveillance), vous pouvez ignorer la demande de HPOM concernant la licence de l'agent.</p> <p>Vous pouvez installer HP Operations Agent 11.14 à partir du répertoire racine du support de SiteScope. Pour plus d'informations, voir la section Installation de SiteScope du Manuel de déploiement HP SiteScope (<répertoire installation SiteScope>\sisdocs\doc_lib\Get_Documentation.htm).</p>	<p>HP SiteScope Deployment Guide (<répertoire installation SiteScope>\sisdocs\doc_lib\Get_Documentation.htm).</p>
<p>Pour les version HPOM prises en charge dans la version SiteScope, voir la section SiteScope Support Matrices dans le manuel SiteScope Deployment Guide.</p>	<p>HP SiteScope Deployment Guide (<répertoire installation SiteScope>\sisdocs\doc_lib\Get_Documentation.htm).</p> <p>Si un correctif est nécessaire à la prise en charge d'une fonction dans l'intégration, vérifiez la page correspondante sur le site d'assistance HP Software.</p>

Options et détails de l'intégration

Choisissez l'intégration SiteScope-HPOM appropriée à votre environnement de surveillance.

Application	Données à utiliser	Emplacement des instructions
-------------	--------------------	------------------------------

Application	Données à utiliser	Emplacement des instructions
<p>HP Operations Manager</p>	<p>Événements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Changement de statut : si vous souhaitez gérer les événement bruts (niveau de base). • Alertes : si vous souhaitez gérer les alertes sous forme d'événements. <p>Stratégies de découverte :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stratégie de découverte de nœuds (recommandé). Avantage : mappage automatique des événements SiteScope aux nœuds créés dans HPOM, pour chaque nœud surveillé par SiteScope. <p>Remarque : Pour les nœuds surveillés uniquement par SiteScope, vous pouvez ignorer la demande de HPOM pour la licence du connecteur cible (Target Connector). <ul style="list-style-type: none"> • Stratégie de découverte de moniteurs (facultatif). Avantage : mappage automatique des événements SiteScope aux moniteurs SiteScope dans les mappages HPOM Service Navigation. <p>Gestion des modèles (recommandé) Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion centralisée des modèles dans plusieurs instances de SiteScope à partir de HPOM. • Contrôle des versions des modèles (y compris la fonctionnalité de restauration). • Déploiement automatique des modèles basé sur l'affectation de </p>	<p>Section sur l'envoi d'événements dans le manuel Integrating SiteScope with HP Operations Manager Products dans l'Aide de SiteScope.</p> <p>Remarque : Vous pouvez accéder au site des intégrations HP Software pour vérifier si une version mise à jour de ce manuel est disponible.</p> <p>Pour Windows : http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=39 Pour UNIX : http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=628</p>

Application	Données à utiliser	Emplacement des instructions
	stratégies de groupes.	
HP Performance Manager	Métriques (obligatoire)	Section sur la consignation de métriques dans le manuel Integrating SiteScope with HP Operations Manager Products dans l'Aide de SiteScope. Remarque : Vous pouvez accéder au site des intégrations HP Software pour vérifier si une version mise à jour de ce manuel est disponible. Pour Windows : http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=39 Pour UNIX : http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=628

Résolution des problèmes

- Pour les problèmes d'intégration d'événements dans Operations Manager, voir "[Problèmes d'intégration des événements à HP Operations Manager](#)", page 30.
- Pour les problèmes d'intégration des métriques dans Operations Manager, voir "[Problèmes d'intégration des métriques à HP Operations Manager](#)", page 41.

Remarque : Selon l'option d'intégration, la résolution du problème suggérée pourrait être applicable uniquement à HPOM ou uniquement à BSM.

Chapitre 3: Recommandations pour l'intégration de SiteScope à BSM ou HPOM

Les paragraphes suivants sont des recommandations pour l'intégration de SiteScope à Business Service Management (BSM) ou à Operations Manager (HPOM) :

- Il est recommandé d'intégrer directement SiteScope à Gestion exploitations de BSM, plutôt qu'à HPOM.
- Si votre déploiement vous empêche d'intégrer directement à Gestion exploitations, ou si vous souhaitez pré-traiter l'événement dans HPOM avant de transférer les événements SiteScope à Gestion exploitations, vous devez intégrer SiteScope à HPOM.

Remarque : Même si vous intégrez SiteScope à HPOM, il est recommandé d'intégrer SiteScope directement à BSM et de configurer SiteScope pour consigner la topologie dans BSM (licence System Availability Management requise). La consignation de la topologie offre des règles de corrélation des événements en fonction de la topologie et l'exploration des vues et des éléments de configuration associés à partir des événements. Vous pouvez consigner la topologie dans BSM avec ou sans métrique. Si vous ne souhaitez pas que les métriques SiteScope soient utilisées dans System Availability Management, Gestion des contrats de service, etc., choisissez la consignation de la topologie sans métrique.

Pour plus d'informations sur l'intégration de SiteScope à BSM, voir "Comment configurer SiteScope pour la communication avec BSM" dans le Manuel d'utilisation SiteScope.

Résolution des problèmes

- Pour les problèmes de consignation de topologies, voir "[Problèmes de topologie avec BSM](#)" , page 27
- Pour les problèmes d'intégration d'événements Operations Manager, voir "[Problèmes d'intégration des événements à HP Operations Manager](#)" , page 30
- Pour les problèmes d'intégration des métriques BSM, voir "[Problèmes d'intégration des métriques à BSM](#)" , page 38.
- Pour les problèmes d'intégration des métriques dans Operations Manager, voir "[Problèmes d'intégration des métriques à HP Operations Manager](#)" , page 41
- Pour les problèmes de temps d'arrêt de CI, voir "[Problèmes de temps d'arrêt des éléments de configuration sous BSM](#)" , page 45.

Remarque : Selon l'option d'intégration, la résolution du problème suggérée pourrait être

applicable uniquement à HPOM ou uniquement à BSM.

Partie 2: Résolution des problèmes d'intégration de SiteScope

Chapitre 4: Problèmes de topologie avec BSM

Cette section décrit la résolution des problèmes et les limitations lorsque SiteScope est intégré à BSM et activé pour consigner les données du moniteur et la topologie du CI associé dans BSM.

Contenu de cette section :

- ["Ouverture de journaux dans SiteScope en mode débogage"](#) , ci-dessous
- ["Ouverture de journaux dans BSM en mode débogage"](#) , page suivante
- ["Aucune topologie consignée"](#) , page suivante
- ["Résolution des problèmes de RTSM"](#) , page 29
- ["Configuration du port de consignation du flux de données"](#) , page 29
- ["Erreur de script non exécuté "Failed Running script :filesystem_topology.py" dans le journal bac_integration.log"](#) , page 29

Ouverture de journaux dans SiteScope en mode débogage

Les fichiers journaux suivants de SiteScope contiennent des informations sur l'intégration à BSM.

- **SiteScope\logs\bac_integration\bac_integration.log**
- **SiteScope\logs\bac_integration\discovery.log**
- **SiteScope\logs\bac_integration\probeGW-taskResults.log**
- **SiteScope\logs\bac_integration\topology_queue_consumer.log**

Ouvrez les fichiers journaux pertinents en mode débogage comme indiqué ci-dessous.

Pour ouvrir des journaux dans SiteScope en mode débogage :

1. Dans le dossier **<répertoire installation SiteScope>\conf\core\Tools\log4j\PlainJava**, ouvrez le fichier **bac_integration.properties** et modifiez le niveau de débogage des appenders répertoriés dans le fichier **attachment1.txt** (joint à ce PDF). Pour afficher la pièce jointe, sélectionnez **Vue > Volets de navigation > Pièces jointes**, puis sélectionnez **attachment1.txt**.
2. Ajoutez les appenders répertoriés dans le fichier **attachment2.txt** (joint à ce PDF) au fichier **probeGW-taskResults.log**. Pour afficher la pièce jointe, sélectionnez **Vue > Volets de navigation > Pièces jointes**, puis sélectionnez **attachment2.txt**.
3. Ajoutez les appenders répertoriés dans le fichier **attachment3.txt** (joint à ce PDF) au fichier **log topology_queue_consumer.log**. Pour afficher la pièce jointe, sélectionnez **Vue > Volets de navigation > Pièces jointes**, puis sélectionnez **attachment3.txt**.

Ouverture de journaux dans BSM en mode débogage

Les fichiers journaux suivants de BSM contiennent des informations sur l'intégration à SiteScope. Ouvrez les fichiers journaux pertinents en mode débogage comme indiqué ci-dessous.

- **<répertoire installation BSM>\log\odb\odb\mam.autodiscovery.log**
- **<répertoire installation BSM>\log\odb\odb\cmdb.reconciliation.log**
- **<répertoire installation BSM>\log\odb\odb\cmdb.reconciliation.datain.ignored.log**
- **<répertoire installation BSM>\log\odb\odb\discoveryServlet.log**

Pour ouvrir les journaux dans BSM (sur le serveur de traitement des données dans un environnement distribué) en mode débogage :

Modifiez le niveau de débogage de RTSM dans BSM :

- **<répertoire installation BSM>\odb\conf\log\reconciliation.properties**
- **<répertoire installation BSM>\odb\conf\log\mam.properties**
- **<répertoire installation BSM>\odb\conf\log\mam.web.properties**

Aucune topologie consignée

1. Ouvrez tous les fichiers journaux de SiteScope et de BSM en mode débogage. Pour plus d'informations, voir "[Ouverture de journaux dans SiteScope en mode débogage](#)", page précédente et "[Ouverture de journaux dans BSM en mode débogage](#)", ci dessus.
2. Vérifiez si des fichiers **\bin** sont bloqués dans le dossier **<répertoire installation SiteScope>\cache\topologyresultsData\merged**.
3. Recherchez les erreurs dans les fichiers journaux dans l'ordre suivant :
 - **bac_integration.log**. La topologie n'est pas transmise en raison d'erreurs générales ou de problèmes de syntaxe dans les scripts.
 - **discovery.log**. Affiche l'intégralité des données de topologie consignées de SiteScope vers BSM via Gestion flux de données.
 - **topology_queue_consumer.log**. Affiche la topologie que SiteScope tente d'envoyer à la sonde de flux de données. (ce n'est pas forcément la topologie que le client de la sonde envoie au serveur). Ce journal consigne ce que le script de SiteScope avait prévu de transmettre à Gestion flux de données.
 - **probeGW-taskResults.log**. Affiche la topologie que Gestion flux de données envoie au serveur RTSM.

- **mam.autodiscovery.log**. Affiche les étapes que la sonde Gestion flux de données applique sur la consignation de la topologie de SiteScope vers Gestion flux de données (création en masse) et l'interaction avec le serveur RTSM.
 - **cmdb.reconciliation.log**. Si les problèmes sont du côté serveur RTSM, il s'agit probablement d'un problème de rapprochement.
 - **cmdb.reconciliation.datain.ignored.log**. Affiche la topologie ignorée par le serveur RTSM et non consignée.
 - **discoveryServlet.log**. Affiche les données de la connexion ouverte par SiteScope et la réponse envoyée à SiteScope. Recherchez les exceptions dans ce journal lorsque la topologie n'est pas envoyée à BSM. Ce journal est présent également sur BAC 8.0.
4. Il est recommandé d'ouvrir les journaux au format XML dans un éditeur XML.

Résolution des problèmes de RTSM

Pour obtenir les propriétés d'un CI consignés dans une base de données de flux de données avec JMX :

1. Ouvrez http://<ordinateur_BSM>:21212/jmx-console/ dans un navigateur Web.
2. Cliquez sur **UCMDB:service= Model Services**.
3. Appelez la méthode : `retrieveObjectProperties`.

Configuration du port de consignation du flux de données

Les paramètres du serveur sont définis dans BSM sous **Administration > System Availability Management > Paramètres de topologie** dans les champs **Port de réception de la topologie** ou **Port SSL de réception de la topologie**.

Erreur de script non exécuté "Failed Running script :filesystem_topology.py" dans le journal bac_integration.log

Cette erreur est causée par le mécanisme de téléchargement qui ne réussit pas à renommer le fichier **filesystem_topology.py.11** en **filesystem_topology.py** après son téléchargement de BSM vers SiteScope.

Pour résoudre ce problème, rechargez les scripts à partir de BSM :

1. Arrêtez le service SiteScope.
2. Supprimez le contenu du dossier **<répertoire installation SiteScope>\discovery\hsqldb**.
3. Démarrez le service SiteScope. Cette action devrait télécharger les scripts de BSM et les renommer.

Chapitre 5: Problèmes d'intégration des événements à HP Operations Manager

Cette section décrit la résolution des problèmes rencontrés lors de l'utilisation de l'intégration à Operations Manager lorsque des événements SiteScope doivent être envoyés directement au serveur de gestion HPOM ou au serveur de Gestion exploitations dans BSM.

Contenu de cette section :

- ["Problèmes de configuration de l' intégration" , ci-dessous](#)
- ["Problèmes d'envoi des événements" , page 33](#)
- ["Résolution des problèmes de découverte de nœuds et découverte de moniteurs" , page 36](#)
- ["Demandes de certificat n'atteignant pas le serveur Operations Manager" , page 37](#)

Astuce : Lorsqu'il s'agit du fichier journal d'intégration, vous pouvez l'ouvrir à partir de l'interface utilisateur de SiteScope (**Statistiques du serveur > Fichiers journaux > HPSiteScopeOperationsManagerIntegration.log**).

Problèmes de configuration de l' intégration

Symptôme :

Ce type de problème se produit lorsque vous essayez de configurer l'intégration à HP Operations Manager (entre la connexion de l'agent au serveur HPOM/BSM et l'envoi d'un message test).

Résolution des problèmes :

1. Dans SiteScope, ouvrez la boîte de dialogue Intégration de HP Operations Manager (sous **Préférences > Préférences d'intégration > Intégration de HP Operations Manager**).
2. Dans le volet Paramètres principaux de l'intégration HP Operations Manager, vérifiez le **Chemin d'installation de l'agent HP Operations**.
 - a. Cliquez sur le bouton **Résoudre le chemin**.
 - b. Assurez-vous que l'agent est installé sur le chemin affiché dans ce champ.
 - Si l'agent est installé dans un autre chemin, mettez à jour le chemin en conséquence.
 - Si le chemin n'est pas résolu (probablement l'agent n'est pas correctement installé), essayez de redémarrer l'ordinateur serveur. Si vous n'obtenez aucun résultat positif, supprimez l'agent HP Operations, puis installez-le de nouveau (il est également recommandé de redémarrer le serveur).

- c. Assurez-vous que le nom d'hôte du serveur de gestion HPOM ou celui du serveur de passerelle BSM est tapé correctement dans le champ de l'hôte.
 3. Cliquez sur le bouton **Analyser**.
 - a. Si la sortie de la commande est vide, vous avez un problème au niveau de l'installation de l'agent. Supprimez l'agent HP Operations, puis installez-le de nouveau (il est également recommandé de redémarrer le serveur).
 - b. Vérifiez que la sortie de la commande `bbcutil` renvoie **status=eServiceOK**. Si ce n'est pas le cas, le serveur de gestion HPOM a un problème de connectivité.
 - c. Vérifiez la sortie de la commande `opcagt -status`. Vous devriez voir des processus en cours d'exécution (certains peuvent être interrompu, ce qui est normal à ce stade). S'ils ne sont pas en cours d'exécution, démarrez manuellement l'agent en exécutant la ligne de commande : `opcagt -start`, ou redémarrez l'ordinateur serveur.
 4. Vérifiez que le serveur de gestion HPOM est opérationnel.
 5. Si vous utilisez BSM, vérifiez le serveur de passerelle et le serveur de traitement des données :
 - a. Exécutez la ligne de commande `ovc -status` pour vérifier le serveur. Vérifiez que tous les processus sont en cours d'exécution (notamment, "Certificat Broker"). S'ils ne le sont pas, exécutez la ligne de commande `ovc -start`
 - b. Vérifiez la connexion de SiteScope au serveur de passerelle en exécutant la commande :
`ping https://<serveur de passerelle BSM>/com.hp.ov.opc.msgr`. Si cette commande échoue, redémarrez le processus WDE sur le serveur de passerelle.
 6. Si vous utilisez un environnement BSM distribué (version BSM 9.00 ou ultérieure), suivez les procédures pour initialiser l'approbation entre le serveur de passerelle et le serveur de traitement de données et transférer la demande de certificat du serveur de passerelle au serveur de traitement des données.

Pour plus d'informations, voir la section sur l'envoi d'événements vers BSM ou HPOM dans le manuel *Integrating SiteScope with HP Operations Manager Products* dans l'Aide de SiteScope. Vous pouvez accéder au site des [intégrations HP Software](#) pour vérifier si une version mise à jour de ce manuel est disponible (pour Windows :

`http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=39` ; pour UNIX :

`http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=628`).

7. Cliquez sur **Connexion** et vérifiez que la sortie de la commande renvoie : `opcactivate Info: Successfully activated OVO agent`.

Si le problème persiste, contactez votre administrateur HPOM pour obtenir de l'assistance.

Remarque : Si vous avez un décalage horaire important (plus de 24 heures) entre le serveur de certificat et l'agent HP Operations, vous pourriez obtenir l'erreur suivante lorsque vous

exécutez les commandes de l'agent, telles que `ovc - status`, `ovc -start` ou `opcagt - status` :

(ctrl-21) Erreur de communication lors de l'exécution de la méthode 'Status'.

(sec.core-113) Erreur de vérification du certificat SSL (le certificat du pair présenté n'est pas encore valide.)

Ce problème se produit car les certificats sont valides uniquement sur la période indiquée, et normalement se résout (après un jour) lorsque le certificat devient valide. L'heure est spécifiée en temps universel UTC, sans tenir compte des fuseaux horaires, et la validité des certificats octroyés démarre à partir de 24 heures dans le passé.

8. Acceptez la demande de certificat.

- Lorsque vous vous connectez à un serveur BSM, suivez la procédure pour l'acceptation de la demande de connexion de l'agent décrite dans le manuel *Integrating SiteScope with HP Operations Manager Products* dans l'Aide de SiteScope. Vous pouvez accéder au site des [intégrations HP Software](http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=39) pour vérifier si une version mise à jour de ce manuel est disponible (pour Windows : <http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=39> ; pour UNIX : <http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=628>).
- Lors de la connexion à un serveur de gestion HPOM, consultez votre administrateur HPOM. Si vous ne trouvez pas la demande de certificat, contactez votre administrateur HPOM.

9. Cliquez sur le bouton **Analyser**.

- a. Vérifiez que la commande `ovcert -check` renvoie "Check Succeeded".
- b. Vérifiez que la commande `ovcert -list` répertorie des certificats.
- c. En cas de problème avec les sorties de commande :
 - Contactez votre administrateur HPOM, ou
 - Démarrez la résolution des problèmes d'intégration à partir de la phase de connexion, ou réinstallez l'agent.

10. Cliquez sur **Installer les stratégies**.

- a. Si vous obtenez une erreur ici ou si ce processus se bloque avec la sortie "veuillez patienter" :
 - Vous venez de réinstaller l'agent et n'avez pas encore redémarré, redémarrez le serveur.
 - Dans le cas contraire, il existe un problème au niveau de l'installation de l'agent (et du package supplémentaire de l'outil d'activation de stratégie). Réinstallez sur une image propre.

- b. Cliquez sur **Analyser** ou vérifiez la sortie des stratégies d'installation et examinez la liste des stratégies. Vérifiez que les éléments suivants sont activés :
 - o HP_SiteScope_to_Operations_Manager_Integration_by_Log_File
 - o HP_SiteScope_to_Operations_Manager_Integration
 - o SiteScope_Hosts_Discovery
11. Dans le champ **Message test**, entrez un message et cliquez sur **Envoyer un message test**.
- a. Vérifiez la console des événements HPOM ou le navigateur d'événements Gestion exploitations.
 - b. Si vous ne trouvez pas le message dans la console/navigateur d'événements :
 - o Exécutez la ligne de commande : `opcmsg a=a o=o msg_t=xxx`
 - o Si la commande n'est pas disponible, il y a eu un problème au niveau du processus (le certificat ou les stratégies ne fonctionnent pas). Essayez d'installer les stratégies de nouveau et, si le problème persiste, contactez Assistance HP Software.
 - o Si la commande est exécutée, mais que vous ne voyez toujours pas le message dans la console des événements, contactez votre administrateur HPOM pour obtenir de l'assistance.

Problèmes d'envoi des événements

Symptôme 1 :

L'envoi d'un événement test de la boîte de dialogue Intégration de HP Operations Manager n'atteint pas la console des événements HPOM ou le navigateur d'événements Gestion exploitations.

Résolution des problèmes :

1. Dans la boîte de dialogue Intégration de HP Operations Manager, entrez un message test dans le champ **Message test**, puis cliquez sur **Envoyer un message test**. Si le message test n'est pas affiché dans la console des événements, suivez les étapes décrites dans "[Problèmes de configuration de l'intégration](#)", page 30, et essayez de nouveau.
2. Cliquez sur **Analyser** et vérifiez que l'ensemble des commandes aboutit (surtout la liste des stratégies installées). Pour plus d'informations, voir "[Problèmes d'intégration des événements à HP Operations Manager](#)", page 30.
3. Cliquez sur **Envoyer un événement test**.
4. Dans le dossier `<répertoire installation SiteScope>\logs`, vérifiez le fichier journal des événements, `HPSiteScopeOperationsManagerIntegration.log`. Vérifiez l'entrée de l'événement dans le fichier journal. Si vous ne la voyez pas, contactez l'Assistance HP Software.

5. Si vous ne voyez toujours pas l'événement dans la console des événements HPOM ou dans le navigateur d'événements Gestion exploitations, vérifiez que vous consultez le nœud correct dans HPOM ou que vous n'avez pas filtré des éléments dans le navigateur d'événements Gestion exploitations. Si vous ne voyez toujours pas l'événement, contactez l'Assistance HP Software.
6. Ouvrez le fichier **<répertoire installation SiteScope>\tools\OMIntegration\Policies\F516CEC3-3AD4-4627-9CFD-BB155B894349_data**, et vérifiez que le chemin spécifié pour **HPSiteScopeOperationsManagerIntegration.log** est correct (il se peut qu'une variable d'environnement ait été utilisée). Si vous y apportez des modifications, vous devez installer de nouveau les stratégies.
7. Vérifiez que l'agent a reçu l'événement et l'a envoyé à HPOM/Gestion exploitations :

Assurez-vous que l'agent est au courant de l'emplacement du fichier journal.

Sous Windows : vérifiez que la variable %SITESCOPE_HOME% est définie. Si elle ne l'est pas :

- a. Définissez %SITESCOPE_HOME%.
- b. Supprimez la stratégie :

```
ovpolicy -remove -polname HP_SiteScope_to_Operations_Manager_Integration_by_Log_File
```

- c. Réinstallez les stratégies à partir de l'interface SiteScope.

Sous UNIX : vérifiez que la stratégie du fichier journal contienne l'emplacement du journal :

- a. Ouvrez la stratégie :

```
"opt/HP/SiteScope/tools/OMIntegration/Policies/F516CEC3-3AD4-4627-9CFD-BB155B894349_data"
```

- b. Vérifiez que LOGPATH est défini sur "opt/HP/SiteScope logs/HPSiteScopeOperationsManagerIntegration.log"

Autrement, modifiez le chemin et réinstallez la stratégie (voir les étapes Windows ci-dessus).

8. Si vous ne voyez toujours pas l'événement dans la console des événements de HPOM ou dans le navigateur des événements de Gestion exploitations, assurez-vous que :
 - Vous observez le nœud correct (dans HPOM).
 - Vous n'avez pas filtré des éléments (dans le navigateur des événements de Gestion exploitations).

Autrement contactez l'assistance.

Symptôme 2 :

Le changement de statut de métrique ou l'événement d'alerte n'est pas affiché dans la console des événements HPOM ou dans le navigateur d'événements Gestion exploitations.

Résolution des problèmes :

1. Vérifiez si l'événement test est affiché dans la console/navigateur d'événements. S'il n'est pas affiché, suivez les instructions de Symptôme 1 décrites dans "[Problèmes d'envoi des événements](#)", page 33.
2. Vérifiez que l'intégration des événements est activée dans les paramètres de configuration du moniteur ou de l'alerte. Modifiez le statut de la métrique de moniteur ou déclenchez une alerte. Dans le dossier **<répertoire installation SiteScope>\logs**, vérifiez le fichier journal des événements, **HPSiteScopeOperationsManagerIntegration.log**.
3. Si vous ne trouvez pas l'entrée de l'événement dans le fichier journal, vérifiez que vous avez activé correctement l'intégration des événements dans le moniteur ou l'alerte que vous exécutez (pour plus d'informations, voir le manuel *Integrating SiteScope with HP Operations Manager Products* dans l'Aide de SiteScope. Vous pouvez accéder au site des [intégrations HP Software](#) pour vérifier si une version mise à jour de ce manuel est disponible (pour Windows : <http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=39> ; pour UNIX : <http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=628>). Si vous ne la voyez toujours pas dans le fichier journal, contactez l'Assistance HP Software.
4. Si vous voyez l'entrée de l'événement dans le fichier journal, mais pas dans la console/navigateur d'événements :
 - a. Vérifiez qu'aucun filtre n'est défini dans le navigateur d'événements.
 - b. S'il s'agit d'un moniteur que vous venez de créer, et que vous filtrez le CI associé dans Gestion exploitations, il est possible que la topologie des CI ne soit pas encore consignée. Essayez de nouveau après quelques minutes.
 - c. Dans HPOM hérité, vérifiez que le nœud cible de l'événement existe dans la console.
 - d. Contactez l'Assistance HP Software.

Symptôme 3 :

Vous pouvez afficher la métrique ou l'événement d'alerte dans le navigateur d'événements Gestion exploitations, mais ils n'ont aucun élément de configuration (CI) ou statut d'indicateur (SI) associé, ni un indicateur ou gravité.

Résolution des problèmes :

1. Vérifiez les valeurs d'attribut de l'événement dans le fichier **HPSiteScopeOperationsManagerIntegration.log** situé dans le dossier **<répertoire installation SiteScope>\logs**. Recherchez le statut d'indicateur (ITE) et le guide de CI. Ils se présentent comme suit : `CPUload:High:80` et `SiteScope:3:123456` respectivement.
 - a. Pour connaître l'ordre des attributs dans cette ligne de valeurs séparées par tabulation, vous pouvez envoyer un événement test avant cet événement et comparer les lignes. L'événement

test écrit le nom de chaque attribut dans l'ordre.

- b. Si le guide de CI ou de SI est inconnu, vide ou différent de l'exemple, vous avez un problème avec la configuration de SiteScope.
 - o Vérifiez que SiteScope est enregistré dans BSM.
 - o Vérifiez que les seuils de moniteur sont associés à des statuts d'indicateur, ou que l'alerte a un ITE (indicateur de type d'événement) et un état ITE définis.
 - o Vérifiez que dans les paramètres de préférence pour la consignation des données SiteScope indiquent **Événements** (dans **Paramètres d'intégration HP > Préférences d'Intégrité du service BSM**).
2. Si tout est en ordre dans le fichier journal dans SiteScope, ouvrez l'événement dans le navigateur d'événements Gestion exploitations.
 - a. Dans l'onglet **Général**, vérifiez l'attribut **CI associé**. Si vous ne trouvez pas le CI associé, sélectionnez l'onglet **Outil de résolution** et vérifiez le champ **Statut**.
 - o Vérifiez la présence d'informations sur l'échec de résolution du CI.
 - o Vérifiez que la topologie du moniteur est disponible dans BSM (vérifiez les vues System Hardware ou System Monitors).

Remarque : S'il s'agit d'un moniteur que vous venez de créer, vous devez patienter quelques minutes avant l'arrivée de la topologie et l'affectation de l'événement à l'élément de configuration associé.

- b. Dans l'onglet **Général**, vous pouvez afficher le **CI associé** mais le champ **Indicateur de type d'événement** est vide :
 - o Sélectionnez l'onglet **Outil de résolution** et vérifiez la valeur de l'attribut Guide ITE envoyée par SiteScope. Si elle est vide ou inconnue, vérifiez la configuration de SiteScope.
 - o Si la valeur est présente mais n'est pas affichée dans le champ **Indicateur de type d'événement** dans l'onglet **Général**, il y a eu un problème lors de l'application de l'indicateur à l'élément de configuration. Vérifiez Intégrité du service ou Gestion exploitations pour obtenir de l'assistance.

Résolution des problèmes de découverte de nœuds et découverte de moniteurs

Découverte de nœuds :

- Si vous travaillez avec HP Operations Manager pour Windows 8.1x, le correctif OMW_00071 est nécessaire à la prise en charge de la fonction de découverte de nœuds dans l'intégration des événements SiteScope-HPOM.

- Si vous travaillez avec HP Operations Manager for Windows 9, le correctif OMW_00097/98 ou version ultérieure (32 bits/64 bits) est nécessaire à la prise en charge de la fonction de découverte de nœuds sans neutraliser les propriétés de nœud SiteScope.
- Si vous travaillez avec HP Operations Manager pour Solaris/HP-UX/Linux 9.10, le correctif 9.10.200 est nécessaire à la prise en charge de la fonction de découverte de nœuds dans l'intégration des événements SiteScope-HPOM.

Problèmes de découverte de nœuds :

1. Cliquez sur **Analyser** dans la boîte de dialogue Intégration de HP Operations Manager. Vérifiez que la stratégie **SiteScope_Hosts_Discovery policy** est installée et activée.
2. Vérifiez que votre configuration d'événements est définie. Envoyez un événement test et vérifiez que vous pouvez l'afficher dans la console des événements HPOM sur le nœud SiteScope.

Les nouveaux nœuds sont consignés 5 minutes après le début de la surveillance par les moniteurs SiteScope.

La stratégie de découverte exécute les scripts SiteScope permettant de générer les XML utilisés par la stratégie. Chaque exécution est journalisée dans les journaux suivants :

%OvDataDir%\log\System.txt (pour Linux **<serveur SiteScope>/var/opt/OV/log**).

3. Vous pouvez appeler le processus manuellement en exécutant les commandes suivantes :

```
ovagtrep -run "SiteScope_Hosts_Discovery"ovagtrep -publish
```

Découverte de moniteurs :

Pour permettre à HPOM Service Navigator d'afficher les groupes et moniteurs SiteScope dans les mappages du service HPOM, suivez les instructions pour la configuration de la découverte de moniteurs dans le manuel *Integrating SiteScope with HP Operations Manager Products*. Vous pouvez accéder au site des [intégrations HP Software](http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=39) pour vérifier si une version mise à jour de ce manuel est disponible (pour Windows : <http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=39> ; pour UNIX : <http://support.openview.hp.com/sc/solutions/integrations.jsp?intid=628>).

Demandes de certificat n'atteignant pas le serveur Operations Manager

Résolution des problèmes : exécutez la commande suivante sur le serveur Operations Manager :

```
"ovconfchg -ns sec.cm.server -set IsIPv6Enabled FALSE"
```

Chapitre 6: Problèmes d'intégration des métriques à BSM

Cette section décrit la résolution des problèmes rencontrés lors de l'utilisation de l'intégration des métriques à BSM si les statuts des CI ne sont pas affichés dans Intégrité du service.

Cette section comprend les étapes suivantes de résolution des problèmes :

- "Vérifier l'affectation du SI/KPI" , ci-dessous
- "Vérifier que les données SiteScope ne sont pas ignorées par BSM" , ci-dessous
- "Vérifier la résolution de CI" , page suivante
- "Si aucun statut d'indicateur (SI) n'est associé au CI (en cas le problème concerne le CI surveillé et non pas le moniteur ou la mesure)" , page suivante
- "Si aucun indicateur de performance métier (KPI) n'est associé au CI (en cas le problème concerne le CI surveillé et non pas le moniteur ou la mesure)" , page 40
- "Si aucun SI/KPI n'est associé au CI correspondant et que les étapes précédentes n'ont décelé aucun problème" , page 40

1. Vérifier l'affectation du SI/KPI

Si les statuts de CI ne sont pas affichés dans Intégrité du service, vérifiez que les statuts d'indicateur et les indicateurs de performance métiers sont affectés à l'élément de configuration correspondant :

- a. Dans BSM, sélectionnez **Administration > Intégrité du service > Indicateurs de CI**, développez le dossier **Moniteurs**, puis sélectionnez l'une des vues suivantes : System Monitors, System Hardware Monitoring ou System Software Monitoring.
- b. Dans la vue sélectionnée, vérifiez si des statuts d'indicateur et des indicateurs de performance métier sont affectés à l'élément de configuration concerné, comme suit :
 - Vue System Monitors : CI de type SiteScope Monitor ou SiteScope Measurement
 - Vue System Hardware Monitoring : CI de type Node ou Computer
 - Vue System Software Monitoring : CI logiciel en exécution

2. Vérifier que les données SiteScope ne sont pas ignorées par BSM

Si les statuts d'indicateur et les indicateurs de performance métiers sont affectés à l'élément de configuration concerné, vérifiez que SiteScope envoie bien les données et que celles-ci ne soient pas ignorées par BSM.

- a. Exécutez le moniteur correspondant dans SiteScope.
- b. Sur l'ordinateur BSM, ouvrez le fichier **wdeignoresamples.log** situé dans le dossier **<répertoire installation BSM>\log\wde**. Si ce journal comprend des échantillons du moniteur que vous venez d'exécuter, ou si vous constatez plusieurs échantillons ignorés, cela signifie que SiteScope envoie les mauvaises données.
- c. Si vous ne trouvez pas l'échantillon SiteScope en question, recherchez-le dans le fichier **wdepublishedsamples.log** et vérifiez que **Eti_id** et **ci_hint** ne sont pas nuls.
- d. Si vous ne trouvez pas l'échantillon SiteScope dans les journaux du répertoire wde de BSM, vérifiez dans SiteScope si l'échantillon a bien été généré. Ouvrez le fichier **bac_integration.properties** situé dans **<répertoire installation SiteScope>\conf\core\Tools\log4j\PlainJava** et ajoutez le texte du fichier **attachment4.txt** (joint à ce PDF) à la fin du fichier. Pour afficher la pièce jointe, sélectionnez **Vue > Volets de navigation > Pièces jointes**, puis sélectionnez **attachment4.txt**.
- e. Exécutez le moniteur, puis vérifiez le fichier **samples.log** dans le dossier **<répertoire installation SiteScope>\logs\bac_integration**.

3. Vérifier la résolution de CI

Si les statuts d'indicateur et les indicateurs de performance métiers sont affectés à l'élément de configuration concerné, et que les échantillons ne sont pas ignorés par les journaux du dossier wde dans BSM, vérifiez la résolution de l'élément de configuration (au cas où le problème est au niveau du CI surveillé et non causé par le moniteur ou la mesure).

- a. Exécutez le moniteur correspondant dans SiteScope.
- b. Sur l'ordinateur BSM, ouvrez le fichier **cir_enrichment.log** situé dans le dossier **<répertoire installation BSM>\log\wde** et vérifiez la présence des messages **badHint** (mauvais guide) ou **CI not found** (CI introuvable).

Remarque : Pour modifier le niveau de consignation et passer en mode débogage, ouvrez le fichier **cir_enrichment_service.properties** situé dans **<répertoire installation BSM>\conf\core\Tools\log4j\wde** et modifiez **loglevel** en **loglevel=DEBUG**.

4. Si aucun statut d'indicateur (SI) n'est associé au CI (en cas le problème concerne le CI surveillé et non pas le moniteur ou la mesure)

Si le CI n'est associé à aucun SI, dans SiteScope, vérifiez les mappages d'indicateur dans l'interface utilisateur du moniteur (**Paramètres d'intégration HP > Paramètres d'indicateur**).

- Si le mappage semble correct, accédez au CI SiteScope Monitor ou au CI SiteScope Measurement dans RTSM sous BSM, et vérifiez que vous pouvez afficher l'ID du SI dans l'attribut **health_indicator_list**.

- Si vous pouvez l'afficher, vérifiez la présence du lien **monitored_by** entre le CI surveillé connecté et le CI SiteScope Monitor ou SiteScope Measurement.
 - Si la relation semble correcte, vérifiez que les content packs de HPOM (HPOpr) sont déployés (dans **Administration > Plate-forme > Content packs**), et que vous affichez les indicateurs prévus (dans la plupart des cas, vous les trouverez dans le package **HPOprInf**).
5. Si aucun indicateur de performance métier (KPI) n'est associé au CI (en cas le problème concerne le CI surveillé et non pas le moniteur ou la mesure)
- Si le CI correspondant n'est associé à aucun KPI, vérifiez si le content pack HPOM possède des affectations de KPI.
- a. Dans BSM, sélectionnez **Administration > Intégrité du service > Affectations > Affectations de KPI**.
 - b. Dans l'arborescence Types de CI, explorez le CI correspondant (par exemple, **Infrastructure Element > Node > Computer**) et vérifiez si le type de CI a une affectation de KPI définie. Les affectations de KPI sont visibles dans le volet de droite.
6. Si aucun SI/KPI n'est associé au CI correspondant et que les étapes précédentes n'ont décelé aucun problème
- Essayez de resynchroniser les affectations de SI et de KPI sur les CI problématiques, selon leur types de CI.
- a. Dans BSM, sélectionnez **Administration > Intégrité du service > Affectations > Affectations de statuts de l'indicateur**.
 - b. Sélectionnez le type du CI problématique (par exemple, `computer`), puis sélectionnez l'affectation de SI que vous souhaitez exécuter.
 - c. Cliquez sur le bouton **Synchroniser le type de CI**.
 - d. Une fois cette action terminée, appliquez la même action sur l'affectation de KPI dans l'onglet **Affectations de KPI**.

Chapitre 7: Problèmes d'intégration des métriques à HP Operations Manager

Cette section décrit la résolution des problèmes rencontrés lors de l'utilisation de l'intégration à HP Operations Manager lorsque les données des métriques SiteScope doivent être transmises à HP Performance Manager ou à Graphiques de performances dans Gestion exploitations.

Contenu de cette section :

- ["Configuration de SiteScope et de l'agent HP Operations"](#) , ci-dessous
- ["Erreurs des moniteurs d'intégrité"](#) , page suivante
- ["Configuration de HP Performance Manager"](#) , page 43
- ["La résolution de CI ne fonctionne pas. Vérifiez la présence du message "badHint" \(mauvais guide\) dans le fichier cir_enrichment.log"](#) , page 43
- ["Ports insuffisants lors de la consignation de données à l'agent HP Operations"](#) , page 44

Configuration de SiteScope et de l'agent HP Operations

Vérifier la configuration de l'agent HP Operations

1. Vérifiez le statut de l'agent HP Operations installé sur le serveur SiteScope en exécutant la commande suivante : `opcagt -status`

La sortie prévue est :

```
C:\Documents and Settings\...>opcagt -status
opcmsga      OVO Message Agent      AGENT,EA      Aborted
opcacta      OVO Action Agent       AGENT,EA      (2476) Running
opcmsgi      OVO Message Interceptor AGENT,EA      (376) Running
```

Si `opcacta` ou `opcmsgi` ne sont pas en exécution, essayez de redémarrer l'agent en exécutant :

```
opcagt -stop
```

```
opcagt -start
```

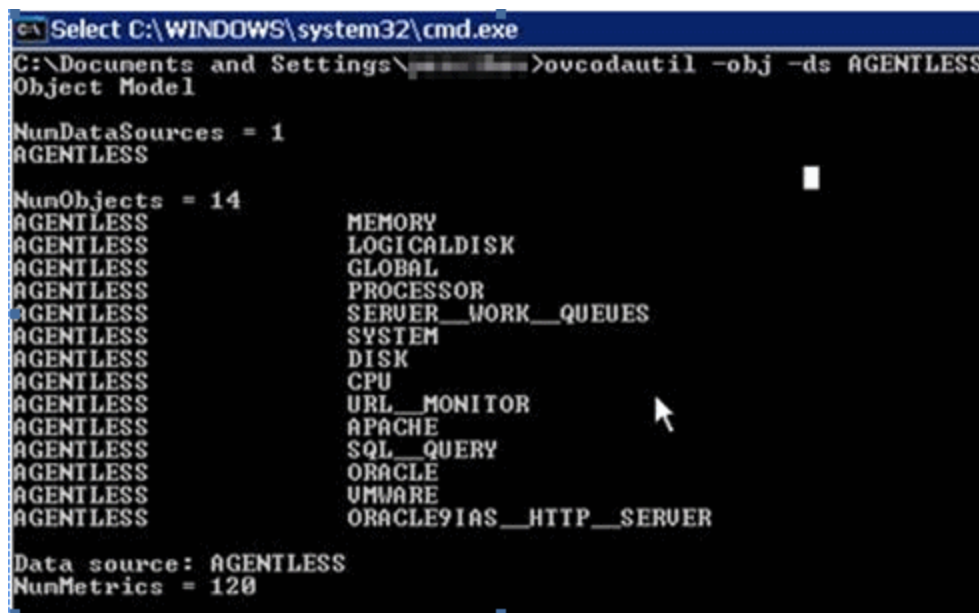
2. Sélectionnez **Préférences > Préférences de l'intégration**, puis sélectionnez une intégration existante ou créez une nouvelle **Intégration de HP Operations Manager**. Vérifiez que la case **Activer l'envoi d'événements** est sélectionnée.
3. Dans l'onglet Propriétés du moniteur, ouvrez le panneau Paramètres d'intégration HP et vérifiez que la case **Consigner les métriques à l'agent HP Operations** est cochée.
4. Exécutez le moniteur, puis patientez une minute environ.

5. Exécutez la commande suivante pour vérifier si le magasin de données de l'agent contient les données :

```
set CODAMAGIC=0X05201993
```

```
ovcodautl -obj -ds AGENTLESS
```

Vous devriez recevoir des noms d'objet de la source de données AGENTLESS (dans l'exemple) similaires à la sortie ci-dessous :



```
 Select C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
C:\Documents and Settings\...>ovcodautl -obj -ds AGENTLESS
Object Model
NumDataSources = 1
AGENTLESS

NumObjects = 14
AGENTLESS      MEMORY
AGENTLESS      LOGICALDISK
AGENTLESS      GLOBAL
AGENTLESS      PROCESSOR
AGENTLESS      SERVER_WORK_QUEUES
AGENTLESS      SYSTEM
AGENTLESS      DISK
AGENTLESS      CPU
AGENTLESS      URL_MONITOR
AGENTLESS      APACHE
AGENTLESS      SQL_QUERY
AGENTLESS      ORACLE
AGENTLESS      UMWARE
AGENTLESS      ORACLE9IAS_HTTP_SERVER

Data source: AGENTLESS
NumMetrics = 120
```

6. Pour purger le dernier enregistrement de la source de données AGENTLESS, exécutez la commande suivante :

```
ovcodautl -dumpds AGENTLESS
```

Vérifier les journaux SiteScope pertinents

Vérifiez les journaux suivants disponibles dans le dossier <répertoire installation SiteScope>\logs :

- **error.log**
- **RunMonitor.log**
- **om_metric_integration.log**
- **data_integration.log**

Erreurs des moniteurs d'intégrité

Dans l'arborescence des moniteurs de SiteScope, développez **Health**, puis cliquez sur **Log Event**

Checker.

- Si le compteur **Failed to report data to HP OM Agent** est en erreur, cela signifie que SiteScope n'a pas réussi à se connecter ou à consigner les données à l'agent HP Operations via l'API de Java. Pour plus d'informations, voir le fichier **oa_metric_integration.log** dans le dossier **<répertoire installation SiteScope>\logs**.
- Si le compteur **Generic Data Integration queue exceeded allowed size** est en erreur, cela signifie que la file des métriques en attente d'envoi est trop élevée et certaines métriques ont été ignorées afin de conserver la stabilité de SiteScope. Pour plus d'informations, voir le fichier **data_integration.log** dans le dossier **<répertoire installation SiteScope>\logs**.

Configuration de HP Performance Manager

1. Sur le serveur Performance Manager, ouvrez le fichier **OVPMconfig.ini** dans le dossier **%ovdatadir%\shared\server\conf\perf**.
2. Mettez à jour les détails du serveur SiteScope comme suit :
 - [SITESCOPE]
 - SERVER = nomserveur
 - NODEGROUP = Agentless
3. Redémarrez le service HP Openview Tomcat(B).

La résolution de CI ne fonctionne pas. Vérifiez la présence du message "badHint" (mauvais guide) dans le fichier cir_enrichment.log

1. Accédez à **Administration > Plate-forme > Paramètre d'infrastructure**.
2. Dans la liste déroulante **Applications**, sélectionnez **Expérience utilisateur (EUM) / System Availability Management**.
3. Dans la section **Paramètres de l'outil de résolution de CI SiteScope**, vérifiez la valeur de **Requêtes TQL**.

La valeur par défaut est **CIs Monitored by SiteScope** (dans les versions BSM antérieures à la 9.20).

4. Accédez à **Administration > Administration RTSM** et vérifiez les résultats de la requête **CIs Monitored by SiteScope**. Si vous n'obtenez pas les éléments de configuration requis dans les résultats de la requête, la résolution de CI ne les trouvera pas non plus.

Cause possible : les attributs du CI sont manquants ou le CI moniteur de SiteScope n'est connecté à aucun CI surveillé.

Ports insuffisants lors de la consignation de données à l'agent HP Operations

Problème : le système rencontre une insuffisance de ports lors de la consignation des données de métriques à l'agent HP Operations dans un environnement surchargé.

- Dans SiteScope sous Health, le moniteur Log Event Checker affiche une erreur pour le compteur "Failed to report data to HP OM Agent".
- Dans le fichier **oa_metric_integration.log**, l'erreur suivante est affichée : "ERROR - Failed to report data to /Hewlett-Packard/OpenView/Coda/ IO error while gettingSingle Object;Address already in use: connect".

Solution possible : augmenter la plage supérieure des ports éphémères et réduire la valeur du délai d'expiration de la connexion du socket TCP/IP dans Windows. Pour plus d'informations, voir <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/aa560610%28v=bts.20%29.aspx>.

Chapitre 8: Problèmes de temps d'arrêt des éléments de configuration sous BSM

Cette section décrit la résolution des problèmes du temps d'arrêt des CI lorsque SiteScope est intégré à BSM.

Contenu de cette section :

- "Résolution des problèmes des temps d'arrêt des CI (côté BSM)" , ci-dessous
- "Résolution des problèmes de temps d'arrêt des CI (côté SiteScope)" , ci-dessous

Résolution des problèmes des temps d'arrêt des CI (côté BSM)

Si le moniteur SiteScope ne démarre pas le temps d'arrêt (c.-à-d. qu'il est toujours en cours d'exécution, ou qu'il envoie des alertes alors qu'il ne devrait pas selon la configuration du temps d'arrêt), appliquez les contrôles suivants sur SiteScope et BSM :

1. Vérifiez la topologie SiteScope consignée dans BSM. Dans BSM, sélectionnez **Administration > Administration RTSM** et vérifiez les CI nœud et moniteur.
2. Fichiers journaux :
 - Ouvrez le fichier **<répertoire installation BSM>\conf\core\Tools\log4j\PlainJava\topaz.properties** et modifiez le niveau de débogage de l'appendeur suivant :

```
log4j.category.com.mercury.topaz.sitescopetmc=DEBUG, aims.appende
```
 - Ouvrez le fichier **aims.ejb.log** situé dans **<répertoire installation BSM>\log\EJBContainer** et recherchez la chaîne "downtime". Vérifiez si le temps d'arrêt a été créé, les éléments de configuration concernés par le temps d'arrêt, et quand la demande de temps d'arrêt a été émise par SiteScope.

Résolution des problèmes de temps d'arrêt des CI (côté SiteScope)

Si le moniteur SiteScope est toujours exécuté une fois le temps d'arrêt configuré sur un nœud spécifique via la commande d'arrêt de la surveillance, procédez comme suit dans SiteScope :

1. Dans **Préférences > Préférences d'infrastructure > Paramètres généraux**, vérifiez que la case **Activer le mécanisme de temps d'arrêt** est cochée.
2. Vérifiez les journaux suivants :
 - **<répertoire installation SiteScope>\logs\audit.log**
 - **<répertoire installation SiteScope>\logs\downtime.log**

Pour ouvrir ces fichiers journaux en mode débogage :

- a. Dans le dossier **<répertoire installation SiteScope>\conf\core\Tools\log4j\PlainJava**, ouvrez le fichier **log4j.properties**.
- b. Modifiez le niveau de débogage des appenders répertoriés dans **attachment5.txt** (joint à ce PDF). Pour afficher la pièce jointe, sélectionnez **Vue > Volets de navigation > Pièces jointes**, puis sélectionnez **attachment5.txt**.

Envoyez vos commentaires sur la documentation

Vous pouvez adresser par e-mail des observations portant sur ce document à l'[équipe chargée de la documentation](#). Si un client de messagerie est configuré sur ce système, cliquez sur le lien ci-dessus pour ouvrir une fenêtre de message avec les informations suivantes dans la ligne de l'objet :

Commentaires sur Intégration à BSM et HPOM - Pratiques conseillées (SiteScope 11.30)

Il vous suffit ensuite d'ajouter vos commentaires et de cliquer sur Envoyer.

Si aucun client de messagerie n'est disponible, copiez les informations ci-dessus dans un message vierge d'un client de messagerie Web et envoyez vos commentaires à SW-doc@hp.com.

Vos commentaires sont toujours les bienvenus.