

# HP Service Health Reporter

Version du logiciel : 9.40

Systemes d'exploitation Windows<sup>®</sup> et Linux

## Manuel de résolution des problèmes

Date de publication du document : Janvier 2015

Date de lancement du logiciel : Janvier 2015



## Mentions légales

### Garantie

Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont celles définies dans les déclarations de garantie explicite qui sont fournies avec les produits et services. Aucune partie de ce document ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne peut être tenu responsable des erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles contenues dans ce document.

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

### Droits limités

Logiciel confidentiel. Licence HP valide requise pour la détention, l'utilisation ou la copie. 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 2010 - 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

### Marques

Adobe™ est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

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

UNIX® est une marque déposée de The Open Group.

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

## Mises à jour de la documentation

La page de titre du présent 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 du logiciel, qui indique la date de lancement de la présente version du logiciel.

Pour obtenir les dernières mises à jour ou vérifier que vous disposez de l'édition la plus récente d'un document, accédez à la page :

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Pour accéder à ce site, vous devez créer un compte HP Passport et vous connecter comme tel. Pour obtenir un identifiant HP Passport, accédez à l'adresse :

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Vous pouvez également cliquer sur le lien **New users - please register** disponible dans la page de connexion à HP Passport.

En vous abonnant au service d'assistance du produit approprié, vous recevrez les dernières mises à jour ou les nouvelles versions du produit. Pour plus d'informations, contactez votre représentant commercial HP.

## Assistance

Visitez le site d'assistance HP Software à l'adresse : <http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>

Ce site fournit des informations de contact et des détails sur les offres de produits, de services et d'assistance HP Software.

L'assistance en ligne de HP Software propose des fonctions de résolutions autonomes. Elle permet d'accéder efficacement aux outils interactifs d'assistance technique nécessaires à la gestion de votre activité. En tant que client privilégié de l'assistance, vous pouvez depuis ce site :

- rechercher des documents de connaissances présentant un réel intérêt ;
- 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 et vous inscrire à une formation logicielle.

La plupart des domaines d'assistance nécessitent la création d'un compte HP Passport pour pouvoir accéder au site. De nombreuses offres nécessitent également un contrat d'assistance. Pour obtenir un identifiant HP Passport, accédez à l'adresse suivante :

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Les informations relatives aux niveaux d'accès sont détaillées à l'adresse suivante :

[http://h20230.www2.hp.com/new\\_access\\_levels.jsp](http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp)

**HP Software Solutions Now** accède au site Web du portail HPSW Solution and Integration. Ce site vous permet d'explorer les pages de HP Product Solutions qui comprennent une liste complète des intégrations entre produits HP, ainsi qu'une liste des processus ITIL. L'URL de ce site Web est <http://h20230.www2.hp.com/sc/solutions/index.jsp>

# Table des matières

Chapitre 1 : Résolution des problèmes de HP Service Health Reporter .....	9
À propos de ce manuel .....	9
Public visé et prérequis .....	10
Présentation des fichiers journaux SHR .....	10
Configuration des niveaux DEBUG dans les fichiers journaux SHR .....	10
Inventaire des fichiers journaux SHR .....	12
Résolution des problèmes liés à l'installation .....	19
Symptôme : Échec de l'installation avec erreur de nouvelle image SAP BusinessObjects .....	19
Symptôme : Échec de l'installation en raison d'une erreur SAP BusinessObjects .....	19
Symptôme : Impossible de disposer des services SHR après une installation réussie .....	20
Symptôme : Échec de la création de la base de données Sybase IQ à distance .....	20
Symptôme : Sybase IQ se bloque .....	20
Symptôme : (Seulement sous Linux) Échec de SHR dans la création du schéma Sybase .....	21
Symptôme : La création du schéma de base de données prend beaucoup de temps (Étape 3 de post-installation) .....	21
Symptôme : Après l'installation, l'utilisateur ne parvient pas à procéder aux étapes de post-installation .....	22
Symptôme : Le fait de cliquer sur le bouton Suivant dans l'assistant Post-installation est sans effet .....	22
Symptôme : Impossible d'établir la connexion à la Console d'administration .....	22
Symptôme : Erreur dans la console d'administration .....	23
Symptôme : Échec de la réinstallation des content packs sous Windows .....	23
Symptôme : Échec de l'installation du content pack .....	24
Symptôme : Échec de la désinstallation ou de la mise à niveau du content pack .....	24
Symptôme : Échec de la désinstallation de SHR .....	25
Symptôme : Après la désinstallation de SHR, la réinstallation échoue .....	25
Symptôme : Échec du redémarrage des services Agent .....	26
Résolution des problèmes liés à la création de rapports .....	26
Symptôme : Aucune donnée extraite pour des rapports .....	27
Symptôme : Impossibilité d'actualiser un rapport .....	33
Symptôme : Rapport vide après actualisation .....	34
Symptôme : Données manquantes pendant une période spécifique .....	35
Symptôme : La génération du rapport renvoie une erreur de base de données .....	36
Symptôme : Aucune donnée dans les rapports de source de données Smart Plugin (SPI) .....	37

Symptôme : Erreurs SAP BusinessObjects .....	38
Info-bulle ne fonctionnant pas dans Firefox 10.0.3 .....	42
Internet Explorer se bloque lorsque le niveau de zoom se trouve entre 90 % et 95 % .....	42
Symptôme : Volet Commandes d'entrée manquant dans le rapport .....	42
Symptôme : La sélection/désélection de données de commande d'entrée, puis l'exploration à partir du niveau actuel donne des résultats incorrects .....	44
Symptôme : Seule l'icône d'exploration apparaît lorsque la plage de date couvre plusieurs années .....	44
L'actualisation d'un rapport de données sur une seule journée produit des données inexactes .....	46
Symptôme : Erreur d'expiration de la page InfoView .....	47
Définition de la synchronisation de l'exploration sur les blocs .....	48
Utilisation de CPU élevée avec erreur d'exception Sybase IQ dans les fichiers journaux .....	50
Certains rapports de gestion système échouent dans le déploiement de VMware vCenter .....	51
Symptôme : Le rapport de disponibilité SPI affiche un temps inconnu supérieur à la valeur attendue .....	51
Symptôme : Erreurs lors de la création ou de la modification des rapports SHR .....	52
Symptôme : Un message d'erreur s'affiche lors de l'actualisation des rapports d'audit .....	53
Résolution des problèmes liés à l'administration .....	55
Compréhension des alertes de collecte de données .....	56
Symptôme : La collecte des données n'a pas démarré ou a échoué .....	56
Compréhension des alertes ABC .....	57
Symptôme : Alerte ABC – ERROR (Max Exec Time Exceeded) .....	58
Symptôme : Alerte ABC – ERROR (Max Retries Exceeded) .....	59
Compréhension des alertes de service .....	60
Compréhension des alertes de base de données .....	61
Symptôme : Alerte de base de données sur la page d'accueil .....	61
Symptôme : Échec de la connexion à la base de données .....	62
Symptôme : Les flux de travail ne se chargent pas ou ne sont pas exécutés .....	62
Symptôme : Échec de la connexion de SAP BusinessObjects InfoView depuis VM .....	62
Symptôme : Le processus Sybase IQ se poursuit après arrêt du service de la plateforme .....	63
Symptôme : Internet Explorer 9 n'a pas réussi à lancer la console d'administration .....	64
Symptôme : Erreur de page Web de la console d'administration .....	64
Symptôme : Flux ABC – Stage Always in Warning State .....	65
Symptôme : Échec de la connexion au serveur RTSM via la console d'administration .....	65
Symptôme : Impossible de lancer Central Management Console ou InfoView Console depuis la console d'administration .....	66

Symptôme : Communication impossible entre le serveur SHR et le collecteur distant sur les réseaux .....	66
Symptôme : Espace insuffisant dans la base de données Sybase IQ .....	67
Symptôme : Blocage de l'installation du content pack .....	68
Symptôme : Configurations de collecte de topologie HP OM manquantes .....	68
Symptôme : La console d'administration SHR signale des problèmes de connectivité avec la base de données Postgres .....	69
Symptôme : Plantage du processus SQL Anywhere 12 Server .....	69
Symptôme : Le statut de SAP BOBJ Tomcat est En panne .....	70
Échec du lancement de SHR InfoView et CMC depuis la console d'administration .....	70
Outil de capture .....	71
Installation de l'outil de capture sur le serveur Sybase IQ .....	72
Chapitre 2 : Résolution des problèmes liés à la source de données .....	73
Résolution des problèmes liés à la source de données HP Operations Agent .....	73
Vérification de la disponibilité des données sur HP Operations Agent à l'aide de JCODAUTIL? .....	73
Résolution des problèmes liés à la connectivité de HP Operations Agent .....	76
Résolution des problèmes liés à des données de CPU vides au cours des deux derniers jours .....	77
Résolution des problèmes de trous de données dans les rapports .....	78
Résolution des problèmes liés aux dimensions manquantes – SHR affiche une instance lorsqu'il en existe plusieurs .....	80
Résolution des problèmes de collecte de données sur tous les nœuds configurés .....	82
Les serveurs Microsoft SQL prennent un nouveau CIID lorsque des sources de données sont recrées dans HPOM .....	83
Échec du chargement des données dans SHR en raison des valeurs NaN .....	83
Résolution des problèmes liés à RTSM .....	84
Échec du test de connexion à RTSM sur la console d'administration .....	84
Échec de la collecte de données auprès de nœuds HP Operations Agent détectés par RTSM .....	84
Trouver la valeur d'attribut pour le type de CI – HP Operations Agent .....	85
Résolution des problèmes BPM et RUM .....	86
Vérifier si les agents BPM sont configurés .....	86
Vérifier si les agents RUM sont configurés .....	87
Vérification de la disponibilité des données pour la création de rapports dans BPM et RUM .....	88
Résolution des problèmes liés à SiteScope .....	89
Sur combien de serveurs SiteScope SHR crée-t-il des rapports ? .....	89
Combien de serveurs (Windows/UNIX) le serveur SiteScope surveille-t-il ? .....	91
Vérifier si l'intégration BSM est activée sur le serveur SiteScope .....	92
Vérifier si l'intégration CODA est activée sur le serveur SiteScope .....	93

Vérification de la disponibilité des données pour les métriques de performances SiteScope dans CODA .....	95
Incident du mappeur (étape de transformation des données) lors de la collecte de données auprès de la base de données de profils SiteScope .....	95
Chapitre 3 : Résolution de problèmes liés à la collecte de données .....	97
Symptôme : Pas de collecte de dimensions ni de faits malgré la configuration des sources de données .....	97
Symptôme : Pas de collecte de faits malgré la configuration de la définition de service .....	97
Symptôme : La collecte de faits a lieu et les données sont disponibles dans le dossier %PMDb_HOME%/extract mais ne sont pas sélectionnées par les flux .....	98
Symptôme : Aucune collecte de la part du collecteur .....	98
Symptôme : Pas de collecte car le service OVCONFD n'est pas opérationnel .....	99
Symptôme : Erreur du collecteur de rapports de stratégie et de source de données .....	99
Symptôme : Fichiers de métadonnées de source de données manquants .....	99
Symptôme : Message d'erreur dans le fichier aggregate.log .....	102
Symptôme : Échec de l'enregistrement des informations de fuseau horaire dans la base de données .....	102
Symptôme : Pas de collecte de données de la part de l'hôte et les rapports sont vides .....	102
Symptôme : Pas de collecte de données dans HPOM de la part de l'hôte ce qui donne lieu à des rapports vides .....	103
Symptôme : Pas de collecte de données depuis Network Performance Server .....	103
Symptôme : Intervalles entre les données dans les rapports en raison de l'absence de collecte de données à partir des nœuds .....	104
Le collecteur SHR traite indéfiniment les fichiers en échec de traitement et dégrade les performances système .....	104
Le rapprochement SHR traite indéfiniment les fichiers en échec de rapprochement et dégrade les performances système .....	104
Aucune collecte de données depuis la base de données de profils/la base de données de gestion/la source de données des événements OMi .....	105
Aucune collecte de données en raison d'une exception de l'interrogateur à distance .....	105
Aucun mouvement de données ou de métadonnées dans SHR .....	106
Symptôme : Erreur d'insuffisance de mémoire avec le mappeur pendant le traitement des données SiteScope/HP Reporter .....	107
Symptôme : Les performances de requête se dégradent en raison de l'absence de recueil de statistiques appropriées .....	107
Chapitre 4 : Résolution des problèmes de haute disponibilité .....	108
Symptôme : Erreurs durant l'exécution de SHR_HA_Setup.pl .....	108
Symptôme : Échec de l'initialisation de SHR_HA_Setup.pl dans le second nœud .....	108
Symptôme : SHR_HA_Setup.pl renvoie le message d'erreur « Impossible de mettre à jour ovcert » .....	108
Symptôme : L'arrêt de Sybase est plus long pendant l'exécution du script de configuration .....	109

Symptôme : Après l'exécution du script SHR_Linux_vcsconfiguration.pl Script, les services SHR apparaissent comme inconnus .....	109
Symptôme : Le statut de service apparaît comme étant en panne dans VERITAS en raison de PostgreSQL. ....	109
Symptôme : Échec de la connexion à la console d'administration, à InfoViewApp et à CMC à l'aide du nom logique de cluster .....	110
Symptôme : Ressource IP dans VERITAS n'apparaît pas .....	110
Symptôme : Erreur lors de l'ouverture du rapport « Impossible d'obtenir des données dans les rapports – Sybase introuvable » .....	110
Symptôme : Sybase est arrêté, mais le statut indique En ligne dans VERITAS .....	110
Symptom: During Failover to other Node, Tomcat Service does not Stop Gracefully .....	111
Symptôme : Lors de l'installation d'un nœud secondaire, les serveurs de SAP BusinessObjects s'arrêtent et n'apparaissent pas .....	111
Symptôme : Échec du démarrage du service SQLAnywhere sur un nœud HA .....	111
Chapitre 5 : Résolution des problèmes liés au certificat d'authentification client .....	113
Symptôme : Connexion impossible à SHR après activation du certificat d'authentification client .....	113
Symptôme : Échec de la connexion à la console d'administration après activation du certificat d'authentification client .....	114
Symptôme : La console d'administration demande un nom d'utilisateur/mot de passe après la configuration du certificat d'authentification client .....	115
Symptôme : Échec de la connexion à la console d'administration .....	115
Activation de la trace de traitement de certificat .....	116
Limites connues dans les rapports SHR : .....	117
Référence .....	119
Génération de rapports en fonction des informations de mappage de flux .....	119
Vérifier si les données sont bloquées dans la table source .....	119
Chapitre 6 : Résolution des problèmes liés à la reprise sur incident .....	121
Symptôme : Erreur lors de la restauration de la base de données Sybase .....	121
Symptôme : Échec de la suppression de Server Intelligence Agent .....	121
Symptôme : Rapports d'erreurs non accessibles après restauration de la base de données et du magasin de fichiers SAP BusinessObjects .....	122
Commentaires sur la documentation .....	123



# Chapitre 1 : Résolution des problèmes de HP Service Health Reporter

HP Service Health Reporter (SHR) est une solution de génération de rapports entre domaines sur les performances historiques de l'infrastructure. Cette solution affiche des rapports descendants en tenant compte à la fois des services et des applications métier BSM (Business Service Management) ou des groupes de nœuds HP Operations Manager (HPOM) dans l'infrastructure sous-jacente. Elle affiche également des rapports allant de l'infrastructure aux services et applications métier ou aux groupes de nœuds touchés. Elle utilise les informations de topologie pour montrer en quoi l'intégrité, les performances et la disponibilité de l'infrastructure sous-jacente affectent les services métier, les applications métier ou les groupes de nœuds sur le long terme.

À l'instar des autres applications d'entreprise, SHR peut engendrer des problèmes dans tout environnement informatique. Ces problèmes se produisent en raison du comportement complexe de l'application, de la fluctuation des demandes en matière de matériel et de logiciel et de l'évolution de l'infrastructure. La résolution des problèmes de SHR implique d'identifier et de diagnostiquer les problèmes tout en maintenant un niveau de fonctionnement optimal de l'application.

## À propos de ce manuel

Ce manuel traite des problèmes couramment rencontrés lors de l'utilisation de SHR et présente les étapes permettant de les résoudre. Une description du problème et les étapes de la solution correspondante sont indiquées pour chaque problème. La cause du problème, s'il en existe une, est expliquée dans la solution.

### Quand utiliser ce manuel

Utilisez ce manuel dans les cas suivants :

- vous rencontrez des problèmes de configuration et de mise en service de SHR ;
- vous ne pouvez pas afficher de données dans les rapports ;
- vous remarquez des alertes liées à la connexion à la base de données, à la collecte de données, aux flux de travail ou aux services dans la Console d'administration de SHR.

### Comment utiliser ce manuel

Ce manuel se compose des sections suivantes :

- ["Résolution des problèmes liés à l'installation"](#) , page 19
- ["Résolution des problèmes liés à la création de rapports"](#) , page 26
- ["Résolution des problèmes liés à l'administration"](#) , page 55

## Public visé et prérequis

Ce manuel s'adresse aux utilisateurs qui font appel à SHR de façon régulière et aux administrateurs responsables de la maintenance du produit. L'utilisation de ce manuel requiert certaines connaissances préalables. Les lecteurs doivent témoigner d'une bonne compréhension de SHR ainsi que des fonctionnalités et fonctions correspondantes. Ils sont censés avoir lu les documents accompagnant le produit cités ci-dessous :

- Manuel d'installation et configuration
- Concepts
- Aide en ligne pour les administrateurs
- Aide en ligne pour les utilisateurs
- Notes de publication

## Présentation des fichiers journaux SHR

Cette section couvre les rubriques suivantes :

- ["Configuration des niveaux DEBUG dans les fichiers journaux SHR" , ci-dessous](#)
- ["Inventaire des fichiers journaux SHR " , page 12](#)

## Configuration des niveaux DEBUG dans les fichiers journaux SHR

Avant de pouvoir utiliser efficacement un fichier journal pour résoudre un problème, vous devez disposer d'informations détaillées sur ce problème dans le fichier journal en question. Par défaut, le fichier journal affiche uniquement le type de message INFO, ERROR ou FATAL. Pour des informations détaillées, vous pouvez configurer SHR de sorte qu'il consigne les types de message DEBUG ou ALL dans le fichier journal. Un type de message DEBUG offre des informations supplémentaires sur une erreur particulière au lieu d'un simple message d'erreur ou d'avertissement. Pour définir le niveau DEBUG pour un fichier journal, procédez comme suit :

1. Ouvrez le fichier `BSMRLogConfigClient.xml` depuis le dossier `%PMDB_HOME%\Config` (Windows), `$PMDB_HOME/Config` (Linux).
2. Recherchez un nom de fichier journal donné. Par exemple, pour modifier le niveau du fichier `transform.log`, commencez par rechercher le fichier `transform.log`. Chaque fichier journal dans SHR est associé à un composant `Appender`<sup>1</sup> composant du fichier `BSMRLogConfigClient.xml`.

<sup>1</sup>Une infrastructure de consignation génère une sortie pour plusieurs destinations, comme la copie des instructions de trace dans la console ou leur sérialisation dans un fichier journal. Dans les journaux SHR, le composant `Appender` définit cette méthode de sortie. Ces composants s'auto-ajoutent au composant `Logger` et retransmettent la sortie à un flux de sortie.

La recherche du fichier journal entraîne l'affichage de la balise <appender> pour ce fichier journal. Pour le fichier transform.log, le composant Appender ci-dessous apparaît :

```
<appender name="transformAppender" class="com.hp.bto.bsmr.util.logger.BSMRRollingFileAppender">
  <param name="File" value="{pmdb.home}/log/transform.log"/>
  <param name="Append" value="true"/>
  <param name="MaxFileSize" value="4MB"/>
  <param name="MaxBackupIndex" value="10"/>
  <layout class="org.apache.log4j.PatternLayout">
    <param name="ConversionPattern" value="%d{ISO8601} %5p, %C.%M, %m%n"/>
  </layout>
</appender>
```

3. Notez le nom du composant Appender pour le fichier journal. Par exemple, pour le fichier transform.log, le nom du composant Appender est transformAppender, tel que le montre l'exemple précédent.
4. Recherchez dans le fichier la chaîne correspondant au nom du composant Appender. Le composant Logger associé au nom du composant Appender spécifié s'affiche. Par exemple, pour le nom transformAppender, le composant Logger ci-dessous apparaît :

```
<logger name="com.hp.bto.bsmr.transform" additivity="false">
  <level value="INFO"/>
  <appender-ref ref="transformAppender"/>
  <appender-ref ref="errorAppender"/>
</logger>
```

5. Dans la balise <logger> de la chaîne, modifiez <level value> de INFO à DEBUG.
6. Enregistrez les modifications et fermez le fichier.

Configurez les niveaux DEBUG pour loader, aggregate et runProc comme suit :

1. Modifiez le fichier config.prp dans le dossier %PMDb\_HOME%/data/config.prp (Windows), \$PMDb\_HOME/data/config.prp (Linux) pour permettre le débogage de loader, aggregate et runproc.
2. Modifiez le champ suivant dans le fichier config.prp pour loader.  
loader.debug.level=INFO => change to loader.debug.level=DEBUG
3. Modifiez le champ suivant dans le fichier config.prp pour aggregate.  
aggregate.debug.level=INFO => change to aggregate.debug.level =DEBUG
4. Modifiez le champ suivant dans le fichier config.prp pour runProc.  
runProc.debug.level=INFO => change to runProc.debug.level=DEBUG

## Inventaire des fichiers journaux SHR

SHR utilise l'API `log4j` pour la consignation des informations. Un fichier journal placé dans le dossier `%PMDB_HOME%\log` (Windows), `$PMDB_HOME/log` (Linux) est associé à chaque module.

Le tableau ci-dessous répertorie les fichiers journaux d'installation disponibles dans SHR et leurs emplacements.

Fichier journal	Emplacement sur le disque	Description
<code>activemq.log</code>	Windows: <code>%PMDB_HOME%\activemq\data</code> Linux: <code>\$PMDB_HOME/activemq/data</code>	Fichier journal du service Broker de messages de la plate-forme PMDB. Ce fichier journal se trouve dans le dossier <code>%PMDB_HOME%\activemq\data</code> .
<code>Admin*.log</code>	Windows: <code>%PMDB_HOME%\adminServer\logs</code> Linux: <code>\$PMDB_HOME/adminServer/logs</code>	<code>Admin*.log</code>
<code>Aggregate.log</code>	Windows: <code>%PMDB_HOME%\log\</code> Linux: <code>\$PMDB_HOME/log</code>	Contient des messages liés au chargement des données à partir de tables d'évaluation vers des tables horaires, quotidiennes et prévisionnelles et à partir de tables horaires vers des tables quotidiennes.
<code>Aggrgen.log</code>	Windows: <code>%PMDB_HOME%\log\</code> Linux: <code>\$PMDB_HOME/log</code>	Contient des messages liés à la génération de procédure d'agrégation.  Appender: <code>aggrgenAppender</code>
<code>audit.log</code>	Windows: <code>%PMDB_HOME%\log\</code> Linux: <code>\$PMDB_HOME/log/</code>	Enregistre l'heure de début, l'heure de fin et la durée des processus principaux. Au démarrage d'un processus, le fichier lui affecte un numéro d'identification du processus (PID), puis l'enregistrement a lieu quand s'arrête le processus, indiquant que le PID associé a été arrêté.

Fichier journal	Emplacement sur le disque	Description
backend.log	Windows : %PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des informations sur toutes les étapes du travail de traitement de données. Appender : backendLogAppender
BOEInstall_0.log	<SAP répertoire d'installation BOBJ>\BusinessObjects Enterprise 12.0\Logging\BOEInstall_0.log <SAP répertoire d'installation BOBJ>\BusinessObjects Enterprise 12.0\Logging\BOE_FP_3_5_Install_0.log	Fichiers journaux d'installation de SAP BusinessObjects.
BSMRApp.log	Windows : %PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Fichier journal couvrant l'ensemble de l'application qui contient des messages d'erreur de tous les modules de SHR, sauf le traitement de données. Appender : bsmrappender
BSMRCollectionService.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Fichier journal du service Collecte de la plate-forme PMDB.
BSMRDBLoggerService.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Fichier journal du service de journalisation de BD de la plate-forme PMDB.
bsmrfrontend.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés à l'application Web de l'interface utilisateur de la console d'administration. Appender : BSMRFrontEndAppender

Fichier journal	Emplacement sur le disque	Description
Bsmrim.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés à la surveillance interne des flux de travail de traitement de données, de la base de données Sybase IQ, de la plate-forme PMDB (BD de gestion des performances) et des content packs. Appender: BSMRIMAppender
BSMRIMService.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Fichier journal du service de surveillance interne de la plate-forme PMDB.
BSMRService.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Fichier journal du service de l'administrateur de la plate-forme PMDB.
Catalina*.log	Windows :%PMDB_HOME%\adminServer\logs Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages à propos du serveur Apache Tomcat.
collections.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés à l'infrastructure de collecte, comme les sources de données configurées, la planification de la collecte et la maintenance. Appender: collectionAppender
collectStep.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés à l'étape de collecte qui déplace les données du répertoire {PMDB_HOME}/collect vers le répertoire {PMDB_HOME}/stage Appender: collectAppender
cpDataMigrate.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	cpDataMigrate.log Appender: cpDataMigrateAppender
cpPatchAppender	Windows :\${pmdb.home}/log/cppatch.log Linux :\$PMDB_HOME/log/	Fichier journal d'installation de correctif.

Fichier journal	Emplacement sur le disque	Description
customgroup.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés à l'importation de groupes personnalisés définis dans un fichier XML. Appender : customgroupAppender
dbcollector.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés à la collecte de la base de données. Appender : dbCollectorAppender
downtimeutility.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés à la configuration des temps d'arrêt et à l'enrichissement des données de performances avec des informations de temps d'arrêt configuré. Appender : downtimeAppender
dw_abclauncher.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés aux flux de travail. Les messages propres à un processus se trouvent dans le fichier journal associé au processus. Par exemple, loader.log pour le processus du chargeur. Appender: abclauncher-RollingLogFileAppender
Host-manager*.log	Windows :>%PMDB_HOME%\adminServer\logs Linux :\$PMDB_HOME/log/	Host-manager*.log
hpacollector.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés à la collecte de HP Performance Agent. Appender : hpaCollectorAppender
Jakarta_service_*.log	%PMDB_HOME%\adminServer\logs	Jakarta_service_*.log

Fichier journal	Emplacement sur le disque	Description
License.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages sur les tâches liées aux licences. Appender: licenseAppender
loader.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés au chargement des données de la zone d'évaluation au magasin de données.
loadgen.log		Contient des messages liés à la génération de procédure de chargement des données.  Appender :loadgenAppender
Localhost*.log	%PMDB_HOME%\adminServer\logs	Contient des messages liés à Server Access.
Manager*.log	%PMDB_HOME%\adminServer\logs	Manager*.log
mapperStep.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés à la transformation des données collectées. La transformation inclut la transformation pivot, le filtrage des lignes, etc. Appender: mapperAppender
metadata.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés à la persistance, l'accès et la modification du référentiel des métadonnées. Appender: MetadataRepositoryAppender
myBsm.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés au lancement des rapports SHR depuis la console MyBSM.
OvInstallerLog.txt	%temp%\. . \HPOvInstaller\HP-SHR_9.30\HP-SHR_9.30_<timestamp>_HPOvInstallerLog.html %temp%\. . \HPOvInstaller\HP-SHR_9.30\HP-SHR_9.30_<horodatage>_HPOvInstallerLog.txt.	Ce dossier stocke également les fichiers journaux de chaque composant de SHR, par exemple les composants LCore, OVPerl, etc.



Fichier journal	Emplacement sur le disque	Description
packagemanager.log	%PMDB_HOME%\log\packagemanager.log	Appender: pkgmgrAppender
Pmdb.iqmsg	<Sybaseiq DB path>	Informations du fichier journal Sybase IQ
Postgresql-<date et heure>.log	Postgresql-<date et heure>.log	Informations du fichier journal PostgreSQL
Postgresql-<date et heure>.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Fichier journal du service PostgreSQL.
postinstallconfig.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Détails sur la création du schéma de base de données sur Sybase IQ, détails sur la création du schéma de base de données de gestion SHR sur Postgresql. Appender: postinstallAppender
reconcileStep.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés au rapprochement des données collectées. Appender: reconcileAppender
remotepoller.log		Contient des messages liés à la configuration et à la synchronisation des métadonnées et au transfert des données entre le serveur SHR et les différents collecteurs configurés.
runProc.log		Contient des messages liés à l'exécution des procédures de base de données et aux fonctions associées à chaque content pack.
reloadAppender	\${pmdb.home}/log/reload.log	Fichier journal de l'utilitaire contrib (reload.exe) qui s'occupe du rechargement des données en échec.

Fichier journal	Emplacement sur le disque	Description
shiftmaint.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés au remplissage des tables de faits de quart basées sur le quart configuré dans la console d'administration. Appender : shiftMaintAppender
stage.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés au transit des données et à l'effacement de la zone d'évaluation. Appender: stageAppender
Stderr*.log	%PMDB_HOME%\adminServer\logs	Contient des messages consignés en tant qu'erreur standard par le serveur Tomcat.
Stdout*.log	%PMDB_HOME%\adminServer\logs	Contient des messages consignés en tant que sortie standard par le serveur Tomcat.
SybaseService.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Fichier journal du service Sybase de la plate-forme PMDB.
SybaseService.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages d'erreur/de journal liés aux démarrages de la base de données Sybase IQ depuis le Gestionnaire de services Windows.
topologycollector.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés à la collecte de la topologie. Appender : topologyCollectorAppender
trend.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés à tous les principaux processus de SHR. Chaque message indique l'heure de début et de fin du processus consigné.
Trend.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Fichier journal du service Minuteur de la plate-forme PMDB.

Fichier journal	Emplacement sur le disque	Description
Trendtimer_dbg.log	Windows :%PMDB_HOME%\log\ Linux :\$PMDB_HOME/log/	Contient des messages liés au service de minuteur SHR.
VC_collector/collector.log	\${pmdb.home}/log/VC_collector/collector.log	VC Collector logfiles Appender: vcAppender
(Sous Linux uniquement) <nomhôte>.0001.srvlog <nomhôte>.0001.stderr	/opt/HP/BSM/Sybase/IQ-16_0/logfiles	Fichier journal de base de données Sybase.

## Résolution des problèmes liés à l'installation

Cette section du manuel expose les éventuels problèmes pouvant être à l'origine de l'échec de l'installation de SHR ainsi que les étapes permettant de les résoudre.

### Symptôme : Échec de l'installation avec erreur de nouvelle image SAP BusinessObjects

**Description :** Échec de l'installation avec erreur de nouvelle image SAP BusinessObjects.

**Cause :** Échec de l'installation de PostgreSQL avec un code d'erreur non nul.

**Résolution :** Veillez à disposer des droits d'administrateur local lors de l'installation de SHR.

### Symptôme : Échec de l'installation en raison d'une erreur SAP BusinessObjects

**Description :** Lors de l'exécution du programme d'installation HP Software, l'installation échoue et le message d'erreur ci-dessous apparaît :

SAP BusinessObjects est installé sur le système. Désinstallez ce logiciel avant d'installer HP SH Reporter.

**Résolution :** Si un composant de SHR, tel que SAP BusinessObjects ou Sybase IQ, est préalablement installé sur votre système ou n'est pas désinstallé proprement, l'installation de SHR échouera car le programme d'installation tente d'installer les composants intégrés au produit.

Pour résoudre ce problème, vous devez supprimer les composants existants du système et exécuter de nouveau le programme d'installation. Pour un système virtuel, pensez à réimager la VM, si c'est possible.

## Symptôme : Impossible de disposer des services SHR après une installation réussie

**Description :** Si SHR est installé sur une machine virtuelle qui n'a pas été redémarrée après l'installation, les variables d'environnement définies par le programme d'installation ne seront pas disponibles auprès de l'utilisateur et les services SHR ne sont pas disponibles malgré plusieurs tentatives.

**Résolution :** Après l'installation de SHR, veillez à bien redémarrer la machine virtuelle.

## Symptôme : Échec de la création de la base de données Sybase IQ à distance

Dans l'assistant Configuration de HP Service Health Reporter, lors de la tentative de création du fichier de base de données Sybase sur un système distant, la post-installation échoue et le message d'erreur suivant s'affiche :

```
<time stamp>,018 ERROR,  
com.hp.bto.bsmr.dao.helper.CreateSybaseIQDatabase.executeSQL, impossible d'établir  
la connexion à la base de données.
```

```
<time stamp>,049 ERROR,  
com.hp.bto.bsmr.dao.helper.CreateSybaseIQDatabase.executeSQL , base de données  
spécifiée introuvable
```

**Résolution 1 :** Cette erreur se produit si le chemin d'accès au fichier de base de données spécifié dans l'assistant Configuration de HP Service Health Reporter comprend un ou plusieurs espaces. Pour remédier à ce problème, faites en sorte que l'emplacement du fichier de base de données spécifié existe sur le système distant. De plus, assurez-vous que le chemin indiqué dans l'assistant de post-installation ne contient pas d'espaces.

**Résolution 2 :** Cette erreur peut se produire lorsque la quantité d'espace disque adéquate n'est pas disponible sur le lecteur. Le programme d'installation n'avertit pas en cas de base de données distante. L'augmentation de l'espace disque devrait résoudre le problème.

**Résolution 3 :** Appliquez le correctif logiciel SHR\_92\_HF\_REMOTE\_SYBASE\_SERVICE pour créer Sybase IQ comme un service Windows.

## Symptôme : Sybase IQ se bloque

**Description :** Les serveurs SHR disposant de quatre CPU ou moins, Sybase IQ se bloque en raison de la valeur de paramètre `iqgovern` peu élevée automatiquement calculée.

**Résolution :**

- Windows :

Ajoutez le paramètre "`-iqgovern 50`" au fichier `%PMDB_HOME%\config\pmdbConfig.cfg` et redémarrez la base de données Sybase IQ.

- Linux :

Ajoutez le paramètre "-iqgovern 50" au fichier \$PMDB\_HOME/config/pmdbConfig.cfg et redémarrez la base de données Sybase IQ.

## Symptôme : (Seulement sous Linux) Échec de SHR dans la création du schéma Sybase

**Description :** Si SHR ne parvient pas à créer le schéma Sybase une fois les tâches de configuration de post-installation terminées, un message d'erreur apparaît dans les fichiers journaux de base de données. Les fichiers journaux de la base de données Sybase –<nomhôte>.0001.srvlog et <nomhôte>.0001.stderr–sont présents dans le répertoire /opt/HP/BSM/Sybase/IQ-16\_0/logfiles sous Linux.

Le message d'erreur suivant apparaît dans les fichiers journaux de la base de données Sybase :

```
"utility_db" (utility_db) stopped
```

Seuls les fichiers journaux de la base de données Sybase affichent le message d'erreur ; aucun message d'erreur n'apparaît dans la console d'administration.

### Résolution :

Redémarrez le service Sybase en exécutant la commande suivante :

```
service HP_PMDB_Platform_Sybase start
```

## Symptôme : La création du schéma de base de données prend beaucoup de temps (Étape 3 de post-installation)

**Description :** Pendant la phase de configuration de post-installation, sur la page Créer le schéma de base de données de la console d'administration, le fait de cliquer sur le bouton Suivant après avoir entré les valeurs requises ne produit aucun résultat et les utilisateurs doivent patienter longtemps avant l'exécution du processus.

**Résolution 1 :** Videz le cache du navigateur Web, rechargez la page et répétez les étapes.

**Résolution 2 :** La création du fichier de base de données Sybase dans Linux prend beaucoup de temps. Vous pouvez surveiller la progression dans le fichier {PMDB\_HOME} \log\postinstallconfig.log.

Vous pouvez également surveiller la taille des fichiers pmdb.iqtmp ou pmdb\_user\_main01.iq pour consulter la progression. Si le navigateur entraîne l'expiration d'une session, videz le cache du navigateur Web, rechargez la page et recommencez la procédure.

- Windows :

Vérifiez si le service HP\_PMDB\_Platform\_Sybase a démarré et si le processus iqsrv16.exe est en cours d'exécution.

- Linux :

Vérifiez si le service HP\_PMDB\_Platform\_Sybase a démarré.

**Résolution 3** : Si la base de données se trouve sur un système distant, nettoyez le dossier de post-installation et redémarrez le service de l'administrateur ainsi que le service Sybase distant. Si des fichiers de base de données sont créés dans <nom du dossier de base de données> de la machine Sybase distante, effacez-les et recommencez la post-installation.

## Symptôme : Après l'installation, l'utilisateur ne parvient pas à procéder aux étapes de post-installation

**Description** : Après l'installation, lorsque l'utilisateur clique sur Suivant, la page suivante ne s'affiche pas malgré l'activation de l'exécution de JavaScripts.

**Résolution** : Cela se produit lorsque la date système du système SHR est très antérieure à celle de l'ESX (en présence d'une VM). Dans un tel scénario, le serveur Tomcat n'autorise aucune requête de la part du client. C'est pourquoi, il est recommandé de systématiquement mettre à jour la date système et de procéder à l'installation.

Effectuez les étapes suivantes :

1. Modifiez la date système.
2. Appliquez la licence permanente.  
  
Lorsque la date système est modifiée de plus de trois mois, la licence est à expiration.
3. Redémarrez le service Admin, le serveur Tomcat et les serveurs SAP BusinessObjects.
4. Connectez-vous et recommencez la configuration de post-installation.

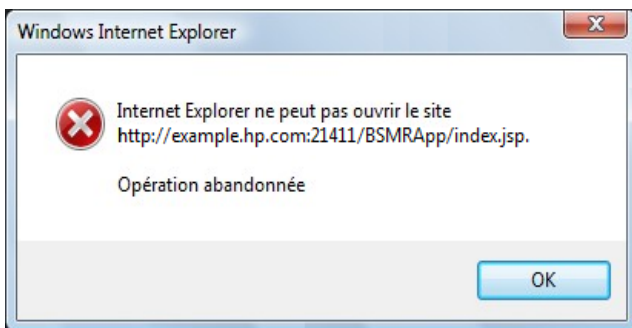
## Symptôme : Le fait de cliquer sur le bouton Suivant dans l'assistant Post-installation est sans effet

**Description** : L'assistant Post-installation ne répond pas lorsque vous cliquez sur **Suivant** après la création de la base de données.

**Résolution** : Cliquez sur **F5**, puis de nouveau sur **Suivant**.

## Symptôme : Impossible d'établir la connexion à la Console d'administration

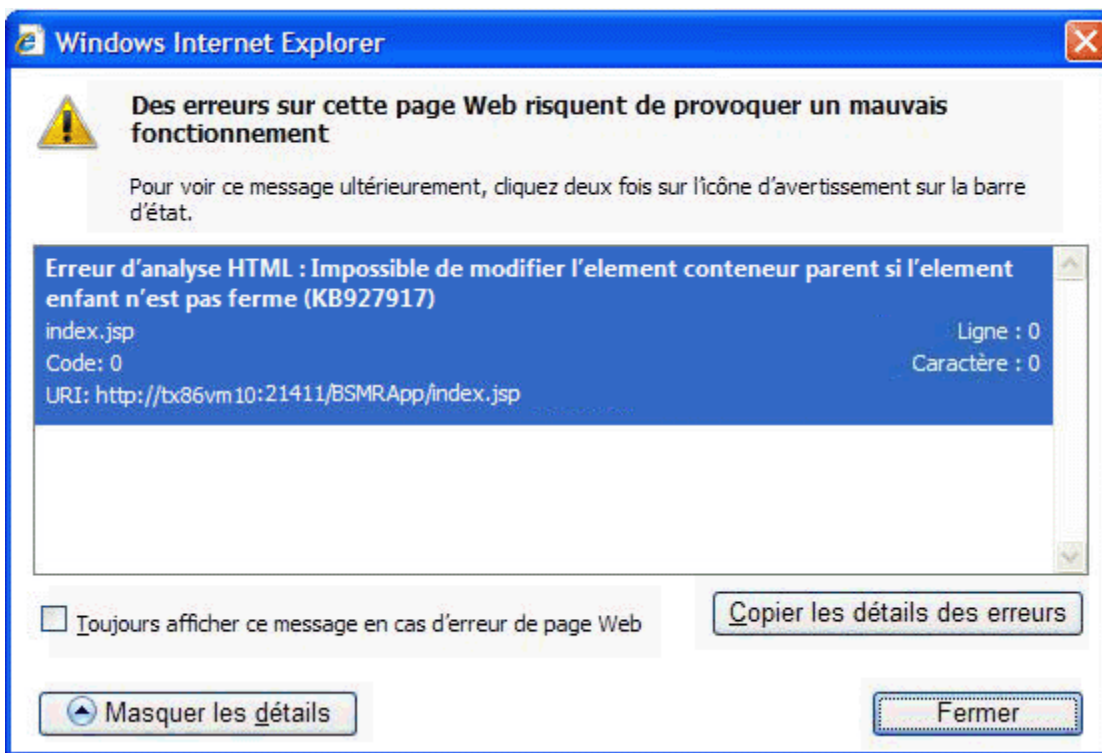
**Description** : Une fois les informations d'identification de l'utilisateur saisies dans la console d'administration et une fois que vous avez cliqué sur le bouton Connexion, le message d'erreur ci-dessous s'affiche :



**Résolution** : Videz le cache du navigateur Web, rechargez la page et répétez les étapes.

## Symptôme : Erreur dans la console d'administration

**Description** : La console d'administration affiche le message d'erreur Windows suivant :



**Résolution** : Videz le cache du navigateur Web, rechargez la page et répétez les étapes.

## Symptôme : Échec de la réinstallation des content packs sous Windows

**Description** : Échec de la réinstallation des content packs sous Windows.

**Résolution** : Procédez comme suit :

1. Consultez le dossier %pmdb\_home%/stage/failed\_to\_load et recherchez des fichiers contenant les noms de tables d'évaluation liées au content pack que vous ne parvenez pas à réinstaller. Vous pouvez trouver des noms de table d'évaluation dans le fichier %pmdb\_home%/packages/Core<X>.ap/Core<X>.sql .  
Identifiez les fichiers qui contiennent le nom d'une table d'évaluation liée au content pack à réinstaller, puis supprimez-les.
2. Recommencez le processus de réinstallation.

## Symptôme : Échec de l'installation du content pack

**Description :** Lors de l'installation des content packs, le processus d'installation échoue, avec le code ERROR 51 sans indication d'incident dans les journaux.

### Résolution :

Procédez aux étapes suivantes pour éviter l'échec de l'installation des content packs :

#### Scénario 1 :

1. Vérifiez le statut de vos services ovc.
  - a. Pour vérifier le statut, accédez à l'invite de commande, entrez ovc.

Le message d'erreur suivant s'affiche si ovc est arrêté.

```
C:\Users\Administrator>ovc  
(ctrl-111) Ovc is not yet started.
```

- b. Démarrez les services ovc.  
Pour démarrer, entrez la commande ovc -start.

```
C:\Users\Administrator>ovc -start
```

- c. Entrez ovc, pour vérifier que l'état d'ovc est opérationnel, comme représenté ci-après.

```
C:\Users\Administrator>ovc  
ovbbccb      OU Communication Broker      CORE      (3696)      Running  
ovcd         OU Control                    CORE      (3968)      Running  
ovconfd     OU Config and Deploy          COREXT    (3288)      Running  
ovcs        OU Certificate Server          SERUER    (4452)      Running
```

## Symptôme : Échec de la désinstallation ou de la mise à niveau du content pack

**Description :** Lors de la désinstallation ou de la mise à niveau des content packs, le processus échoue et le message d'erreur suivant s'affiche dans le fichier %PMDB\_HOME%\log\trend.log :



SQL Anywhere Error -210: User 'pmdb\_admin' has the row in '<table\_name>' locked  
(Erreur SQL Anywhere -210 : la ligne de <nom\_table> est verrouillée pour l'utilisateur pmdb\_admin)

Cette erreur survient lorsqu'une ou plusieurs connexions à la base de données partagent un verrou sur la table d'évaluation de la base de données.

**Résolution :**

Pour vérifier si les tables sont verrouillées, procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Démarrer > Programmes> Sybase > Sybase IQ 16.0> Interactive SQL Java**.

La console Interactive SQL Java s'affiche.

2. Dans la boîte de dialogue Connect (Connexion), dans l'onglet **Identification**, sélectionnez **Supply user ID and password (Fournir un ID utilisateur et un mot de passe)**.
3. Tapez le nom d'utilisateur et le mot de passe, puis cliquez sur **OK**.
4. Sous SQL Statements (Instructions SQL), tapez `sp_iqllocks`, puis cliquez sur le bouton **Execute all SQL statement(s) (Exécuter toutes les instructions SQL)** pour exécuter la commande.

Si des tables verrouillées existent toujours, d'autres sessions SQL doivent être ouvertes et vous devez les fermer. S'il n'existe aucune table verrouillée, vous pouvez procéder à la désinstallation ou à la mise à niveau des content packs.

## Symptôme : Échec de la désinstallation de SHR

**Description :** La désinstallation de SHR risque de ne pas avoir complètement désinstallé le serveur Sybase IQ.

**Résolution :** Désinstallez manuellement Sybase IQ Server Suite 16.0 (64-bit) et redémarrez votre système.

## Symptôme : Après la désinstallation de SHR, la réinstallation échoue

**Description :** Après la désinstallation de SHR sur un système Windows, lorsqu'une réinstallation est effectuée, le programme d'installation échoue et affiche une erreur `Scripting Host not Found` (Hôte de script introuvable)

**Résolution :** Cette erreur se produit lorsque la variable d'environnement Path dans Windows est corrompue. Ajoutez la chaîne `%systemroot%\System32` à la variable d'environnement Path en procédant de la manière suivante :

1. Cliquez avec le bouton droit Ordinateur, puis cliquez sur Propriétés.
2. Cliquez sur l'onglet Avancées.

3. Cliquez sur Variables d'environnement.
4. Dans le groupe Variable système, sélectionnez Path.
5. Cliquez sur Modifier et ajoutez la chaîne %systemroot%\System32 si elle est manquante.

## Symptôme : Échec du redémarrage des services Agent

### **Veiller à ce que la collecte SHR continue sur le système après la désinstallation de HP Operations Agent**

Si HP Operations Agent est désinstallé d'un système sur lequel SHR et HP Operations Agents ont coexisté, vous devez procéder aux étapes suivantes pour vous assurer que la collecte de données par le système SHR est exempte d'erreur :

1. Sur le système sur lequel SHR et le collecteur distant SHR ont été désinstallés, exécutez la commande suivante :

```
ovcert -certreq
```

2. Exécutez la commande suivante sur le système SHR :

```
ovcm -listpending -l
```

Notez l'ID de requête.

3. Exécutez la commande suivante sur le système SHR :

```
ovcm -grant <ID de requête de l'étape précédente>
```

4. Exécutez l'une des commandes suivantes :

- a. Pour vérifier la connectivité au collecteur local SHR :

```
ovdeploy -env PMDB_HOME -ovrg server
```

La valeur de la variable d'environnement PMDB\_HOME du système SHR apparaît.

- b. Pour vérifier la connectivité au collecteur distant SHR :

```
ovdeploy -env PMDB_HOME -ovrg server -host <nom d'hôte du collecteur distant>
```

La valeur de la variable d'environnement PMDB\_HOME du système SHR distant apparaît.

## Résolution des problèmes liés à la création de rapports

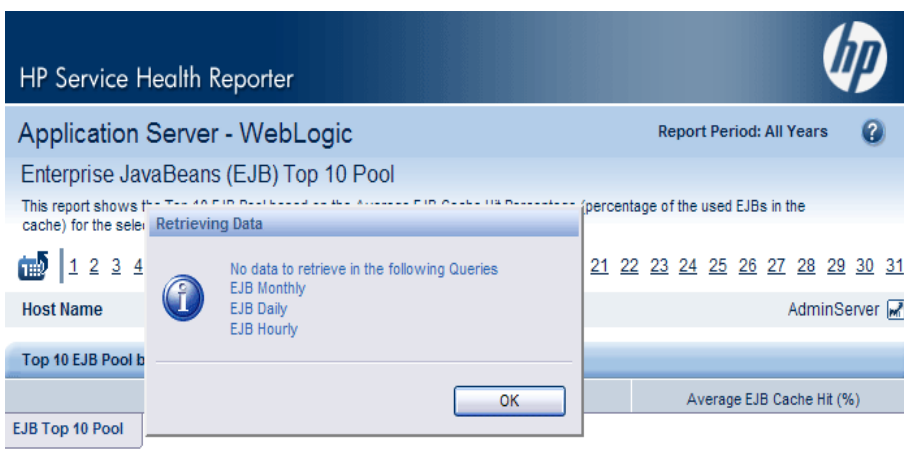
SHR offre une interface utilisateur interactive, SAP BusinessObjects InfoView, qui est exécutée dans votre navigateur pour afficher les rapports disponibles. Les rapports sont générés en exécutant une

requête sur les données sous-jacentes. Il arrive que le rapport n'affiche pas de données si celles-ci sont manquantes ou si un problème lié à SAP BusinessObjects est survenu.

Cette section du manuel expose les éventuels problèmes pouvant être à l'origine de données manquantes dans les rapports ainsi que les étapes permettant de les résoudre.

## Symptôme : Aucune donnée extraite pour des rapports

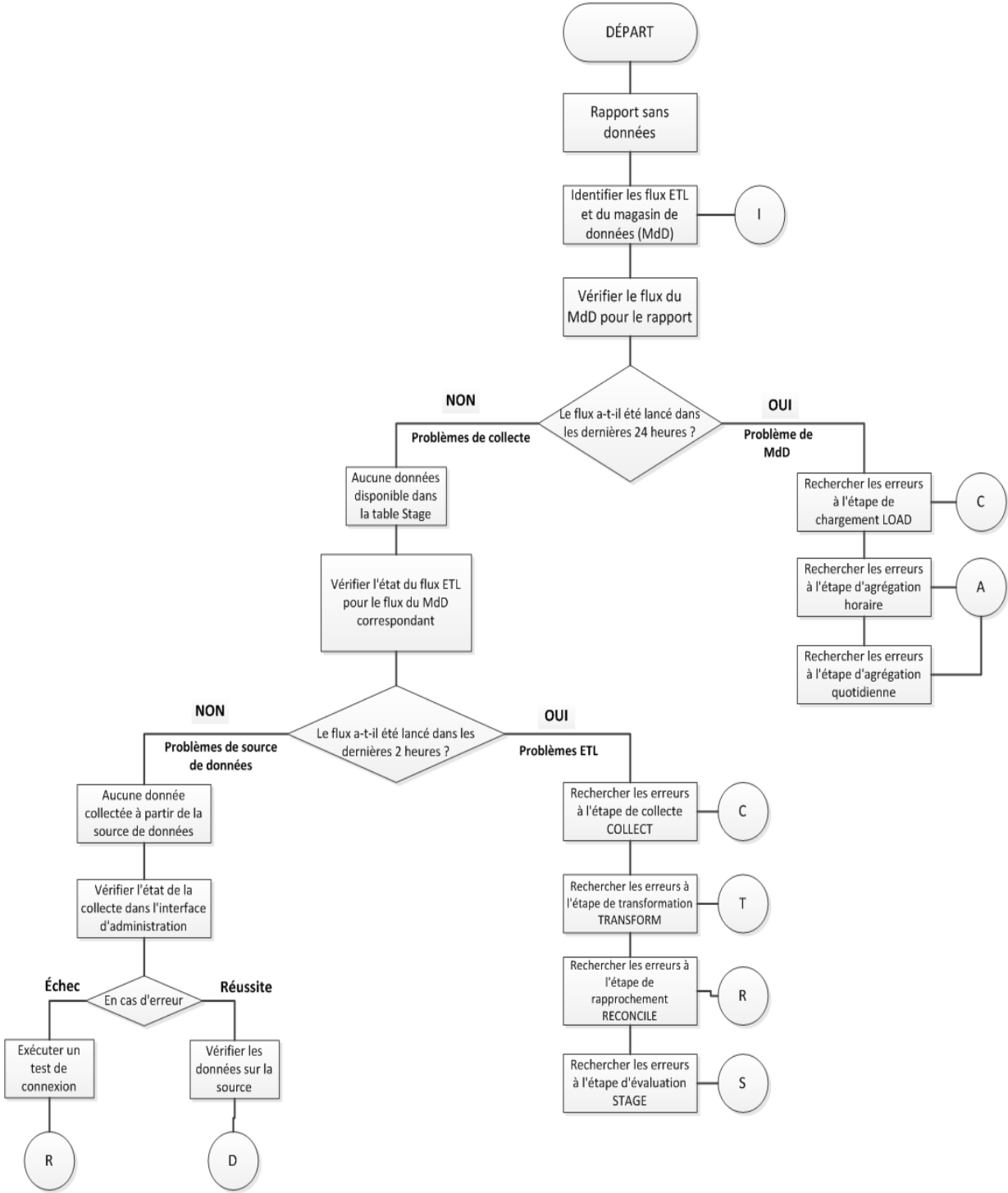
**Description :** Après l'ouverture d'un rapport ou la spécification des invites, une fenêtre apparaît avec le message Aucune donnée à extraire dans les requêtes suivantes. Prenons par exemple un rapport WebLogic tel qu'un rapport Pool des 10 premiers EJB WebLogic. La figure ci-dessous affiche le message d'erreur qui apparaît.



**Résolution :** Ce problème peut être dû à l'une des causes suivantes :

1. Sélection d'invite incorrecte
2. Aucune donnée disponible pour la dimension principale
3. Problèmes ETL
4. Problèmes d'agrégation
5. Problème de source/non-surveillance des nœuds

Le diagramme suivant indique les étapes à suivre pour résoudre les causes possibles :



<p>P (Ping)</p>	<p>Si le test de connexion a échoué, l'accessibilité à la source de données doit être vérifiée. Vérifiez si les services nécessaire au niveau de la source sont en cours d'exécution. Consultez la section "<a href="#">Résolution des problèmes liés à la source de données</a>", page 73.</p> <p>Si le test de connexion a réussi, reportez-vous à « D ».</p>
<p>D (Datasource)</p>	<p>Aucune donnée disponible à la source. Consultez la section "<a href="#">Résolution des problèmes liés à la source de données</a>", page 73.</p>
<p>C (Collect)</p>	<p><b>Symptôme :</b></p> <p>L'étape COLLECT du flux indique ERROR (icône rouge) et les fichiers sont empilés dans le dossier {PMDB_HOME}/collect.</p> <p>Contactez l'assistance HP si vous vous trouvez dans cette situation. Il n'existe aucune solution connue en cas d'échec.</p>
<p>T (Transform)</p>	<p><b>Symptôme :</b></p> <p>L'étape TRANSFORM du flux indique ERROR (icône rouge) et les fichiers concernés sont empilés dans le dossier {PMDB_HOME}/failed_to_tranform.</p> <p>Contactez l'assistance HP si vous vous trouvez dans cette situation. Il n'existe aucune solution connue en cas d'échec.</p>
<p>R (Reconcile)</p>	<p><b>Symptôme :</b></p> <p>L'étape RECONCILE du flux indique ERROR (icône rouge) et les fichiers concernés sont empilés dans le dossier {PMDB_HOME}/failed_to_reconcile.</p> <p><b>Résolution :</b></p> <p>Consultez la section "<a href="#">Résolution des problèmes liés à la source de données</a>", page 73.</p>

<p>S</p> <p>(Stage)</p>	<p><b>Symptôme 1 :</b></p> <p>L'étape STAGE du flux indique ERROR (icône rouge). Après exploration des détails, le message suivant s'affiche « Database server not found » (Serveur de base de données introuvable). Là encore, les fichiers concernés sont empilés dans le dossier {PMDB_HOME}/stage.</p> <p><b>Résolution :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Cela peut être dû à une perte temporaire de connexion à la base de données et la prochaine exécution de l'étape prend en charge le retraitement des données.</li><li>2. Si les fichiers s'empilent dans le répertoire d'évaluation, vérifiez la connectivité à la base de données. Consultez la section "<a href="#">Compréhension des alertes de base de données</a>", page 61.</li></ol> <p><b>Symptôme 2 :</b></p> <p>L'étape STAGE du flux indique ERROR (icône rouge). Après exploration des détails, le message suivant s'affiche You have run out of space in pmdb_user_main DBSpace (Espace insuffisant dans pmdb_user_main DBSpace) Là encore, les fichiers sont empilés dans le dossier {PMDB_HOME}/stage.</p> <p><b>Résolution :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Augmentez l'espace disque si le lecteur est saturé.</li><li>2. Augmentez manuellement l'espace de pmdb_user_main database et démarrez le service HP_PMBD_Internal_Monitoring si le service est arrêté ou désactivé.</li></ol> <p><b>Symptôme 3 :</b></p> <p>L'étape STAGE du flux indique ERROR (icône rouge). Après exploration des détails, le message suivant s'affiche Insufficient buffers for (Mémoires tampon insuffisantes pour). Là encore, les fichiers sont empilés dans le dossier {PMDB_HOME}/stage.</p> <p>Cette erreur se produit car la mémoire cache temporaire n'est pas approvisionnée de manière adéquate.</p> <p><b>Résolution :</b></p> <p>Vous pouvez ignorer cette erreur si elle se produit de manière occasionnelle. Si elle est plus fréquente, essayez les options suivantes :</p>
-------------------------	--

	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Consultez le <i>Manuel de performance, dimensionnement et optimisation de HP Service Health Reporter</i> pour des configurations de mémoire cache temporaire.</li><li>2. Réduisez le nombre de tâches lancées. Consultez l'<i>Aide en ligne pour les administrateurs de HP Service Health Reporter</i>.</li></ol>
--	--

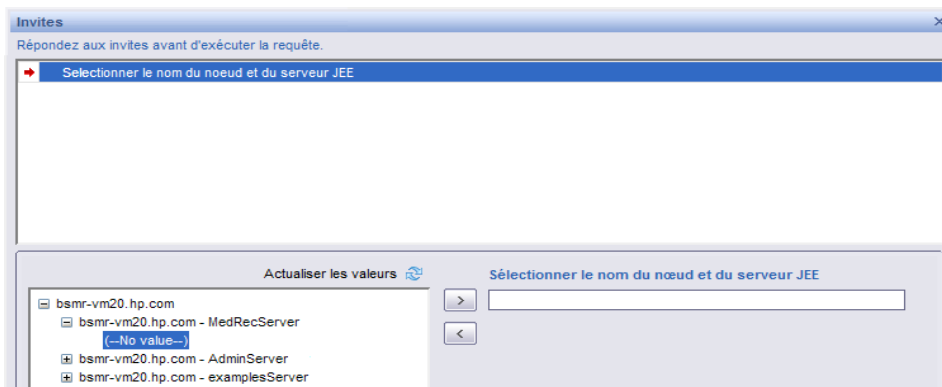
<p>L, A, S (Load, Aggregate, SQL Executor)</p>	<p><b>Symptôme 1 :</b> L'étape LOAD/AGGREGATE/EXEC_PROC du flux indique ERROR (icône rouge). Après exploration des détails, le message Database server not found (Serveur de base de données introuvable) s'affiche.</p> <p><b>Résolution :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cela peut être dû à une perte temporaire de connexion à la base de données et la prochaine exécution de l'étape devrait résoudre le retraitement des données.</li> </ol> <p><b>Symptôme 2 :</b> L'étape LOAD/AGGREGATE/EXEC_PROC du flux indique ERROR (icône rouge). Après exploration des détails, le message You have run out of space in pmdb_user_main DBSpace (Espace insuffisant dans pmdb_user_main DBSpace) s'affiche.</p> <p><b>Résolution :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Augmentez l'espace disque si le lecteur est saturé.</li> <li>2. Augmentez manuellement l'espace de base de données pmdb_user_main et démarrez le service HP_PMBD_Internal_Monitoring si le service est arrêté ou désactivé.</li> </ol> <p><b>Symptôme 3 :</b> L'étape LOAD/AGGREGATE/EXEC_PROC du flux indique ERROR (icône rouge). Lors de l'exploration, le message Insufficient buffers for (Mémoires tampon insuffisantes pour) s'affiche et les données sont bloquées dans les tables source.</p> <p>Cette erreur se produit car la mémoire cache temporaire n'est pas approvisionnée de manière adéquate.</p> <p><b>Résolution :</b></p> <p>Vous pouvez ignorer cette erreur si elle se produit de manière occasionnelle. Si elle est plus fréquente, essayez les options suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consultez le <i>Manuel de performance, dimensionnement et optimisation de HP Service Health Reporter</i> pour des configurations de mémoire cache temporaire.</li> </ol>
--	---



	2. Réduisez le nombre de tâches lancées. Consultez l' <i>Aide en ligne pour les administrateurs de HP Service Health Reporter</i> .
I (Identify Streams)	Consultez la section " <a href="#">Génération de rapports en fonction des informations de mappage de flux</a> ", page 119 pour identifier le flux associé au rapport.

## Symptôme : Impossibilité d'actualiser un rapport

**Description :** Vous ne pouvez pas actualiser un rapport pour afficher les informations mises à jour car la valeur d'invite en cascade de la boîte de dialogue Invites est manquante. Prenons l'exemple d'un rapport WebLogic : le rapport Accès au cache EJB WebLogic. La figure suivante affiche le problème qui peut survenir lors de la tentative d'actualisation du rapport.



**Résolution :** Ce problème se produit en raison de données manquantes dans les tables de dimension pour l'exécution d'une requête. Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :

**Remarque :** Les étapes ci-dessous sont effectuées à l'aide du rapport Pool des 10 premiers EJB WebLogic à titre d'exemple mais vous pouvez utiliser n'importe quel rapport.

1. Recherchez les données de la table de dimension liée à la requête :
  - a. Cliquez sur **Annuler** dans la fenêtre Invites.
  - b. Dans la barre d'outils du rapport, cliquez sur **Modifier**.
  - c. Si une boîte de message Avertissement - Sécurité apparaît, cliquez sur **Non**. Le rapport s'affiche en mode édition.
  - d. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Modifier la requête**.
  - e. En bas du rapport, cliquez sur **EJB Monthly (EJB mensuel) > Visualiser le SQL**. La boîte de dialogue Visualiseur SQL présentant le code SQL pour cette requête s'affiche. Notez que

EJB Monthly (EJB mensuel) est indiqué ici à titre d'exemple. Pour tout autre rapport, vous devez modifier la requête respective.

- f. Identifiez la table de dimension à partir de laquelle le nom EJB est extrait. Dans cet exemple, la table de dimension est K\_CI\_JEE\_Server.
2. Accédez à la base de données sur laquelle vous voulez vérifier la présence des données :
    - a. Cliquez sur **Démarrer > Programmes> Sybase > Sybase IQ 16,0 > Interactive SQL Java**. La fenêtre Interactive SQL s'affiche et la boîte de dialogue Connect (Connexion) apparaît.
    - b. Dans la boîte de dialogue Connect (Connexion), dans l'onglet Identification, entrez l'ID utilisateur et le mot de passe pour accéder à la base de données.
    - c. Dans la zone Server name (Nom du serveur), entrez le nom d'hôte de la base de données. Sinon, cliquez sur **Find (Rechercher)** pour rechercher l'hôte de la base de données. La boîte de dialogue Find Servers (Rechercher les serveurs) apparaît.
    - d. Sélectionnez la base de données à laquelle vous voulez vous connecter, puis cliquez sur **OK**.
    - e. Cliquez sur **OK**.
  3. Exécutez la commande suivante dans la fenêtre Interactive SQL Java pour rechercher les données dans la table de dimension :

```
select * from <nom de table de dimension>
```

Dans cet exemple, <nom de table de dimension> correspond à K\_CI\_JEE\_Server.

4. Si aucune donnée n'est présente dans la base de données, vous devez vérifier par rapport à la source et, si nécessaire, résoudre les problèmes des fichiers CSV collectés et les tables d'évaluation respectives. Pour connaître la procédure, consultez la section "[Symptôme : Aucune donnée extraite pour des rapports](#)", page 27.

## Symptôme : Rapport vide après actualisation

**Description** : Après l'ouverture d'un rapport et l'application des invites nécessaires, le rapport n'affiche pas de données. La figure suivante illustre un exemple de rapport vide :



**Résolution :** Le rapport est vide en raison de l'un des problèmes suivants :

1. Entrée incorrecte d'un objet mesurable (util. mémoire, util. cpu)
2. Aucune donnée ne s'affiche si le rapport est généré pour la première section dans un rapport basé sur des sections.

Par défaut, la section s'affiche par ordre alphabétique.

Le rapport n'affiche pas de données car vous n'avez peut-être pas sélectionné les filtres de dimension Temps pour le rapport.

Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :

1. Définissez les filtres de dimension Temps dans la barre d'outils Filtre de rapport, s'ils sont disponibles pour le rapport :

Si la barre d'outils Filtre de rapport contient des filtres contextuels, sélectionnez la valeur appropriée dans la liste déroulante.

Certains rapports peuvent être vides en raison de problèmes dans la base de données, tels que des clés d'entreprise manquantes, une table non chargée, etc. Pour rechercher l'origine de telles erreurs, contactez l'assistance HP.

## Symptôme : Données manquantes pendant une période spécifique

**Description :** Un rapport sélectionné affiche des données pour une période particulière même lorsqu'il est exploré jusqu'au niveau jour. Toutefois, lorsque la période passe sur une semaine différente, le rapport n'affiche aucune donnée.


HP Service Health Reporter

Serveur d'applications - WebLogic Période du rapport : 24/02/15 - 24/02/15 ?

Synthèse N premiers WebLogic

↑ | 24 |

<b>Services métier</b>	Tous		
<b>Vues métier/groupes</b>	Tous		
<b>Quart</b>	Default_Shift	<b>Emplacement</b>	Tous

**N premiers/premières Serveurs par utilisation mémoire JVM (%)**

Nom du serveur JEE	Nom du nœud	Utilisation mémoire JVM moyenne (%)	

**N premiers/premières Serveurs par nb files d'exécution**

Nom du serveur JEE	Nom du nœud	Nb d'attente moyen	Débit moyen (par sec)

**N premiers/premières Serveurs par délai JDBC**

Nom du serveur JEE	Nom du nœud	Délai moyen (millisecondes)	Débit moyen (par sec)

**N premiers/premières Serveurs par fréquence attente EJB**

Nom du serveur JEE	Nom du nœud	Fréquence attente moyenne (par min)	Appel du cache moyen (%)

**Résolution** : Ce problème se produit en raison de données manquantes pouvant être dues à l'un des problèmes suivants :

1. Problèmes ETL
2. Agrégation
3. Aucune collecte de métrique pour la période sélectionnée
4. Pas de SPI particulier

**Symptôme** : La génération du rapport renvoie une erreur de base de données

**Description** : Lors de la génération d'un rapport, le message d'erreur suivant apparaît :

A database error occurred. The database error text is: [Sybase][ODBC Driver][SQL Anywhere]Parse error: DSN 'BSMR' does not exist. (WIS 10901) (Une erreur s'est produite dans la base de données. Le texte de l'erreur est [Sybase][ODBC Driver][SQL Anywhere]Parse error: DSN BSMR inexistant)

Ce symptôme est constaté lorsque les bibliothèques de Linux mentionnées dans la section *Configuration requise pour l'installation* du Manuel d'installation et configuration de SHR ne sont pas installées. SHR en a besoin pour que SAP BusinessObjects établisse une connexion avec Sybase IQ

pour afficher les rapports. SAP BusinessObjects communique avec la base de données Sybase IQ par le biais d'un nom (DSN) de source de données à 32 bits « BSMR ».

**Résolution :**

1. Vérifiez que toutes les bibliothèques de Linux mentionnées dans la section *Configuration requise pour l'installation* du *Manuel d'installation et configuration de SHR* sont installées.
2. Vérifiez que la bibliothèque IQDSN est installée dans le système Linux en exécutant la commande suivante :

```
ls /opt/HP/BSM/Sybase/IQ-16_0/bin32/iqdsn
```

Si la bibliothèque IQDSN est présente, ignorez l'étape suivante.

3. Installez le pilote 32 bits Sybase à l'aide de la commande suivante :

```
<installable_path>/packages/Sybase32bitdrive/setup.bin -f <installable_path>/packages/Sybase32bitdrive/installer.properties -DUSER_INSTALL_DIR="/opt/HP/BSM/Sybase" -DAGREE_TO_SYBASE_LICENSE=true -i silent
```

où <installable\_path> est le chemin du système de fichiers de support.

4. Exécutez la commande suivante pour créer le DNS à 32 bits.

```
/opt/HP/BSM/Sybase/IQ-16_0/bin32/iqdsn -y -w BSMR -c "uid=pmdb_admin;pwd=<db password>;eng=<IQ DB engine name>;dbf=<db file location>;links=tcipip{'host=<host name>;port=21424'}'" -v -pe -ns
```

## Symptôme : Aucune donnée dans les rapports de source de données Smart Plugin (SPI)

**Description :** Ce symptôme s'applique aux rapports Microsoft SQLServer/Oracle/WebSphere/WebLogic qui n'affichent pas de données.

**Résolution :** Ce incident est dû à un problème de consignation des données dans HP Performance Agent lorsque HP Operations Agent et HP Performance Agent sont installés dans votre environnement. Le tableau ci-dessous contient les sources de données utilisées par le content pack. En raison d'une synthèse erronée de l'ID de métrique et de l'ID de valeur, ces rapports ne parviennent pas à afficher des données.

Pour remédier à la situation, vous devez utiliser HP Operations Agent pour la consignation des données et non HP Performance Agent.

Nom du content pack	Sources de données (HP - Performance Agent)
Oracle	DBSPI_ORA_REPORT; DBSPI_ORA_GRAPH
MS SQL	DBSPI_MSS_REPORT; DBSPI_MSS_GRAPH
WebLogic	WBSSPI_METRICS; WBSSPI_RPT_METRICS

Nom du content pack	Sources de données (HP - Performance Agent)
WebSphere	WLSSPI_METRICS ; WLSSPI_RPT_METRICS
Active Directory	ADSPI
Exchange 2007	EX2007_DATA
Exchange 2010	EXSPI_DATA

Pour plus d'informations et pour connaître les étapes de résolution pour les rapports SQL Server et Oracle, consultez la section *Troubleshooting Data Logging with HP Performance Agent* du manuel *SPI for Databases 12.04 Installation and Configuration Guide*.

Pour plus d'informations et pour connaître les étapes de résolution pour les rapports WebLogic, consultez la section *Integrating WebLogic SPI with HP Performance Agent* du manuel *SPI for WebLogic Application Server 7.04 Installation and Configuration Guide*.

Pour plus d'informations et pour connaître les étapes de résolution pour les rapports WebSphere, consultez la section *Integrating WebSphere SPI with HP Performance Agent* du manuel *SPI for WebSphere Application Server 7.04 Installation and Configuration Guide*.

## Symptôme : Erreurs SAP BusinessObjects

Cette section traite des erreurs courantes liées à SAP BusinessObjects rencontrées dans SHR et des étapes permettant de les corriger. Ces erreurs peuvent empêcher l'ouverture des rapports ou leur affichage des données. Outre ces erreurs, SAP BusinessObjects propose une liste détaillée des erreurs des rapports Web Intelligence à l'adresse URL suivante :

[http://help.sap.com/businessobject/product\\_guides/errors/12/0/en/html/](http://help.sap.com/businessobject/product_guides/errors/12/0/en/html/).

### Erreur SAP BusinessObjects Central Management Console

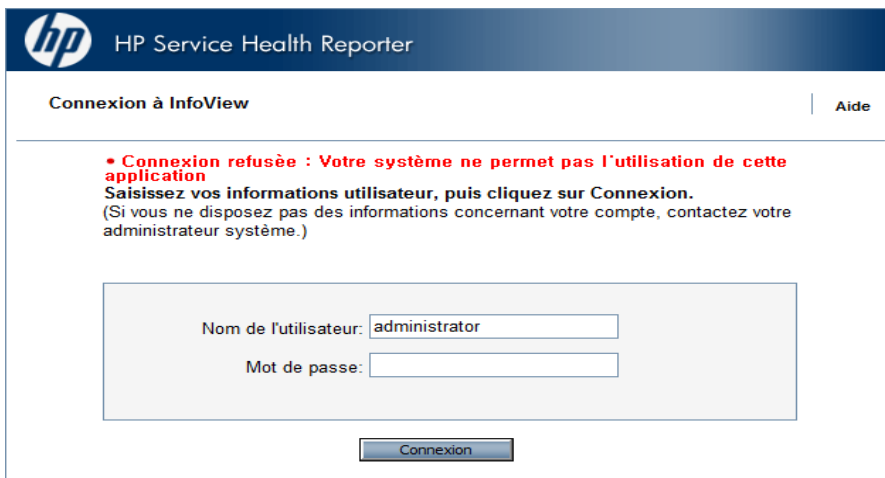
**Description :** Lors de la tentative d'accès à SAP BusinessObjects Central Management Console, le message d'erreur suivant apparaît :



**Résolution :** Cette erreur se produit lorsque le port spécifié, à savoir 6400 dans l'exemple précédent, est verrouillé par un autre service Web.

## Erreur de connexion à SAP BusinessObjects InfoView

**Description** : Sur l'écran de connexion SAP BusinessObjects InfoView, tapez les informations d'identification de l'utilisateur, puis cliquez sur Log On (Connexion). Le message d'erreur suivant apparaît :



The screenshot shows the HP Service Health Reporter interface. At the top, there is a blue header with the HP logo and the text "HP Service Health Reporter". Below the header, the page title is "Connexion à InfoView" and there is a link for "Aide". The main content area contains a red error message: "• Connexion refusée : Votre système ne permet pas l'utilisation de cette application". Below this, it says "Saisissez vos informations utilisateur, puis cliquez sur Connexion." and a note in parentheses: "(Si vous ne disposez pas des informations concernant votre compte, contactez votre administrateur système.)". There is a login form with two input fields: "Nom de l'utilisateur:" with the value "administrator" and "Mot de passe:". Below the form is a "Connexion" button.

Cette erreur se produit à cause de l'un des problèmes suivants :

1. Expiration de la licence SHR
2. Services BusinessObjects médiocres
3. Plantage de BusinessObjects

**Résolution** : L'utilisateur peut effectuer l'une des opérations suivantes :

1. L'utilisateur peut vérifier la validité de la licence
2. L'administrateur peut se connecter à CMC/CCM et consulter le statut des serveurs pour voir s'ils fonctionnent

**Remarque** : CMC est disponible pour les plates-formes Windows et Linux, alors que CCM n'est disponible que sur la plate-forme Windows.

Procédez aux étapes suivantes si vous avez essayé de vous connecter via CMC :

1. Cliquez sur **Démarrer > Programmes > BusinessObjects XI 3.1 > BusinessObjects Enterprise Central Configuration Manager**. La page Central Management Console s'affiche.
2. Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe et cliquez sur **Connexion**. La fenêtre CMC apparaît.
3. Cliquez sur **Serveurs** sous Organiser. La fenêtre du serveur apparaît.

4. Notez les serveurs désactivés sous Nom du serveur.
5. Cliquez avec le bouton droit sur le serveur désactivé, puis cliquez sur **Activer le serveur**.

**Remarque :** Effectuez cette étape pour tous les serveurs désactivés.

Procédez aux étapes suivantes si vous avez essayé de vous connecter via CCM :

Vous pouvez le vérifier depuis la machine SHR.

1. Cliquez sur **Démarrer > Programmes > BusinessObjects XI 3.1 > BusinessObjects Enterprise > Central Configuration Manager**.
2. Sélectionnez Server Intelligent Agent et cliquez sur l'icône **Gérer les serveurs** de la barre d'outils.
3. Entrez le nom d'administrateur et le mot de passe et cliquez sur **Connexion**.
4. Vérifiez le statut actuel des serveurs BusinessObjects dans la fenêtre qui s'affiche.
5. Activez/désactivez les serveurs le cas échéant et démarrez le serveur.

Pour vérifier le statut de la licence, accédez à la page *Licences* de la *console d'administration*. Si la licence est arrivée à expiration, vous devez la renouveler, demander une licence permanente ou contactez l'assistance HP pour obtenir de l'aide. Pour plus d'informations, consultez la rubrique *Gestion des licences* de l'*Aide en ligne pour les administrateurs HP Service Health Reporter*.

### Erreur d'expiration du rapport

**Description :** Lors d'une action sur un rapport ouvert, telle que la modification des invites, la sélection des filtres ou l'accès aux onglets du rapport, le message d'erreur suivant apparaît :



**Résolution :** Cette erreur se produit lorsqu'une session Web Intelligence est ouverte et qu'elle est inactive pendant une période prolongée. Pour remédier au problème, cliquez sur Liste de documents et ouvrez de nouveau le rapport requis.

### Erreur de base de données

**Description :** Lors de l'ouverture d'un rapport, le message d'erreur suivant apparaît :





**Résolution** : Cette erreur se produit lorsque les paramètres de connexion de l'univers SAP BusinessObjects hébergeant les rapports ne se connectent pas au serveur d'instance de base de données Sybase IQ adéquat. Pour résoudre ce problème, assurez-vous que l'univers est connecté à la base de données appropriée. Effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur **Démarrer > Programmes > BusinessObjects XI 3.1 > BusinessObjects Enterprise > Designer**. SAP BusinessObjects Universe Designer s'affiche.
2. Dans la boîte de message User Identification (Identification de l'utilisateur), cliquez sur **OK**.
3. Dans le menu File (Fichier), cliquez sur **Open (Ouvrir)**. La boîte de dialogue Open (Ouvrir) apparaît.
4. Sélectionnez l'univers correspondant au rapport pour lequel l'erreur a été générée. Par exemple, si le rapport appartient à la gestion système, sélectionnez **System Management Universe** (Univers de gestion système).
5. Cliquez sur **Open (Ouvrir)**.
6. Dans le menu File (Fichier), cliquez sur **Parameters (Paramètres)**. La boîte de dialogue Universe Parameters (Paramètres de l'univers) apparaît.
7. Cliquez sur l'onglet **Definition (Définition)**.
8. Cliquez sur **Edit (Modifier)** pour modifier les paramètres de connexion. La boîte de dialogue Edit <connection type> (Modifier le type de connexion) s'affiche.
9. Dans le champ Data source name (Nom de la source de données), sélectionnez **BSMR**.
10. Cliquez sur **Next (Suivant)** deux fois, puis sur **Finish (Terminer)**.

### Erreur interne

**Description** : Lors de l'ouverture d'un rapport, l'un des messages d'erreur suivants apparaît :





**Résolution :** Cette erreur se produit car l'utilisation des ressources système ainsi que des services internes SAP BusinessObjects était extrêmement élevée lors de l'accès au rapport Web Intelligence. Les services SAP BusinessObjects étaient à l'état En attente lors de l'accès au rapport. Pour résoudre ce problème, cliquez sur OK dans la boîte de message et actualisez le rapport.

## Info-bulle ne fonctionnant pas dans Firefox 10.0.3

**Résolution :** Mettez à niveau le navigateur vers une version antérieure (Firefox 10.0.6) ou vers une version ultérieure (Firefox 11).

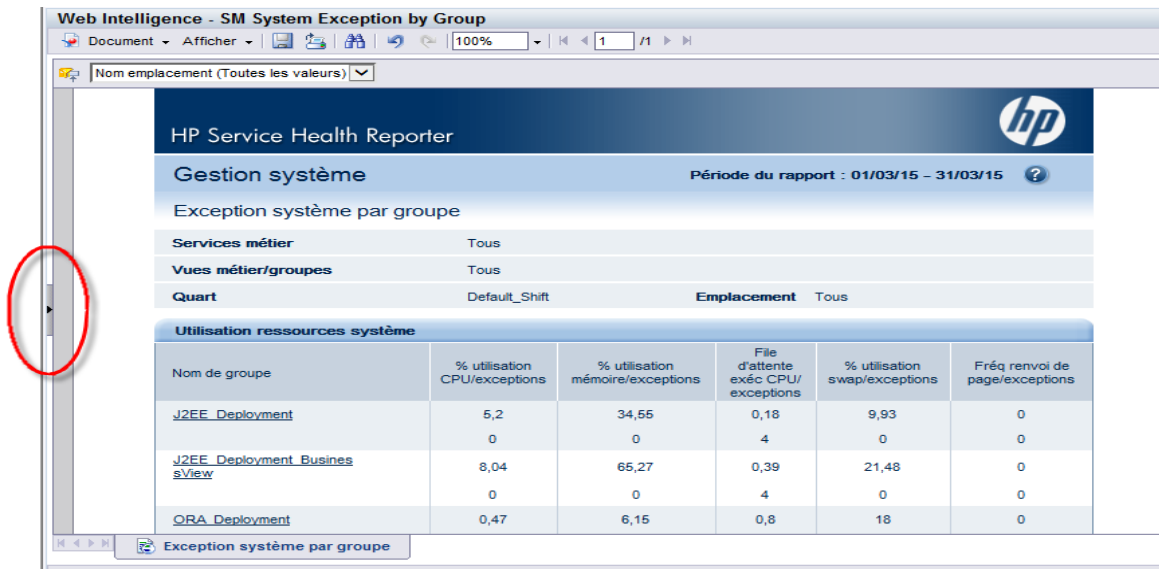
## Internet Explorer se bloque lorsque le niveau de zoom se trouve entre 90 % et 95 %

**Résolution :** Vous devez définir le niveau de zoom des rapports sur un nombre non compris entre 90 % et 95 %.

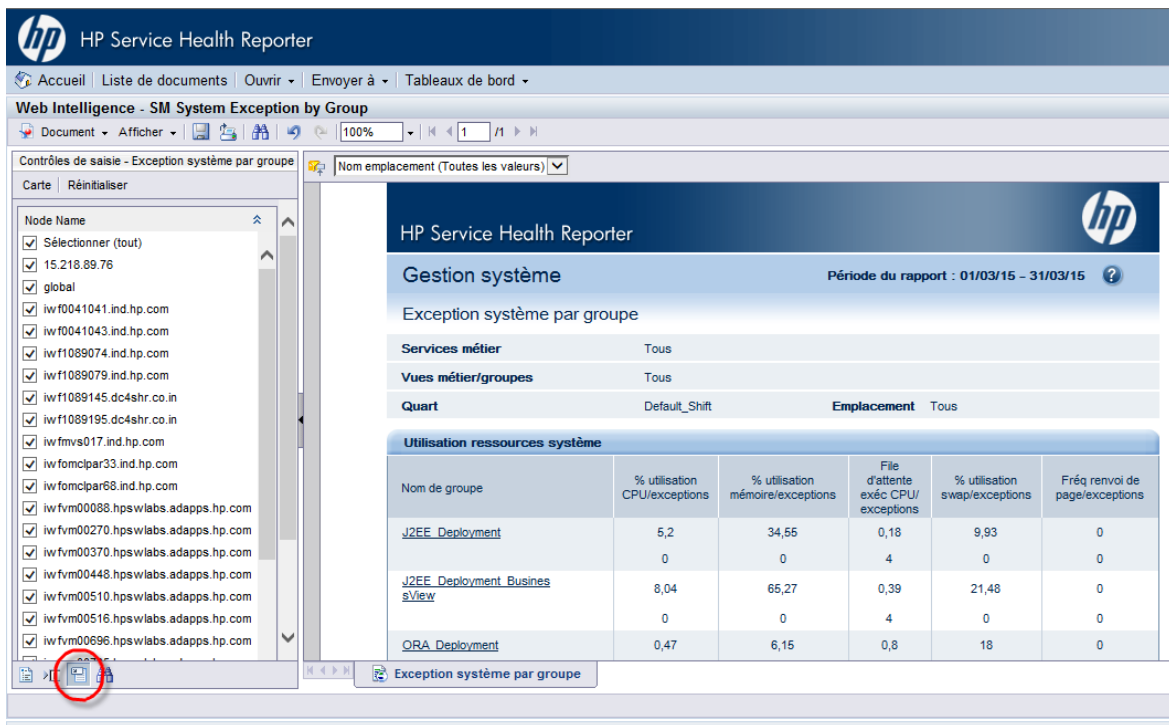
## Symptôme : Volet Commandes d'entrée manquant dans le rapport

**Description :** Après ouverture d'un rapport, l'utilisateur ne trouve pas les commandes d'entrée (le cas échéant). Effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur l'icône de développement à gauche pour afficher le volet gauche, comme dans l'image suivante :



2. Cliquez sur l'icône Commande d'entrée sous le volet gauche pour obtenir la liste des commandes d'entrée disponibles pour le rapport, comme représenté ci-dessous.



## Symptôme : La sélection/désélection de données de commande d'entrée, puis l'exploration à partir du niveau actuel donne des résultats incorrects

**Description :** Après avoir ouvert un rapport, si vous sélectionnez/désélectionnez les commandes d'entrée (le cas échéant) et effectuez une exploration en aval depuis le niveau actuel, vous obtenez des résultats incorrects. Si le problème se produit de manière intermittente, effectuez les étapes suivantes :

### Résolution :

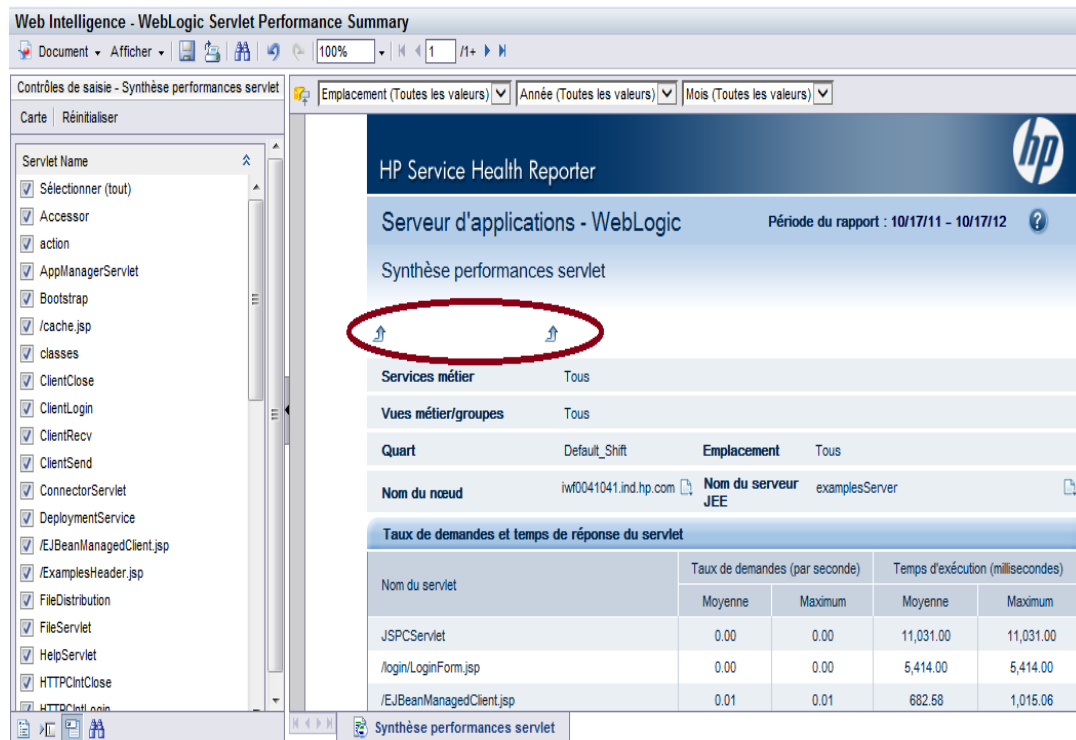
1. Sélectionnez/désélectionnez les valeurs souhaitées de la commande d'entrée.
2. Effectuez une exploration jusqu'au premier niveau (par exemple jusqu'à Toutes les années dans les rapports SHR prêts à l'emploi).
3. Effectuez une exploration en aval de sorte que les données se synchronisent correctement avec les dimensions sélectionnées dans les commandes d'entrée.

## Symptôme : Seule l'icône d'exploration apparaît lorsque la plage de date couvre plusieurs années

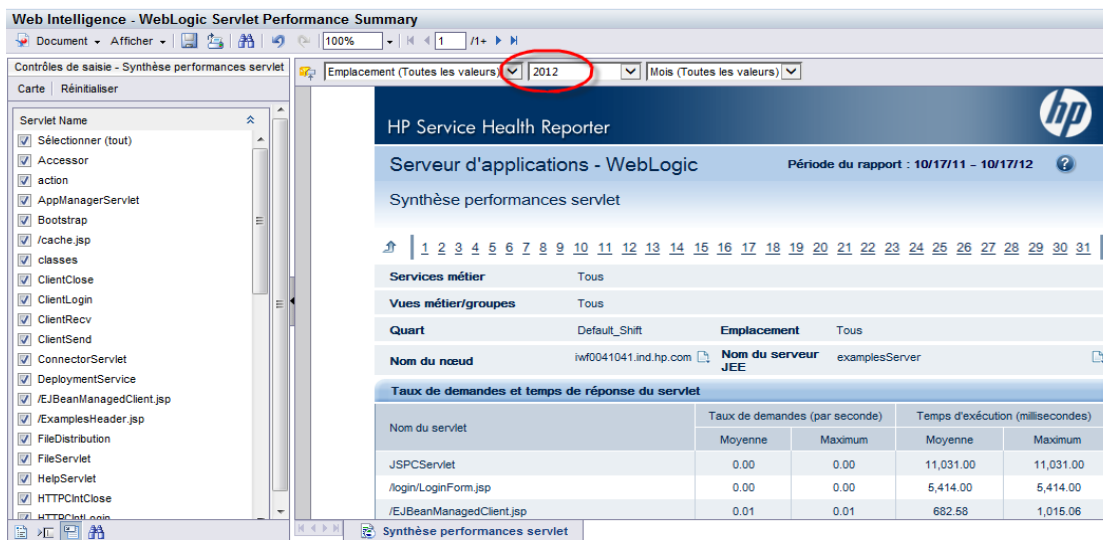
**Description :** Après l'actualisation d'un rapport pour les dates sélectionnées qui peuvent couvrir plusieurs années, seule l'icône d'exploration apparaît dans la section d'exploration du rapport avec des dates manquantes.

1. Lorsque le rapport est actualisé pour une plage de date sélectionnée couvrant plusieurs années, par exemple du 17-oct-2011 au 17-oct-2012, seule l'icône d'exploration apparaît

comme suit :



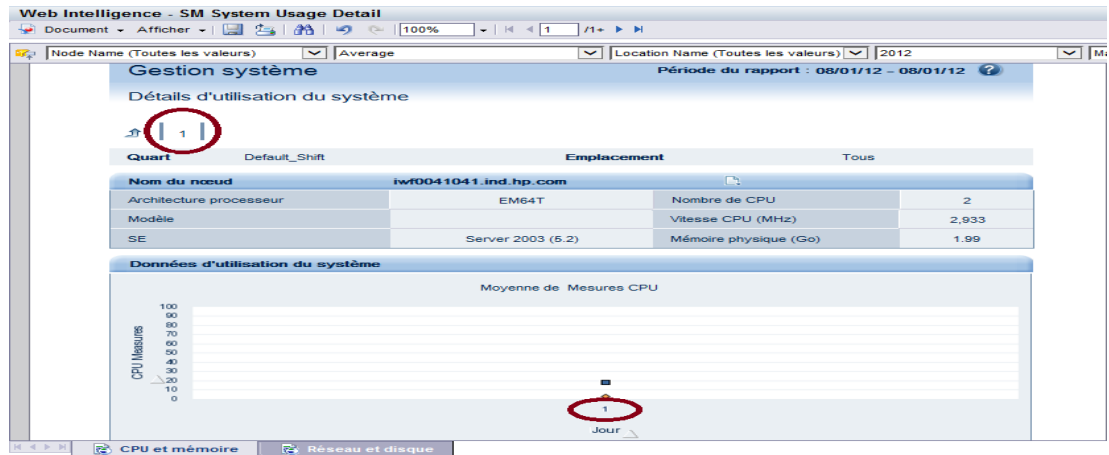
2. La sélection de l'année requise dans le contexte d'analyse (comme illustré ci-après) permet de résoudre le problème et le rapport peut être exploré en amont et en aval pour une analyse approfondie.



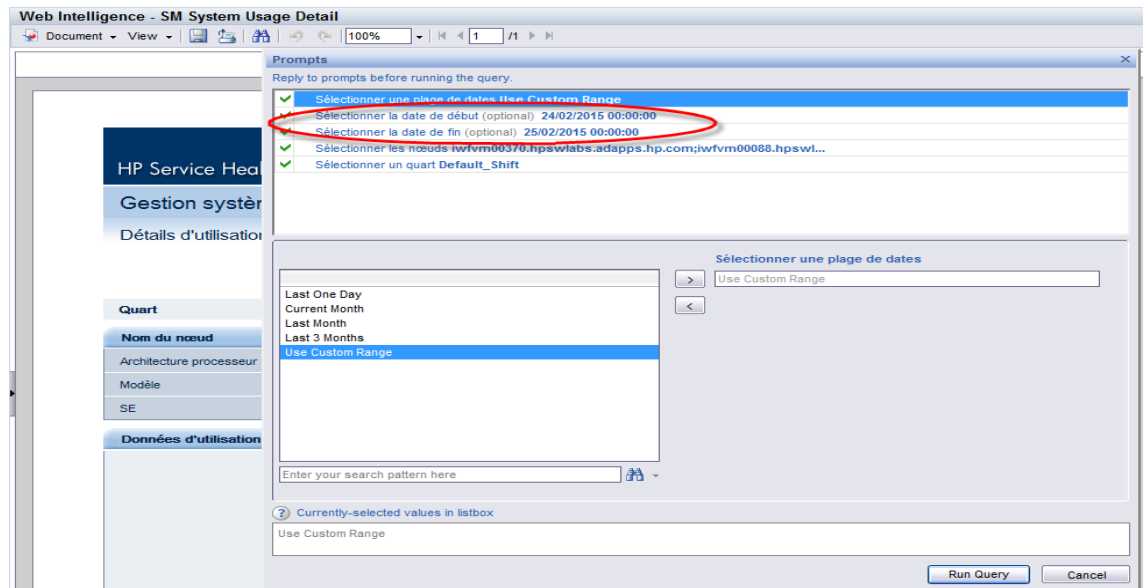
## L'actualisation d'un rapport de données sur une seule journée produit des données inexactes

**Description :** Lorsque le rapport est actualisé sur une seule journée, il affiche uniquement la première heure au lieu des 24 heures :

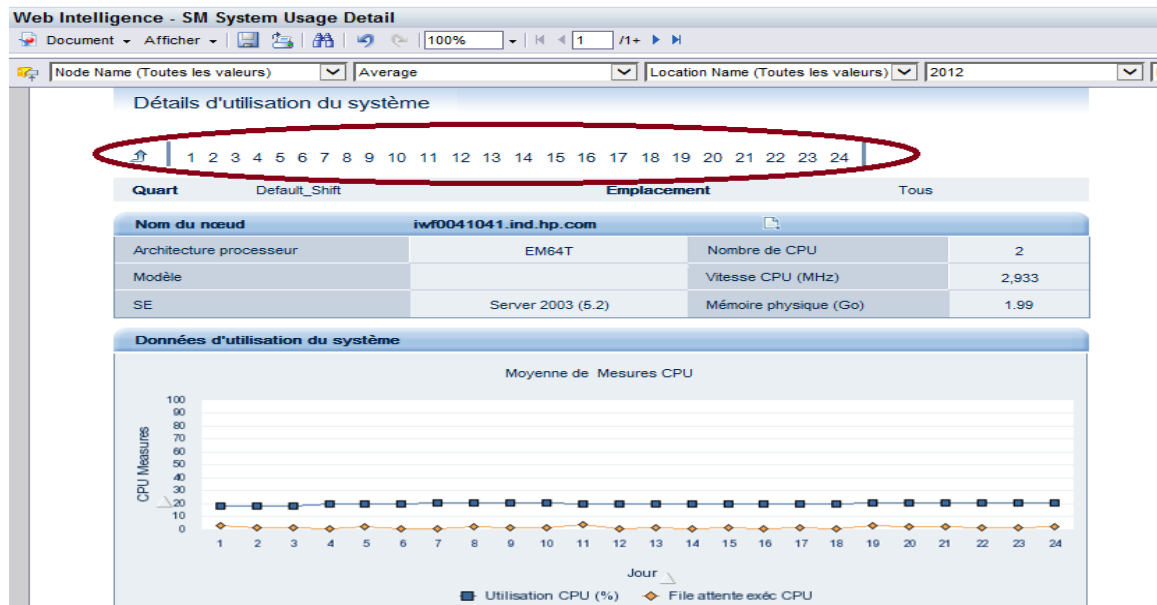
1. Lorsque le rapport est actualisé, disons le 1er août 2012, il affiche uniquement la première heure comme suit.



2. Pour récupérer les données sur 24 heures pour un seul jour, actualisez le rapport avec Sélectionner la date de début sur 1er août 2012 et Sélectionner la date de fin sur 2 août 2012.



3. Les données sur 24 heures du 1er août 2012 s'affichent de la manière suivante.



## Symptôme : Erreur d'expiration de la page InfoView

**Résolution :** Les étapes suivantes vont permettre de résoudre l'erreur d'expiration de la page InfoView.

1. Dans le fichier web.xml, définissez les variables.

logontoken enable=false,

session-timeout=120 (Vous devez définir ces variables dans tous les fichiers web.xml des applications installées ; vous pouvez également définir l'expiration de session au-delà de 120 minutes, sans toutefois dépasser 8 heures).

```
[<Install DIR>Program Files (x86)\Business
Objects\Tomcat55\webapps\CmcApp\WEB-INF
```

```
[<Install DIR>Program Files (x86)\Business
Objects\Tomcat55\webapps\InfoViewApp\WEB-INF
```

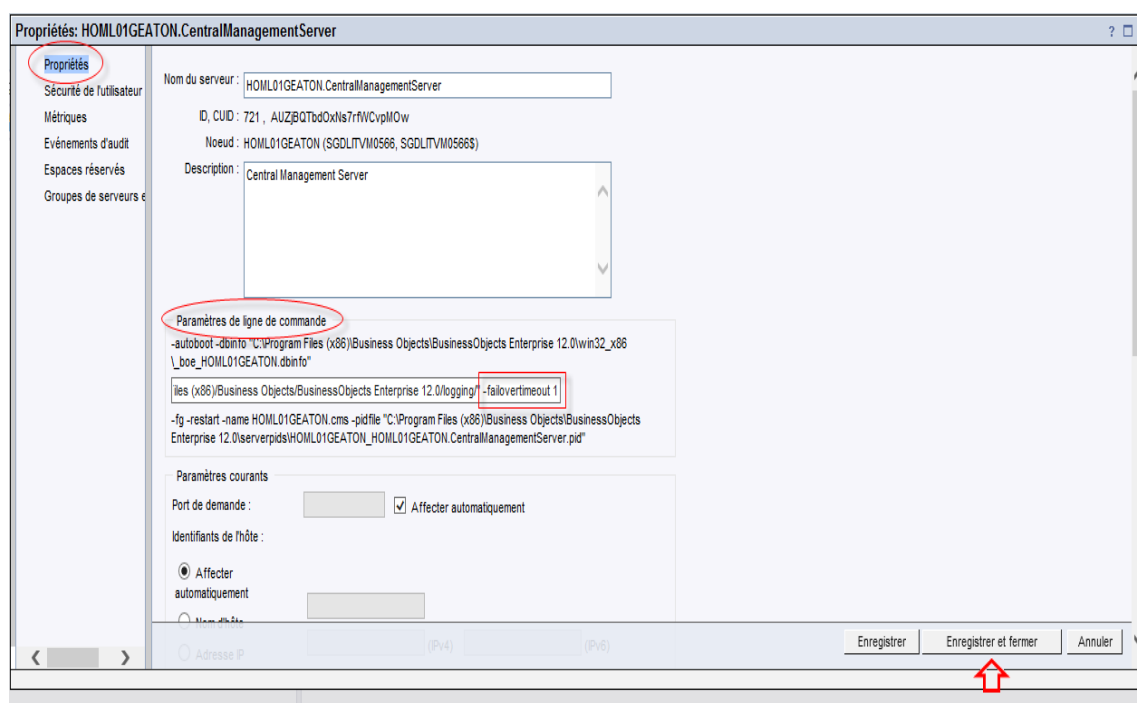
```
[<Install DIR>Program Files (x86)\Business
Objects\Tomcat55\webapps\InfoViewAppActions\WEB-INF
```

```
[<Install DIR>Program Files (x86)\Business
Objects\Tomcat55\webapps\CmcAppActions\WEB-INF
```

```
[<Install DIR>Program Files (x86)\Business
Objects\Tomcat55\webapps\AnalyticalReporting\WEB-INF
```

```
[<Install DIR>Program Files (x86)\Business  
Objects\Tomcat55\webapps\OpenDocument\WEB-INF
```

2. Ajoutez -failovertimeout 1 au paramètre de ligne de commande de CMS pour CMC.
3. Connectez-vous au serveur CMC.
4. Cliquez avec le bouton droit sur **Central Management Server** et ajoutez le commutateur à la commande.
5. Pour ajouter le commutateur, cliquez avec le bouton droit sur **Central Management Server**.
6. Accédez à la ligne de commande, entrez un espace et ajoutez le commutateur.

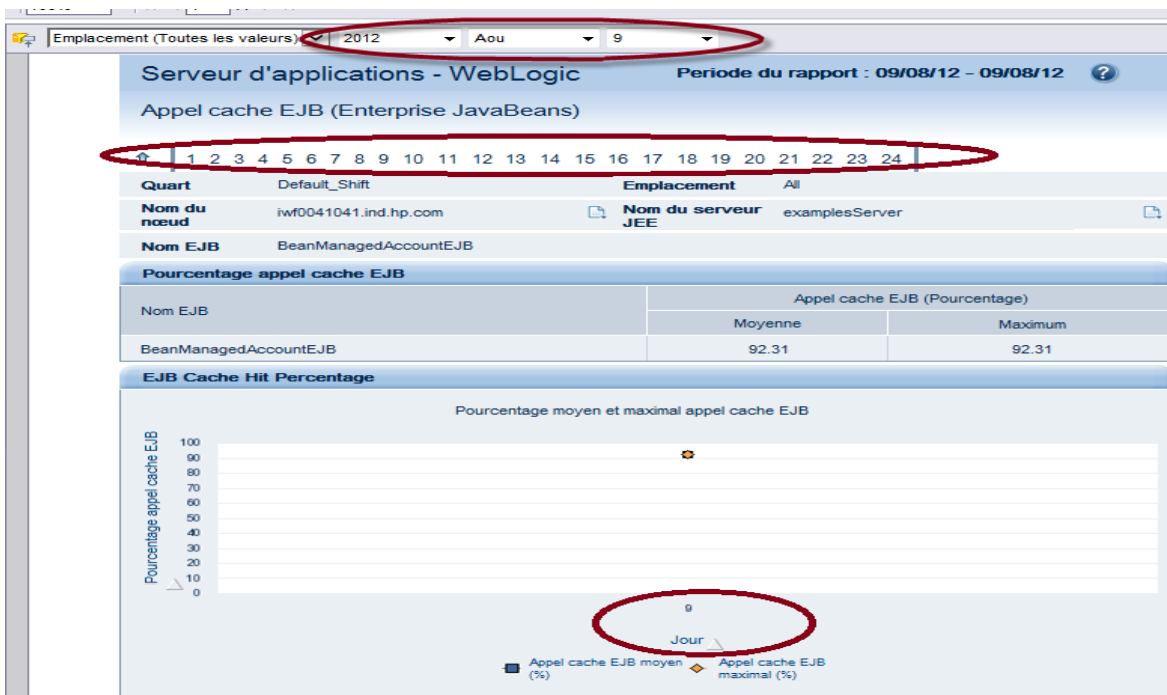


Connectez-vous à InfoView et patientez 121 min que la session Web et la session Enterprise expirent.

## Définition de la synchronisation de l'exploration sur les blocs

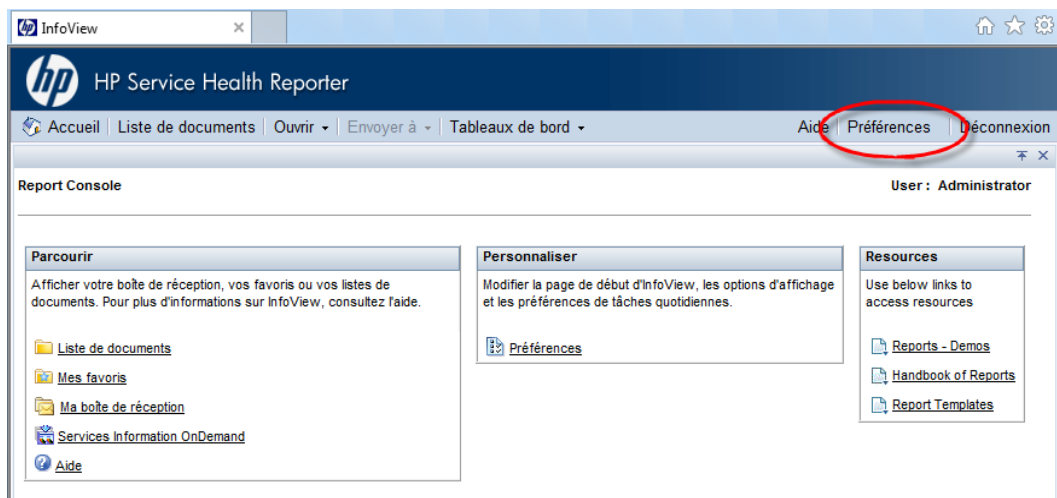
**Description :** Une fois le rapport actualisé, lorsque le rapport est exploré au niveau de la dimension « Heure », l'ensemble du rapport n'est pas synchronisé à la même dimension, si bien que le premier bloc sur lequel s'est effectuée l'exploration affiche les données au niveau « heure », mais les autres blocs affichent les données au niveau « Jour ».





Ce problème se produit car les préférences ne sont pas définies pour l'option d'exploration. Pour les définir, procédez aux étapes suivantes :

1. Accédez à Préférences dans InfoView.



2. Sous Web Intelligence, dans la section Options d'exploration, sélectionnez **Synchroniser l'exploration sur les blocs de rapport** comme suit.

**Web Intelligence**

Sélectionnez un format d'affichage par défaut :

- Web (aucun téléchargement requis)
- Interactif (aucun téléchargement requis)
- PDF (Adobe Acrobat Reader requis)

Lors de la visualisation d'un document :

- Utiliser les paramètres régionaux du document pour appliquer un format aux données
- Utiliser mes paramètres régionaux de visualisation préférés pour appliquer un format aux données

Sélectionnez un outil de création/modification par défaut :

- Avancé (Java 2 requis)
- Interactif (aucun téléchargement requis)
- Bureau (Web Intelligence Rich Client requis)
- Accès au Web (compatible 508)

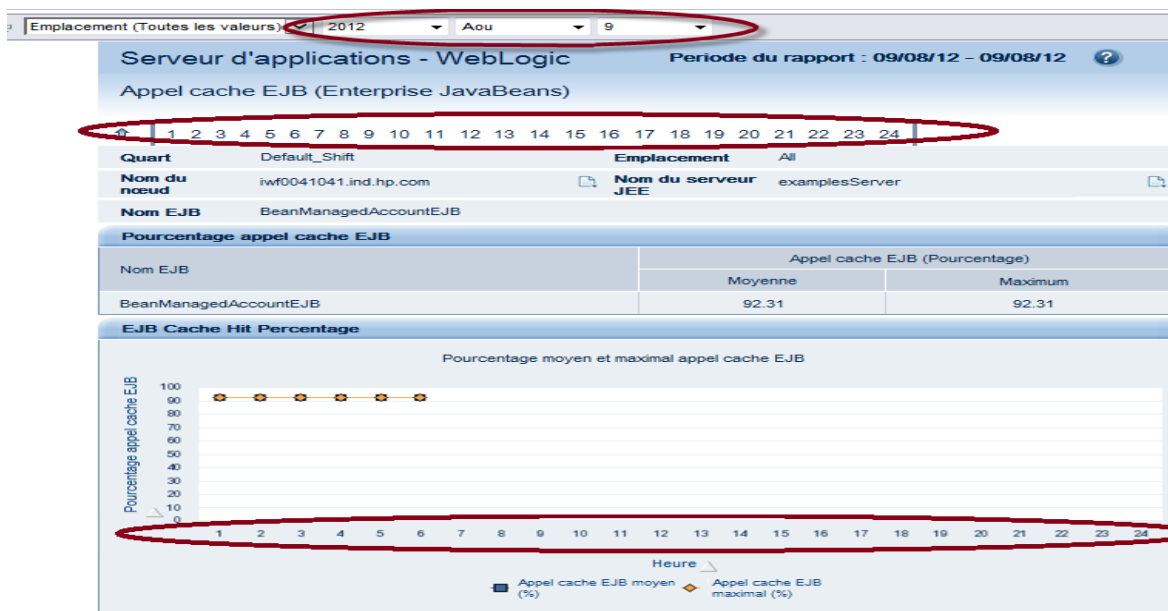
Sélectionnez l'univers par défaut :

Pas d'univers par défaut

**Options d'exploration**

- Demander si l'exploration requiert des données supplémentaires
- Synchroniser l'exploration sur les blocs de rapport
- Masquer la barre d'outils Exploration au démarrage

3. Cliquez sur **OK**, puis déconnectez-vous et connectez-vous de nouveau à InfoView. Si le rapport est exploré en aval jusqu'au niveau horaire, même les autres blocs seront synchronisés en conséquence, comme suit :



## Utilisation de CPU élevée avec erreur d'exception Sybase IQ dans les fichiers journaux

**Description :** Échec de la génération de rapports en raison de la forte utilisation de CPU et un message d'erreur Sybase IQ Exception: Insufficient buffers for 'Sort'' (Exception Sybase IQ : tampons insuffisants pour "Tri") apparaît dans les fichiers journaux SHR. Cette erreur se produit

car la mémoire cache de Sybase IQ est insuffisante. Ainsi, les processus ou flux du système sont abandonnés et le chargement des données dans les rapports SHR échoue.

**Résolution** : Dans le fichier de configuration (`pmdbConfig.cfg`), augmentez le réglage des variables des paramètres de cache `iqtc`, `iqmc` et `iqIm` en fonction de la mémoire RAM disponible sur le système. Le fichier de configuration se trouve dans le répertoire :

`%PMDB_HOME%\config\pmdbConfig.cfg` (pour Windows)

`$PMDB_HOME/config/pmdbConfig.cfg` (pour Linux)

## Certains rapports de gestion système échouent dans le déploiement de VMware vCenter

**Description** : Lorsque SHR consigne des données provenant de VMware vCenter, certains rapports de gestion système sont vides ou leur génération échoue.

**Résolution** : Lorsque VMware vCenter est la source de données de SHR, seuls les rapports de gestion système suivants sont renseignés :

- Synthèse SM
- Synthèse de disponibilité du système SM
- Synthèse de prévision du système SM
- Inventaire système SM
- 5 premiers et derniers systèmes SM
- Détail sur la disponibilité du système SM

## Symptôme : Le rapport de disponibilité SPI affiche un temps inconnu supérieur à la valeur attendue

**Description** : SHR extrait les données des classes respectives, telles que `DBSPI_ORA_REPORT`, `EX2007_AVAILABILITY`, etc. Pour le calcul de la disponibilité, une procédure de post-collecte remplit les content packs (tels que Exchange, WebLogic, WebSphere, Oracle et Microsoft SQL) avec les données. Le temps inconnu est marqué lorsque SHR n'a pas reçu d'échantillon de données valide de la part de l'agent pendant une certaine période (échantillon de 5 minutes dans `SR_ tables`). Le problème peut se produire dans les scénarios suivants.

### Scénario 1 :

Si des doublons existent dans la table de dimension (telle que `K_CI_Oracle`, `K_CI_Exchange_Server`, etc.), l'occurrence de temps inconnu est possible. En cas de doublons (à savoir deux instances), un CI serait ancien et l'autre nouveau. L'ancien CI n'aurait pas consigné de données après l'entrée du nouveau CI dans le système. La durée de l'ancien CI est marquée *Temps inconnu* car aucune donnée valide n'est reçue de la source.

**Résolution** : Pour résoudre le problème, procédez aux étapes suivantes :

1. Si vous avez SHR 9.20, mettez à niveau vers SHR 9.30, puis vers SHR 9.31.
2. Utilisez l'outil *Dimension Life Cycle Manager* pour supprimer les CI en double.

Pour plus d'informations sur la suppression des CI en double, consultez la section *Gestion des dimensions* du *Manuel d'installation et configuration de HP Service Health Reporter (9.31)*.

#### Scénario 2 :

Si CODA rencontre des problèmes, les données consignées auprès des Agents n'auront pas l'ensemble complet des échantillons (12 échantillons par heure). Cela donne lieu à un temps inconnu qui apparaît dans les rapports SHR. Par exemple, bien que la stratégie SPI de disponibilité soit configurée pour consigner des données toutes les 5 minutes, l'agent ne parvient pas à consigner l'ensemble des échantillons toutes les 5 minutes.

**Résolution :** Pour régler les problèmes de données manquantes dans CODA, faites une demande auprès de l'assistance HP pour obtenir le module Agent.

#### Scénario 3 :

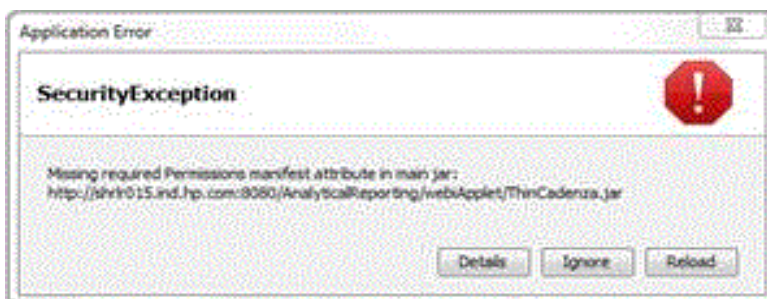
Si les stratégies SPI liées à la disponibilité ne sont pas configurées pour consigner les données toutes les 5 minutes, (et pour les consigner toutes 10 minutes à la place), pendant une heure SHR disposera de 6 échantillons contre 12 auprès d'Agent. Cela peut correspondre à un temps inconnu de 50 %.

**Résolution :** Pour remédier au problème, configurez les stratégies SPI de manière à consigner les données de disponibilité toutes les 5 minutes.

Remarque : Tout autre mode de consignation fera apparaître une disponibilité erronée et un temps inconnu.

## Symptôme : Erreurs lors de la création ou de la modification des rapports SHR

**Description :** Des erreurs indiquent que les autorisations requises et les attributs manifestes sont manquants. Ou vous rencontrez l'erreur d'exception de sécurité suivante lorsque vous essayez de modifier les rapports SHR.



Ces problèmes peuvent se produire lorsqu'une version supérieure de Java Development Kit (JDK) est installée sur le système. Ou lorsque les paramètres de sécurité dans Java sont stricts et ne permettent pas l'exécution d'applications non signées, auto-signées (non signées par une autorité de confiance) ou lorsque les applications sont dépourvues d'attributs d'autorisation.

**Résolution :** Pour remédier au problème, essayez les options suivantes :

1. Vérifiez que vous disposez de la version 1.6 de Java Development Kit (JDK) est installée sur le système. Les versions ultérieures de JDK risquent de poser des problèmes de compatibilité.
2. Accédez à **Panneau de configuration > Java**. La fenêtre du Panneau de configuration Java s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Sécurité**.
4. Si vos stratégies le permettent, diminuez le paramètre de sécurité en faisant glissez la règle vers **Moyen**.
5. Ajoutez l'URL du système hôte SHR à la liste des sites d'exception.
  - a. Cliquez sur **Modifier la liste des sites**. Le volet de la liste des sites d'exception s'affiche.
  - b. Cliquez sur **Ajouter**.
  - c. Notez l'URL du système d'hôte SHR. (Par exemple, *http://<nomhôte>:8080/AnalyticalReporting/*. Cliquez sur **OK**.
6. Cliquez sur **Appliquer**.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Redémarrez le navigateur.

## Symptôme : Un message d'erreur s'affiche lors de l'actualisation des rapports d'audit

Le message d'erreur suivant s'affiche lorsque vous actualisez les rapports d'audit (à l'aide du bouton d'actualisation du navigateur) :

An error occurred while creating a sub-process in the processing server. (Une erreur s'est produite lors de la création d'un sous-processus dans le serveur de traitement)

Importez le fichier `B0audit.biar` sur le système SAP BusinessObjects. Le fichier `B0audit.biar` se trouve dans le dossier suivant :

- Windows : `%PMDB_HOME%\contrib`
- Linux : `$PMDB_HOME/contrib`

Utilisez l'utilitaire d'importation de SAP BusinessObject pour importer le fichier `B0audit.biar`.

### Importation sous Windows

Cliquez sur Démarrer-> Tous les programmes -> Business Objects XI 3.1 -> Business Objects Enterprise -> Import Wizard (Assistant d'importation). L'écran de l'assistant d'importation s'ouvre.

Cliquez sur Next pour ouvrir les écrans source et de destination

Pour déployer le fichier BIAR :

1. Choisissez le fichier Business Intelligence Archive Resource(BIAR) comme source
2. Sélectionnez le fichier BIAR dans le système de fichiers (vous naviguez jusqu'au chemin d'accès) et cliquez sur Next
3. Choisissez BO server(SHR Application Server) comme environnement de destination (nom CMS)
4. Nom du fichier BIAR
5. Cliquez sur Next.
6. Sélectionnez Clear all (Effacer tout), et cochez les objets requis :
  - Import Application Folders & Objects (Importer les dossiers et les objets d'application),
  - Import Repository Objects (Importer les objets de référentiel)
  - Import Universe (Importer l'univers), puis cliquez sur Next.
7. Choisissez Update destination object, in case of name conflict ,rename it (Mettre à jour l'objet de destination, en cas de conflit, renommez-le)
8. Cochez toutes les options et cliquez sur Next.
9. Cliquez sur Next.
10. Sélectionnez les dossiers et les objets et cliquez sur Next.
11. Cliquez sur Next dans l'écran Select application folders and objects (Sélection des dossiers et des objets).
12. Sélectionnez la troisième option de import options for universe and connections (importer les options pour l'univers et les connexions), puis cliquez sur Next.
13. Sélectionnez le ou les univers dans l'écran Universe folder and Universes (Dossier d'univers et univers).
14. Sélectionnez Import recipients... (Importer les destinataires) et cliquez sur Next.
15. Cliquez sur Finish (Terminer) pour terminer le déploiement.
16. Cliquez sur View Detail Log (Afficher le journal détaillé) pour consulter le statut du déploiement et cliquez sur Done (Fin).

### **Importation sous Linux**

Lorsque SHR est installé sous Linux, installez l'outil client SAP BusinessObjects sur un système Windows (BusinessObjectsXI-3.1-Clienttools.zip disponible dans le répertoire packages/BO sur le support SHR Linux) et suivez la procédure d'importation du fichier BIAR sous Windows.

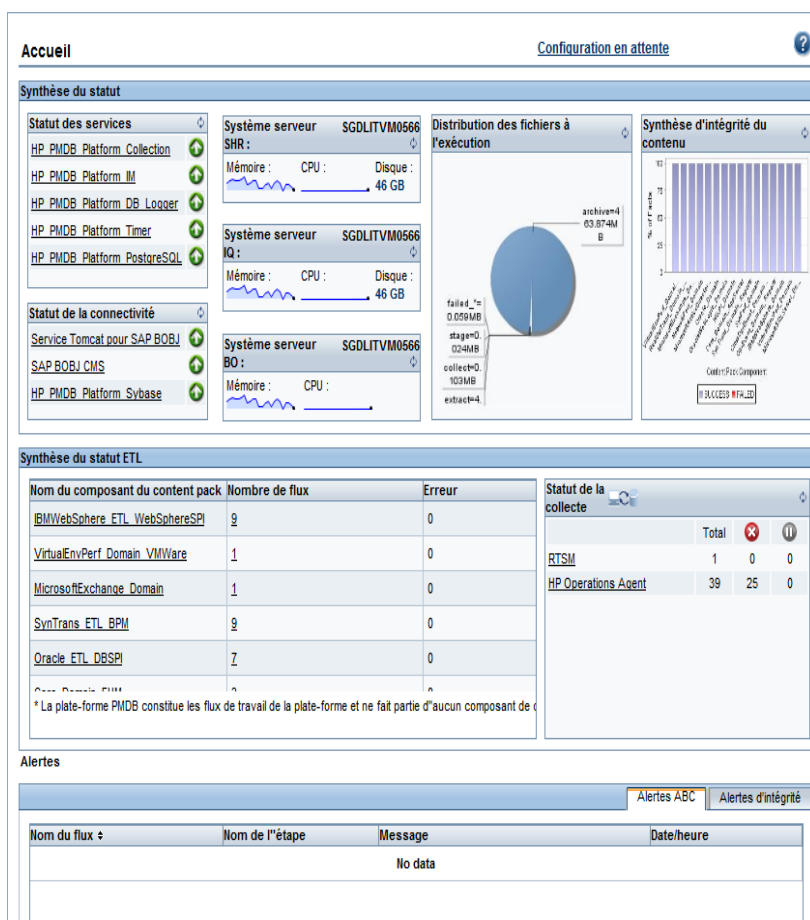
## Résolution des problèmes liés à l'administration

La console d'administration SHR est un outil de surveillance Web permettant de suivre les différents composants de SHR, tels que la collecte de données, le traitement des données, la base de données, les services, etc. Si un problème survient, des alertes adaptées s'affichent dans la console d'administration.

Cette section du manuel explique comment résoudre les alertes qui apparaissent dans la console d'administration. En outre, elle traite d'un certain nombre de problèmes couramment rencontrés lors de la collecte de données, du rapprochement des données, du traitement des données ou lors de l'exécution de certaines tâches d'administration.

La page Accueil de la console d'administration donne une vue d'ensemble du statut de SHR, des services associés, de la base de données et de la plate-forme hôte.

Figure 1 : Page Accueil



En cas de problème avec un composant de SHR, la page Accueil affiche une icône d'alerte pour vous permettre de rechercher la cause de l'erreur et d'entreprendre l'action appropriée.

Cette section du manuel traite des alertes liées à SHR énumérées ci-dessous et des étapes permettant de résoudre les problèmes qui en découlent :

- "Compréhension des alertes de collecte de données" , ci-dessous
- "Symptôme : La collecte des données n'a pas démarré ou a échoué" , ci-dessous
- "Compréhension des alertes de service" , page 60
- "Compréhension des alertes de base de données" , page 61

## Compréhension des alertes de collecte de données

La page d'accueil de la console d'administration surveille et affiche le statut de la collecte de données effectuée par SHR depuis diverses sources de données, telles que Run-time Service Model (RTSM), HP Operations Manager (HPOM), la base de données BSM (Business Service Management) et HP Performance Agent (PA).

Figure 2 : Volet Statut de la collecte

	Total	❌	ⓘ
<a href="#">RTSM</a>	1	0	0
<a href="#">HP Operations Agent</a>	39	25	0

Deux types d'informations sur le statut de la collecte peuvent s'afficher dans le volet Statut de la collecte de la page d'accueil. Ils sont identifiés par les icônes suivantes :

- ❌ Indique que la collecte de données a échoué depuis la source de données spécifiée.
- ⓘ Indique que la collecte de données n'a jamais démarré depuis la source de données spécifiée.

Pour obtenir des informations détaillées sur le statut de la collecte, vous pouvez cliquer sur le lien hypertexte correspondant au type de la source de données dans le volet Statut de la collecte afin d'ouvrir la page de source de données respective. Par exemple, en cliquant sur RTSM, vous ouvrez la page Définition de service.

Cette partie du manuel expose les éventuels problèmes pouvant être à l'origine de l'échec d'une collecte et les étapes permettant de les résoudre.

## Symptôme : La collecte des données n'a pas démarré ou a échoué

**Description :** Le volet Statut de la collecte sur la page d'accueil répertorie la source de données RTSM ou HPOM dans la colonne ⓘ. Il indique que la collecte de topologie n'a jamais démarré depuis ces sources de données.

**Résolution :** Il se peut que la source de données à laquelle vous tentez de vous connecter soit arrêtée et aucune connexion n'est établie. Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :



1. Vérifiez le statut de la connexion :

a. RTSM, HP OM

Dans la console d'administration, accédez à la page **Source de topologie> Définition de service** pour vérifier le statut de la source de données RTSM ou HPOM.

b. Base de données de profils, OMi, HPOM

Dans la console d'administration, accédez à la page **Configuration de la collecte > BD de gestion/BD des profils** pour vérifier le statut de la source de données BD des profils. De même, pour Operations Management i, accédez à la page OMI et pour HPOM, accédez à la page Operations Manager.

c. HP Performance Agent

Dans la console d'administration, accédez à la page **Configuration de la collecte > Source de données PA** pour vérifier le statut de la source de données PA.

Cliquez sur **Tester la connexion** pour tester la connexion de la source de données (faites une double vérification des identifiants à l'aide de l'option de configuration). Si le test de connexion échoue dans l'un des scénarios ci-dessus, consultez la section "[Résolution des problèmes liés à la source de données](#)", page 73.

## Compréhension des alertes ABC

Pour résoudre les problèmes liés au traitement des données, consultez la table des alertes sur la page d'accueil de la console d'administration. Les 10 dernières alertes de traitement de données actives rencontrées par l'infrastructure de workflow SHR s'affichent.

Figure 3 : Alertes ABC

Alertes ABC			
		Alertes ABC	Alertes d'intégrité
Nom du flux	Nom de l'étape	Message	Date/heure
OM@OM_Facts_MessageCount	Procedure_Daily...	C:WINDOWSsystem32*E:HP-SHRPMDb/bin/sqlxecutor"-sql...	18 Jan 2011 15:06:01
Virtual_Env_Management@Facts_LogicalSystem	Procedure_Popul...	C:WINDOWSsystem32*E:HP-SHRPMDb/bin/sqlxecutor"-sql...	18 Jan 2011 15:06:29

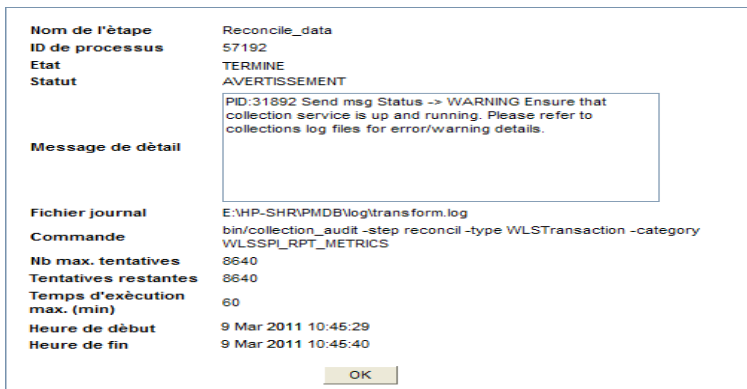
Deux types d'alerte sont générés par l'infrastructure de workflow :

- Erreurs : cette alerte est générée lorsqu'un flux de travail actif ne réussit pas à réaliser le processus d'exécution en raison d'une erreur grave pendant la tâche. L'exécution du flux de travail est interrompue.
- Temps d'exécution maximal dépassé : cette alerte est générée lorsque le processus d'exécution d'une tâche a échoué dans le temps d'exécution imparti.

### Affichage des détails d'une alerte

Pour afficher les détails de l'alerte générée, cliquez sur le lien hypertexte situé dans la colonne Nom de l'étape de la table. Une fenêtre contenant les détails de l'alerte s'affiche.

Figure 4 : Fenêtre des détails de l'alerte



Cette fenêtre des détails de l'alerte affiche le message d'erreur détaillé, la commande exécutée lorsque l'erreur s'est produite, le nombre restant et maximal de tentatives, le temps d'exécution maximal et les heures de début et de fin. Si l'échec de l'étape de travail persiste et que le nombre maximal de tentatives est atteint, le statut du flux est identifié comme étant une erreur et n'est plus actif. Pendant la phase de nouvelle tentative, si le temps d'exécution maximal est dépassé, le statut du flux passe à MAX\_EXEC\_TIME\_EXCEEDED et n'est plus actif. Dans ce cas, l'heure de fin affiche la valeur NULL.

La fenêtre des détails de l'alerte n'apparaît pas pour les alertes provoquées par un dépassement du temps d'exécution maximal. Vous ne pouvez pas cliquer sur la colonne Nom de l'étape correspondant à ces alertes pour ouvrir la fenêtre de détails. Pour plus d'informations sur ces alertes, accédez à la page Traitement des données.

Tâches supplémentaires de résolution de problème

- ["Symptôme : Alerte ABC – ERROR \(Max Exec Time Exceeded\)"](#) , ci-dessous
- ["Symptôme : Alerte ABC – ERROR \(Max Retries Exceeded\)"](#) , page suivante

## Symptôme : Alerte ABC – ERROR (Max Exec Time Exceeded)

**Description** : Sur la page Traitement des données de la console d'administration, la colonne Statut de l'étape affiche l'indicateur **ERREUR** pour une étape de travail particulière. La vérification du statut de l'étape de travail entraîne l'affichage de l'alerte MAX\_EXEC\_TIME\_EXCEEDED.

**Cause** : Cette alerte est générée lorsque le processus d'exécution de l'étape de travail a échoué dans le temps d'exécution imparti. Pour résoudre ce type d'erreur, procédez comme suit :

1. Sur la page Traitement des données, cliquez sur l'icône correspondant à l'étape de travail dans le diagramme pour afficher une boîte de message détaillée sur cette étape.
2. Notez l'ID de processus (PID) de l'étape de travail.
3. Accédez au dossier %PMDB\_HOME%\log (Windows), \$PMDB\_HOME/log (Linux) et ouvrez le fichier dw\_abc1launcher.log.
4. Recherchez le numéro d'identification du processus (PID) dans le fichier journal.


5. Notez le PID de l'étape de travail généré par le système d'exploitation. Par exemple, une entrée du fichier journal peut s'apparenter à ce qui suit :

```
2010-11-23 02:50:12,522 INFO [com.hp.bto.dw.common.log.DwLog] - Started step 'DataLoad_Oracle_DiskSort' of stream 'Database_Oracle@Facts_DiskSort' with Process ID = 119615[PID:35408]
```

Dans cet exemple, le PID pour l'étape de travail correspond à 35408.

6. Validez ce PID à l'aide d'un utilitaire de système d'exploitation pour vérifier si le processus est cours d'exécution ou non. Par exemple, vous pouvez vérifier le processus dans l'onglet Processus de la fenêtre Gestionnaire des tâches de Windows.
7. Si le processus est répertorié comme étant actif dans le Gestionnaire de tâches Windows, effectuez l'une des étapes suivantes :
  - Patientez jusqu'à la fin de l'étape de travail.
  - Si l'exécution de l'étape de travail n'est pas terminée au bout d'un ou deux jours ou si l'étape de travail correspondant au PID conformément au fichier journal rencontre un problème, arrêtez le processus au moyen de l'utilitaire de système d'exploitation et demandez l'aide de l'assistance HP.
8. Si le processus n'est pas répertorié dans l'utilitaire de système d'exploitation, patientez jusqu'à ce que l'infrastructure de workflow réexécute l'étape de travail. Si le statut apparaît toujours en tant que Error, contactez l'assistance HP.

## Symptôme : Alerte ABC – ERROR (Max Retries Exceeded)

**Description :** Sur la page Traitement des données de la console d'administration, la colonne Statut de l'étape affiche l'indicateur  pour une étape de travail particulière. La vérification du statut de l'étape de travail entraîne l'affichage de l'alerte ERROR.

**Résolution :** Cette alerte est générée lorsque le processus d'exécution de l'étape de travail a échoué en raison d'une erreur. Pour résoudre ce type d'erreur, procédez comme suit :

1. Sur la page Traitement des données, cliquez sur l'icône **étape de travail** dans le diagramme pour afficher une boîte de message détaillée sur cette étape.
2. Notez les champs Nb max. tentatives et Tentatives restantes.
3. Si le champ Tentatives restantes indique zéro, effectuez les étapes suivantes pour abandonner le flux de travail :
  - a. Cliquez sur **Démarrer > Exécuter**. La boîte de dialogue Exécuter apparaît.
  - b. Tapez **cmd** dans le champ Ouvrir, puis appuyez sur **ENTRÉE**. La fenêtre Invite de commandes apparaît.
  - c. Tapez la commande suivante pour abandonner le flux de travail :

```
abcBatchControl -abort -streamId <nom de flux>
```

Dans cette instance, <nom de flux> correspond au nom du flux de travail.

## Compréhension des alertes de service


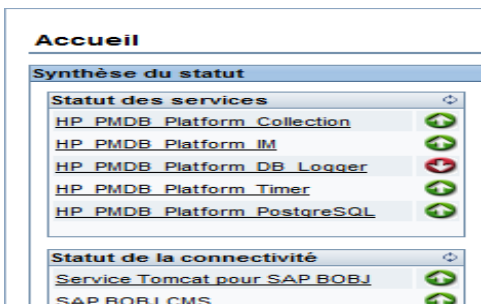
Le volet Statut du service de la page d'accueil affiche l'icône  pour le statut du service SHR. Ce statut indique que les services ne sont pas en cours d'exécution.

Figure 5 : Volet Statut du service de la page Accueil



Pour rechercher la cause du problème, vous devez vérifier la page Services qui livre des informations détaillées sur le statut de chaque service SHR.

Figure 6 : Page Services de la console d'administration


Services			
Service : Statut du service PMDB			
Nom du service	Description	Statut	Démarrer/Arrêter
<a href="#">HP PMDB Platform Collection</a>	PMDB Collection Framework Service		<a href="#">Arrêter</a>
<a href="#">HP PMDB Platform IM</a>	HP Service Health Reporter Internal Monitoring Framework		<a href="#">Arrêter</a>
<a href="#">HP PMDB Platform DB Logger</a>	Does IM logging by using Message Broker Service		<a href="#">Arrêter</a>
<a href="#">HP PMDB Platform Timer</a>	HP SH Reporter Timer Service to schedule data store jobs.		<a href="#">Arrêter</a>
<a href="#">HP PMDB Platform PostgreSQL</a>	Postgres Database Running		<a href="#">Arrêter</a>

En cas de statut d'erreur/avertissement pendant le service Collecte de la plate-forme HP PMDB, veillez à ce qu'il y ait une quantité d'espace disque suffisante sur le lecteur sur lequel est installé SHR (au moins 15 % de l'espace disque total).

Si l'un des services listés à la Figure 6 indique une erreur, redémarrez le service à l'aide du lien Démarrer/Arrêter ou du volet Service Windows. Si vous rencontrez des difficultés lors du redémarrage du service ou si le service s'arrête fréquemment, contactez l'assistance HP.

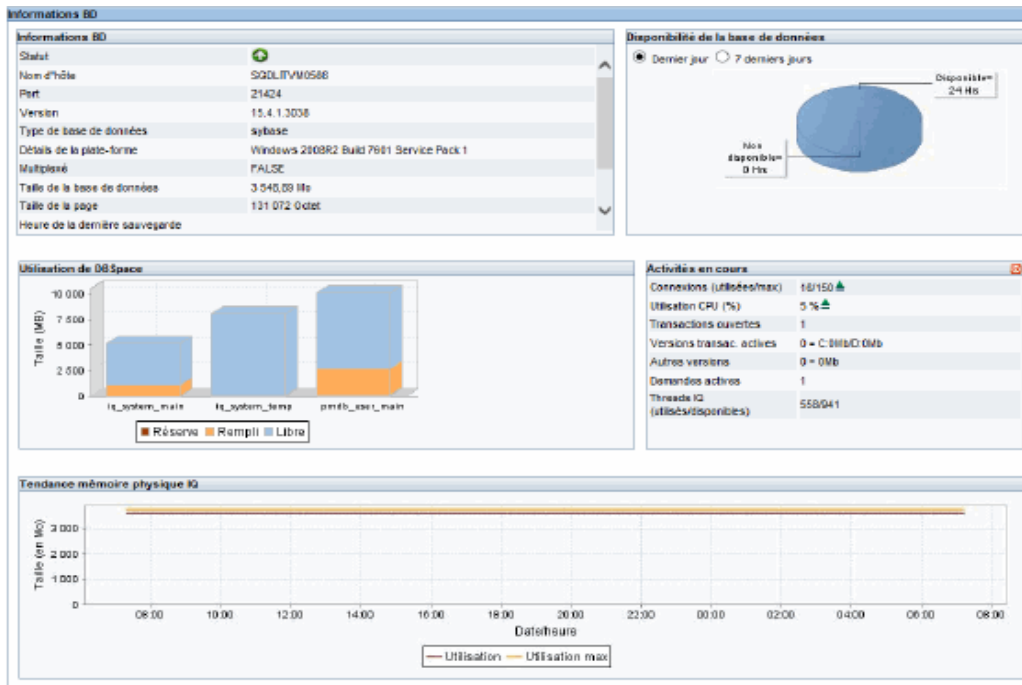
## Compréhension des alertes de base de données

La page d'accueil de la console d'administration permet de surveiller le statut de la connexion à la base de données SHR, la disponibilité et l'utilisation de l'espace de la base de données. En cas de problèmes, des alertes adaptées sont affichées dans les différentes parties de la page d'accueil, à savoir :

- Statut de la base de données : ce volet affiche le statut de la connexion à la base de données. Si la connexion à la base de données ne peut pas être établie, l'icône de statut  s'affiche.
- Alertes de base de données : cette table affiche une liste des messages d'erreur ou d'avertissement liés à la base de données.

Pour obtenir des informations détaillées sur la base de données, vous pouvez vérifier la page Surveillance de la base de données dans la console d'administration.

Figure 7 : Page Surveillance de la base de données



Cette section explique comment résoudre les problèmes liés à ces alertes de base de données.

### Symptôme : Alerte de base de données sur la page d'accueil


**Description :** La table Alertes de base de données de la page d'accueil affiche le message "Error while creating new db space file={0}.iq at the location {1}" (Erreur lors de la création du fichier d'espace bd={0}.iq à l'emplacement {1}).

**Résolution :** Lorsque 70 à 85 % de l'espace de base de données sont utilisés, un message d'avertissement est généré dans la table Alertes de base de données. SHR résout automatiquement le

problème en créant un fichier d'espace de base de données. Toutefois, si un problème survient lors de la création du fichier d'espace de base de données, ce message d'erreur est généré.

Actuellement, le nouveau fichier de base de données est créé dans le même dossier que les fichiers de base de données de Sybase IQ. Si l'espace est insuffisant sur le lecteur, l'erreur ci-dessus se produit. Pour résoudre ce problème, vérifiez l'espace disque et ajoutez-en selon vos besoins ou créez manuellement le fichier de base de données sur un autre lecteur.

## Symptôme : Échec de la connexion à la base de données

**Description** : Le volet Statut de la base de données figurant dans la page d'accueil de la console d'administration affiche une icône .

**Résolution** : Redémarrez la base de données (redémarrez le service HP\_PMDB\_Platform\_Sybase depuis le volet Service Windows). Si vous rencontrez des difficultés lors du redémarrage du service ou si le service s'arrête fréquemment, contactez l'assistance HP.

**Remarque** : Si Sybase IQ est installé sur un système distant, vous devez effectuer ces tâches sur le système distant. Le nom du service Sybase IQ peut différer de celui mentionné dans les étapes ci-dessus car il dépend du nom défini lors de la création initiale du service sur le système distant.

## Symptôme : Les flux de travail ne se chargent pas ou ne sont pas exécutés

**Description** : Après avoir installé les content packs et configuré SHR pour la collecte des données, vous constatez que la page Traitement des données de la console d'administration n'affiche pas les flux actifs. Les flux de travail ne sont pas chargés ou exécutés.

**Résolution** : Vérifiez que le service HP\_PMDB\_Platform\_Timer est en cours d'exécution.

## Symptôme : Échec de la connexion de SAP BusinessObjects InfoView depuis VM

**Description** : Après le lancement de SAP BusinessObjects InfoView depuis la console d'administration sur une machine virtuelle, la connexion a échoué même si l'utilisateur a fourni les bons identifiants.

**Résolution** : Ce problème survient si SHR est installé sur une machine virtuelle et si, au moment de l'installation, le nom d'hôte sur cette machine virtuelle n'est pas correctement défini. Le programme d'installation de HP Software a configuré SAP BusinessObjects avec un nom d'hôte incorrect. Cependant, il a utilisé le nom d'hôte correct dans le fichier %PMDB\_HOME%/data/config.prp. Pour bien faire, il devrait utiliser le même nom d'hôte dans tous les composants.

Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Démarrer > Programmes > BusinessObjects XI 3.1 > BusinessObjects Enterprise > Central Configuration Manager**. La fenêtre Central Configuration Manager apparaît.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Apache Tomcat 5.5.20**, puis cliquez sur **Stop (Arrêter)** pour arrêter le service Tomcat.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Server Intelligence Agent (HOML01GEATON)**, puis cliquez sur **Stop (Arrêter)** pour arrêter le service SIA.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Server Intelligence Agent (HOML01GEATON)**, puis cliquez sur **Propriétés (Propriétés)**. La boîte de dialogue des propriétés de Server Intelligence Agent (HOML01GEATON) s'affiche.
5. Dans l'onglet Configuration, cochez la case **Change Cluster Name to (Modifier le nom du cluster en)**, puis tapez le nouveau nom de la machine virtuelle ou physique.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Server Intelligence Agent (HOML01GEATON)**, puis cliquez sur **Start (Démarrer)** pour commencer par redémarrer le service SIA.
8. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Apache Tomcat 5.5.20**, puis cliquez sur **Start (Démarrer)** pour ensuite redémarrer le service Tomcat.
9. Fermez la fenêtre Central Configuration Manager.
10. Dans la Console d'administration, cliquez sur **Administration > SAP BusinessObjects**. La page SAP BusinessObjects apparaît.
11. Cliquez sur **Lancer InfoView**. La page de connexion à BusinessObjects InfoView apparaît.

## Symptôme : Le processus Sybase IQ se poursuit après arrêt du service de la plate-forme

**Description** : L'arrêt du service Sybase de la plate-forme PMDB lorsque la base de données Sybase IQ est arrêtée ne garantit pas que le processus Sybase IQ (iqsrv16.exe) ne soit plus exécuté.

**Résolution** : Pour résoudre ce problème, vous devez arrêter manuellement le processus Sybase IQ après avoir arrêté le service Sybase de la plate-forme PMDB. Effectuez les étapes suivantes :

1. Arrêtez le processus Sybase IQ (iqsrv16.exe) dans le Gestionnaire des tâches.
  - a. Sur le bureau, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre des tâches, puis cliquez sur **Gestionnaire des tâches**. La fenêtre Gestionnaire des tâches de Windows apparaît.
  - b. Cliquez sur l'onglet **Processus**.
  - c. Cochez la case Afficher les processus de tous les utilisateurs, puis recherchez le processus

iqsrv16.exe dans la liste des processus à l'écran.

- d. Sélectionnez le processus iqsrv16.exe, puis cliquez sur Arrêter le processus.

**Remarque** : Si Sybase IQ est installé sur un système distant, vous devez effectuer ces tâches sur le système distant. Le nom du service Sybase IQ peut différer de celui mentionné dans les étapes ci-dessus car il dépend du nom défini lors de la création initiale du service sur le système distant. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'installation et configuration de HP Service Health Reporter*.

## Symptôme : Internet Explorer 9 n'a pas réussi à lancer la console d'administration

**Description** : La console d'administration SHR n'est pas lancée avec Internet Explorer 9.

**Résolution** : Démarrez la console d'administration après avoir ouvert Internet Explorer en mode de compatibilité.

## Symptôme : Erreur de page Web de la console d'administration

**Description** : Lorsque vous vous connectez ou naviguez via la console d'administration, le message d'erreur ci-dessous s'affiche sur la page Web :

500 Internal Server Error :

### Résolution 1 :

Vérifiez si le fichier BSMRApp.log ne comporte pas une exception d'ID en double.

### Résolution 2 :

Cette erreur survient car des ID dupliqués ont été créés pour la même page Web. Pour remédier au problème, videz le cache du navigateur Web et actualisez la page.

### Résolution 3 :

Démarrez le service de l'administrateur :

*Windows* :

- Ouvrez l'invite de commande et entrez services.msc.
- Cliquez avec le bouton droit sur HP\_PMDB\_Platform\_Administrator service restart.

*Linux* :

Exécutez le service HP\_PMDB\_Platform\_Administrator restart.



## Symptôme : Flux ABC – Stage Always in Warning State

**Description :** Le statut de l'étape d'évaluation dans le flux ABC est toujours à l'état avertissement. Cela se produit lorsque l'évaluation déplace les fichiers CSV vers %PMDB\_HOME%/stage/failed\_to\_stage (Windows), \$PMDB\_HOME/stage/failed\_to\_stage (Linux) si elle rencontre une erreur provoquée par des données incorrectes.

**Résolution :** Lorsque l'étape d'évaluation est à l'état AVERTISSEMENT, corrigez manuellement les données dans les fichiers CSV et replacez-les dans %PMDB\_HOME%/stage/failed\_to\_stage (Windows), \$PMDB\_HOME/stage/failed\_to\_stage (Linux) de sorte que les données soient déplacées lors de la prochaine exécution.

## Symptôme : Échec de la connexion au serveur RTSM via la console d'administration

**Description :** Lorsque l'utilisateur change le contexte racine de l'application dans BSM9.2x, le test de connexion échoue. BSMRApp.log affiche le message suivant :

Failed to connect with *http://<HostName>:21212/setup1/axis2/services/UcldbService* for CMDDB, org.apache.axis2.AxisFault: Service not found operation terminated.

**Résolution :**

À effectuer sur le serveur SHR

1. Modifiez le fichier `config.prp` dans %PMDB\_HOME%/data/config.prp (Windows), \$PMDB\_HOME/data/config.prp (Linux)
2. Changez `ucldbService.url=/axis2/services/UcldbService` en `ucldbService.url=/setup1/axis2/services/UcldbService` (en admettant que le nouveau contexte racine est `setup1`)

À effectuer sur le système BSM

1. Une fois que vous avez modifié le contexte racine de BSM/jmx-console, arrêtez le serveur et modifiez les fichiers de configuration suivants. Supposez que votre nouveau contexte racine est `setup1`.
2. Modifiez le fichier `.. \HPBSM\odb\deploy\axis2\WEB-INF\web.xml` et ajoutez les lignes suivantes :

```
<init-param>
<param-name>axis2.find.context</param-name>
<param-value>>false</param-value>
</init-param>
```

3. Modifiez le fichier `..\HPBSM\odb\deploy\axis2\WEB-INF\conf\axis2.xml` et ajoutez la ligne suivante :

```
<parameter name="contextRoot" locked="false">setup1/axis2</parameter>
```

4. Redémarrez le serveur.

## Symptôme : Impossible de lancer Central Management Console ou InfoView Console depuis la console d'administration

**Description :** Cela est observé uniquement dans les systèmes non anglais.

Dans la console d'administration, il est impossible de lancer Central Management Console ou InfoView depuis le menu **Administration > SAP BOBJ**.

### Résolution :

1. Ouvrez le fichier suivant :
  - Sous Windows : `%pmdb_home%/config/data/config.prp`
  - Sous Linux : `$pmdb_home/config/data/config.prp`
2. Veillez à ce que le nom de domaine complet du système SHR soit correctement spécifié dans le fichier.

## Symptôme : Communication impossible entre le serveur SHR et le collecteur distant sur les réseaux

**Description :** Lorsque le serveur SHR et le collecteur distant sont hébergés sur des réseaux différents, ils ne peuvent pas communiquer ensemble.

**Résolution :** Veillez à ce que les connexions sortantes des deux réseaux soient ouvertes et à ce que la connexion entrante soit limitée à un seul port que le service broker de communication doit écouter. Procédez aux étapes suivantes sur le serveur SHR et sur le collecteur distant pour permettre la communication sur les réseaux :

Sur le collecteur SHR distant :

1. Dans l'interface de ligne de commande, exécutez la commande suivante :  
`ovconfchg -edit`
2. Ajoutez les lignes suivantes :

```
[bbc.cb]
```

```
SERVER_PORT=<numéro_port>
```

où, *numéro\_port* est le port ouvert pour la communication.

3. Redémarrez le service `bbc` en exécutant la commande suivante :  
`ovc -restart`

Sur le serveur SHR :

1. Dans l'interface de ligne de commande, exécutez la commande suivante :  
`ovconfchg -edit`
2. Ajoutez les lignes suivantes :

```
bbc.cb.ports]
```

```
PORTS=<FQDN-1_serveur:numéro_port>;=<FQDN-2_serveur:numéro_port>
```

où *FQDN\_serveur* est le nom de domaine complet du collecteur distant SHR et *numéro\_port* est le port ouvert pour la communication. Le numéro de port doit être le même que celui configuré sur le collecteur distant SHR. Vous pouvez configurer plusieurs collecteurs de cette manière avec différents numéros de port pour différents serveurs SHR.

3. Redémarrez le service `bbc` en exécutant la commande suivante :  
`ovc -restart`

Après avoir procédé aux étapes précédentes sur le serveur SHR et sur le collecteur distant SHR, configurez le collecteur SHR et ajoutez-le via la console d'administration SHR. Pour plus d'informations, consultez le Manuel d'installation et configuration de HP Service Health Reporter.

**Remarque** : La configuration du proxy n'est pas obligatoire si au moins un port est ouvert pour la communication entrante. Sinon, vous devez configurer reverse channel proxy (RCP). Pour plus d'informations, reportez-vous au livre blanc intitulé *Configuring outbound-only communication with HP OpenView Operations for UNIX 8* (Configuration de la communication entrante uniquement avec HP OpenView Operations pour UNIX 8).

## Symptôme : Espace insuffisant dans la base de données Sybase IQ

**Description** : La base de données Sybase IQ manque d'espace en raison de la consignation de données depuis les sources de données.

**Résolution** : Si le disque sur lequel est installée la base de données Sybase IQ est saturé, vous pouvez configurer la base de données de sorte qu'elle consigne les nouvelles données sur un nouveau lecteur physique.

**Remarque** : Effectuez une sauvegarde complète des données en cas de reprise sur incident. Pour plus d'informations, consultez la section « Sauvegarde et récupération de la base de données » du Manuel d'installation et configuration de HP Operations Agent.

Pour ajouter des fichiers de base de données à l'aide de `dbisql` :

1. Ouvrez Interactive SQL :

a. Sous Windows, cliquez sur **Démarrer -> Programmes -> Sybase -> Sybase IQ 16.0 -> Interactive SQL**.

b. Sous Linux, exécutez la commande suivante :

```
/opt/HP/BSM/Sybase/IQ-16_0/bin64/dbisql
```

2. Dans la boîte de dialogue Connect (Connexion), dans l'onglet **Identification**, saisissez les informations d'identification de l'utilisateur.

3. Dans l'onglet **Database (Base de données)**, sélectionnez la base de données à laquelle vous voulez vous connecter, puis cliquez sur **OK**.

4. Utilisez la commande ALTER DBSPACE pour ajouter un fichier :

```
ALTER DBSPACE <nom du dbspace> ADD FILE <nom logique> '<chemin de fichier complet>' SIZE <taille>
```

Sous Windows :

```
ALTER DBSPACE pmdb_user_main ADD FILE pmdb_user_main02  
'C:\dbfile\pmdb_user_main02.iq' SIZE 20GB
```

## Symptôme : Blocage de l'installation du content pack

**Description** : Lors de l'installation des content packs depuis **Administration SHR> Gestionnaire de déploiement**, l'installation ne progresse pas et mine l'utilisation de CPU du système.

**Résolution** : Si l'installation du content pack se bloque, localisez le processus système *datapipe\_manager* et mettez-y fin. Le **Console d'administration SHR>Administration>Gestionnaire de déploiement** signalera que l'installation du content pack a échoué. À présent, désinstallez le content pack et recommencez l'installation.

## Symptôme : Configurations de collecte de topologie HP OM manquantes

**Description** : Bien que la collecte de topologie HPOM soit configurée et enregistrée via la console d'administration SHR, les configurations sont manquantes.

**Résolution** : Ce problème est constaté lorsque vous avez mis à niveau SHR 9.1 vers la version 9.2. Cela est dû au fait que SHR 9.2 utilise la base de données PostgreSQL lorsque quelques configurations supplémentaires doivent être effectuées comme suit :

1. Connectez-vous à la base de données PostgreSQL avec les identifiants d'administrateur à l'aide de l'application pgAdmin III de votre système SHR.
2. Localisez la base de données *dwabc* et la table *dict\_db\_ds*.

3. Ajoutez 0 à la colonne intitulée *rac*.
4. Effectuez les modifications.
5. Configurez et enregistrez de nouveau la collecte de topologie OM depuis la console d'administration SHR.

## Symptôme : La console d'administration SHR signale des problèmes de connectivité avec la base de données Postgres

**Description** : La table de mesure d'audit Postgres accumule des millions d'enregistrements qui ne sont pas effacés périodiquement. La console d'administration SHR ne répond pas et ne permet pas la surveillance des détails de flux de travail.

**Résolution** : Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à la base de données Postgres à l'aide de PgAdmin.
2. Exécutez l'instruction SQL suivante une fois par semaine.

```
DELETE from audit_measure where md_process_id not in (select md_process_id from job_stream_step_rt)
```

**Remarque** : SHR 9.31 a réglé le problème. Pensez à mettre à niveau.

## Symptôme : Plantage du processus SQL Anywhere 12 Server

**Description** : Le service BOE120SQLAW s'arrête après la tentative d'insertion des données LONG dans une des colonnes de la table d'audit et les rapports SHR InfoView ne sont pas accessibles.

**Résolution** : Pour résoudre le problème, procédez aux étapes suivantes :

Linux :

1. Connectez-vous au système SHR en tant qu'utilisateur racine.
2. Exécutez les commandes suivantes à l'invite de commande :
  - `su - SHRBOADMIN`
  - `source $BOBJEDIR/setup/env.sh`
  - `cd $BOBJEDIR/SQLAW/Bin`
  - `dbisqlc`
3. Connectez-vous à la base de données SQL Anywhere AUDIT à l'aide des identifiants

suivants :

User ID: SHR  
Password: pmdb\_admin  
DB name: <NOMHOTE>BOE120\_AUDIT  
Server: <NOMHOTE>BOE120\_SHR  
où NOMHOTE est le nom du système sur lequel SHR est installé.

4. Exécutez la requête suivante :  
ALTER TABLE AUDIT\_DETAIL ALTER Detail\_Text long NVARCHAR

Windows :

1. Connectez-vous au système SHR.
2. Exécutez la commande suivante à l'invite de commande :  
  
dbisql
3. Connectez-vous à la base de données SQL Anywhere AUDIT à l'aide des identifiants suivants :

User ID: <NOMHOTE> (Par exemple : iwfv00310)  
Password: pmdb\_admin  
DB name: BOE120\_AUDIT  
Server: BOE120SQLAW\_<nomhôte> (Par exemple : BOE120SQLAW\_iwfv00310)

4. Exécutez la requête suivante :  
ALTER TABLE AUDIT\_DETAIL ALTER Detail\_Text long NVARCHAR

## Symptôme : Le statut de SAP BOBJ Tomcat est En panne

**Description :** La section État de connexion affiche le statut de SAP BOBJ Tomcat comme En panne alors que le service Tomcat est exécuté sur le système SAP BusinessObjects.

**Résolution :**

Redémarrez le service SAP BOBJ Tomcat sur le système SAP BusinessObjects.

## Échec du lancement de SHR InfoView et CMC depuis la console d'administration

**Description :** Les liens fournis dans la console d'administration SHR ne permettent pas de lancer SHR InfoView et Central Management Console (CMC). Cet échec peut se produire car le nom complet du système hôte SHR était indisponible ou sa mise à jour n'a pas abouti.

**Résolution :** Dans le système SHR, accédez au répertoire dans lequel est installé SHR, localisez le fichier des propriétés de configuration (`conf.prp`) tel que figurant la liste ci-dessous et définissez le paramètre `bo.cms` sur le nom complet du système SHR.

<INSTALL\_DIR>\PMDB\data\config.prp, bo.cms doit être défini sur le nom complet du système SHR.

## Outil de capture

L'outil de capture vous permet de capturer des informations utiles de configuration et d'exécution auprès de systèmes SHR qui peuvent servir pour la résolution de problèmes avancée. L'outil de capture n'est pas installé par défaut sur le système SHR. Vous pouvez l'installer sur le système SHR, ainsi que sur le système sur lequel est installée la base de données Sybase IQ pour SHR.

Pour installer l'outil de capture :

### Conditions prérequis

- Tous les content packs nécessaires doivent être installés.
- Le processus HP\_PMDB\_Platform\_Administrator doit être exécuté.

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur racine/administrateur et exécutez la commande suivante :

*Sous Windows :*

**%PMDB\_HOME%/contrib/Supportability/capture\_tool/capture\_toolInstall.bat**

*Sous Linux :*

**\$PMDB\_HOME/contrib/Supportability/capture\_tool/capture\_toolInstall.sh**

2. À l'aide de l'invite de commande, changez le répertoire suivant :

*Sous Windows :*

**%PMDB\_HOME%\adminServer\webapps\birt**

*Sous Linux :*

**\$PMDB\_HOME/adminServer/webapps/birt**

3. Exécutez la commande suivante :

*Sous Windows :*

**updatePasswd.bat** <mot de passe de la base de données de gestion pour l'utilisateur pmdb\_admin>

*Sous Linux :*

**updatePasswd.sh** <mot de passe de la base de données de gestion pour l'utilisateur pmdb\_admin>

## Installation de l'outil de capture sur le serveur Sybase IQ

1. Exécutez la commande suivante sur le système sur lequel est installé le serveur SHR :

*Windows*

```
%PMDB_HOME%../JRE64/bin/java -cp .;%PMDB_HOME%/lib/capturetool.jar;%PMDB_HOME%/lib/utis.jar;%PMDB_HOME%/lib/commons-io-1.4.jar  
hp.shr.capturetool.utis.CreateRemoteSybaseCapturePackage
```

*Linux*

```
$PMDB_HOME../JRE64/bin/java -cp .:$PMDB_HOME/lib/capturetool.jar:$PMDB_HOME/lib/utis.jar:$PMDB_HOME/lib/commons-io-1.4.jar  
hp.shr.capturetool.utis.CreateRemoteSybaseCapturePackage
```

2. Remplacez le répertoire {PMDB\_HOME} du système Sybase IQ distant par le nouveau répertoire {pmdb\_home}/tmp/ PMDB généré sur le système de serveur SHR.
3. *Sous Windows uniquement.* Exécutez la commande suivante sur le système Sybase IQ :

```
copy %pmdb_home%\contrib\Supportability\capture_tool\drivers\csv2.xsl  
C:\windows\system32\
```



## Chapitre 2 : Résolution des problèmes liés à la source de données

### Résolution des problèmes liés à la source de données HP Operations Agent

#### Vérification de la disponibilité des données sur HP Operations Agent à l'aide de JCODAUTIL?

Définissez la variable d'environnement dans l'invite de commande afin d'obtenir des options supplémentaires

```
C:\>SET CODAMAGIC=0x05201993
```

1. Pour vider les dernières données de la source de données pour toutes les instances.

**Pour Windows :** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar  
%OVINSTALLDIR%/java/jcodautil.jar -dumpds <datasource>

Exemple : %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar  
%OVINSTALLDIR%/java/jcodautil.jar -dumpds SCOPE

**Pour Linux :** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar  
/opt/OV/java/jcodautil.jar -dumpds <datasource>

Exemple : /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar  
/opt/OV/java/jcodautil.jar -dumpds SCOPE

2. Pour vider la liste de métriques d'une source de données et d'une classe.

**Pour Windows :** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar  
%OVINSTALLDIR%/java/jcodautil.jar -ds <datasource> -o <class> -n <hostname>  
-obj

Exemple : %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar  
%OVINSTALLDIR%/java/jcodautil.jar -ds SCOPE -o CPU -n pihpt1.  
example.domain.com -obj

**Pour Linux :** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar  
/opt/OV/java/jcodautil.jar -ds <datasource> -o <class> -n <hostname> -obj

Exemple: /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar /opt/OV/java/jcodautl.jar -ds SCOPE -o CPU -n pihpt1. example.domain.com -obj

3. Pour vider les dernières données d'une source de données et d'une classe.

**Pour Windows:** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar %OVINSTALLDIR%/java/jcodautl.jar -ds <datasource> -o <class> -n <hostname> -m <comma\_separated\_metrics> -last

Exemple: %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar %OVINSTALLDIR%/java/jcodautl.jar -ds SCOPE -o CPU -n pihpt1. example.domain.com -m BYCPU\_ID, BYCPU\_STATE -last

**Pour Linux:** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar /opt/OV/java/jcodautl.jar -ds <datasource> -o <class> -n <hostname> -m <comma\_separated\_metrics> -last

Exemple: /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar /opt/OV/java/jcodautl.jar -ds SCOPE -o CPU -n pihpt1. example.domain.com -m BYCPU\_ID, BYCPU\_STATE -last

4. Pour vider les premières données d'une source de données et d'une classe.

**Pour Windows:** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar %OVINSTALLDIR%/java/jcodautl.jar -ds <datasource> -o <class> -n <hostname> -m <comma\_separated\_metrics> -first

Exemple: %ovinstalldir%/jre64/bin/ava -jar %OVINSTALLDIR%/java/jcodautl.jar -ds SCOPE -o CPU -n pihpt1. example.domain.com -m BYCPU\_ID, BYCPU\_STATE -first

**Pour Linux:** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar /opt/OV/java/jcodautl.jar -ds <datasource> -o <class> -n <hostname> -m <comma\_separated\_metrics> -first

Exemple: /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar /opt/OV/java/jcodautl.jar -ds SCOPE -o CPU -n pihpt1. example.domain.com -m BYCPU\_ID, BYCPU\_STATE -first

5. Pour vider les données synthétisées des dernières heures (toutes les 5 min) pour une source de données et une classe.

**Pour Windows:** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar %OVINSTALLDIR%/java/jcodautl.jar -ds <datasource> -o <class> -n <hostname> -m <comma\_separated\_metrics\_list> -b <mm/dd/yyyy.hh:mi:ss> -e <mm/dd/yyyy.hh:mi:ss> -s fivemin

**Exemple:** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar  
 %OVINSTALLDIR%/java/jcodautl.jar -ds SCOPE -o CPU -n pihpt1.  
 example.domain.com -m BYCPU\_ID, BYCPU\_STATE -b 07/18/2012.10:00:00 -e  
 07/18/2012.11:00:00 -s fivemin

**Pour Linux:** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar  
 /opt/OV/java/jcodautl.jar -ds <datasource> -o <class> -n <hostname> -m  
 <comma\_separated\_metrics\_list> -b <mm/dd/yyyy.hh:mi:ss> -e  
 <mm/dd/yyyy.hh:mi:ss> -s fivemin

**Exemple:** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar  
 /opt/OV/java/jcodautl.jar -ds SCOPE -o CPU -n pihpt1. example.domain.com -  
 m BYCPU\_ID, BYCPU\_STATE -b 07/18/2012.10:00:00 -e 07/18/2012.11:00:00 -s  
 fivemin

6. Pour vider les données brutes des dernières heures d'une source de données et d'une classe.

**Pour Windows:** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar  
 %OVINSTALLDIR%/java/jcodautl.jar -ds <datasource> -o <class> -n <hostname>  
 -m <comma\_separated\_metrics\_list> -b <mm/dd/yyyy.hh:mi:ss> -e  
 <mm/dd/yyyy.hh:mi:ss> -raw

**Exemple:** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar  
 %OVINSTALLDIR%/java/jcodautl.jar -ds SCOPE -o CPU -n pihpt1.  
 example.domain.com -m BYCPU\_ID, BYCPU\_STATE -b 07/18/2012.10:00:00 -e  
 07/18/2012.11:00:00 -raw

**Pour Linux:** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar  
 /opt/OV/java/jcodautl.jar -ds <datasource> -o <class> -n <hostname> -m  
 <comma\_separated\_metrics\_list> -b <mm/dd/yyyy.hh:mi:ss> -e  
 <mm/dd/yyyy.hh:mi:ss> -raw

**Exemple:** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar  
 /opt/OV/java/jcodautl.jar -ds SCOPE -o CPU -n pihpt1. example.domain.com -  
 m BYCPU\_ID, BYCPU\_STATE -b 07/18/2012.10:00:00 -e 07/18/2012.11:00:00 -raw

7. Pour vider les données synthétisées des dernières heures (toutes les 5 min) pour une source de données et une classe au format CSV.

**Pour Windows:** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar  
 %OVINSTALLDIR%/java/jcodautl.jar -ds <datasource> -o <class> -n <hostname>  
 -m <comma\_separated\_metrics\_list> -b <mm/dd/yyyy.hh:mi:ss> -e  
 <mm/dd/yyyy.hh:mi:ss> -s fivemin -l ", " > file.csv

**Exemple:** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar  
 %OVINSTALLDIR%/java/jcodautl.jar -ds SCOPE -o CPU -n pihpt1.  
 example.domain.com -m BYCPU\_ID, BYCPU\_STATE -b 07/18/2012.10:00:00 -e  
 07/18/2012.11:00:00 -s fivemin > cpu.csv

```
Pour Linux : /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar
/opt/OV/java/jcodautl.jar -ds <datasource> -o <class> -n <hostname> -m
<comma_separated_metrics_list> -b <mm/dd/yyyy.hh:mi:ss> -e
<mm/dd/yyyy.hh:mi:ss> -s fivemin -l ", " > file.csv
```

**Exemple :** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java-cp/opt/OV/java/-jar

```
/opt/OV/java/jcodautl.jar -ds SCOPE -o CPU -n pihpt1. example.domain.com -
m
```

```
BYCPU_ID, BYCPU_STATE -b 07/18/2012.10:00:00 -e 07/18/2012.11:00:00 -s
fivemin >
```

```
cpu.csv
```

## Résolution des problèmes liés à la connectivité de HP Operations Agent

Procédez aux étapes suivantes pour vérifier l'accessibilité et la disponibilité de la source de données pour la création de rapports.

1. Vérifiez si l'hôte est accessible.

```
ping -n <nomhôte>
```

En cas d'échec de la commande ping, vérifiez la connexion à l'hôte.

**Remarque :** Si le nœud se trouve derrière un pare-feu, il se peut que la commande ping soit bloquée.

2. Vérifiez si l'agent fonctionne à l'aide de la commande suivante.

```
Pour Windows : %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar
%OVINSTALLDIR%/java/jcodautl.jar -ping -n <nomhôte>
```

```
Pour Linux : /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar
/opt/OV/java/jcodautl.jar -ping -n <nomhôte>
```

La commande ping de OvBbcCb et CODA devrait aboutir. Mais si la commande ping jcodautl échoue, vérifiez le statut de l'agent en exécutant la commande ovc -status sur le système de l'agent et vérifiez que tous les services fonctionnent, tel qu'indiqué dans l'exemple de sortie

suivant.

```
# ovc -status
coda      OV Performance Core      COREXT      (14434)  Running
opcmsgi   OVO Message Interceptor  AGENT,EA    (14444)  Running
ovbbccb   OV Communication Broker   CORE        (14425)  Running
ovcd      OV Control                 CORE        (14424)  Running
ovconfd   OV Config and Deploy      COREXT      (14426)  Running
#
```

## Résolution des problèmes liés à des données de CPU vides au cours des deux derniers jours

Effectuez les étapes suivantes pour déboguer la disponibilité des données sur la source.

1. Vérifiez si l'hôte est accessible.

```
ping -n <nomhôte>
```

En cas d'échec de la commande ping, vérifiez la connexion à l'hôte.

**Remarque :** Si le nœud se trouve derrière un pare-feu, il se peut que la commande ping soit bloquée.

2. Vérifiez si l'agent fonctionne à l'aide de la commande suivante.

**Pour Windows :** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar %OVINSTALLDIR%/java/jcodautl.jar -ping -n <nomhôte>

**Pour Linux :** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar /opt/OV/java/jcodautl.jar -ping -n <nomhôte>

La commande ping de OvBbcCb et CODA devrait aboutir. Mais si la commande ping jcodautl échoue, vérifiez le statut de l'agent en exécutant la commande ovc -status sur le système de l'agent et vérifiez que tous les services fonctionnent, tel qu'indiqué dans l'exemple de sortie suivant.

```
# ovc -status
coda      OV Performance Core      COREXT      (14434)  Running
opcmsgi   OVO Message Interceptor  AGENT,EA    (14444)  Running
ovbbccb   OV Communication Broker   CORE        (14425)  Running
ovcd      OV Control                 CORE        (14424)  Running
ovconfd   OV Config and Deploy      COREXT      (14426)  Running
#
```

3. Vérifiez si les données sont collectées et consignées dans HP Operations Agent en exécutant la commande suivante.

**Pour Windows :** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar %OVINSTALLDIR%/java/jcodautil.jar -ds SCOPE -o CPU -m BYCPU\_ID,BYCPU\_CPU\_TOTAL\_UTIL -h -last -n <nomhôte>

**Exemple :** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar %OVINSTALLDIR%/java/jcodautil.jar -ds SCOPE -o CPU -m BYCPU\_ID,BYCPU\_CPU\_TOTAL\_UTIL -h -last -n piat1.example.domain.com

**Pour Linux :** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar /opt/OV/java/jcodautil.jar -ds SCOPE -o CPU -m BYCPU\_ID,BYCPU\_CPU\_TOTAL\_UTIL -h -last -n <nomhôte>

**Exemple :** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar /opt/OV/java/jcodautil.jar -ds SCOPE -o CPU -m BYCPU\_ID,BYCPU\_CPU\_TOTAL\_UTIL -h -last -n piat1.example.domain.com

Horo	CPU	Total
datage	ID	% CPU
03/26/12 5:05:00	0	0.78
03/26/12 5:05:00	1	1.92
03/26/12 5:05:00	2	2.33
03/26/12 5:05:00	3	2.07
03/26/12 5:05:00	4	1.19
03/26/12 5:05:00	5	2.45
03/26/12 5:05:00	6	1.17
03/26/12 5:05:00	7	1.10

Si vous ne voyez pas les données des deux derniers jours, contactez l'assistance HP.

## Résolution des problèmes de trous de données dans les rapports

Effectuez les étapes suivantes pour déboguer la disponibilité des données sur la source.

1. Vérifiez si l'hôte est accessible.

```
ping -n <nomhôte>
```

En cas d'échec de la commande ping, vérifiez la connexion à l'hôte.

**Remarque :** Si le nœud se trouve derrière un pare-feu, il se peut que la commande ping soit bloquée.

2. Vérifiez si l'agent fonctionne à l'aide de la commande suivante.

**Pour Windows :** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar %OVINSTALLDIR%/java/jcodautil.jar -ping -n <nomhôte>

**Pour Linux :** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar /opt/OV/java/jcodautil.jar -ping -n <nomhôte>

La commande ping de OvBbcCb et Coda devrait aboutir. Mais si la commande ping jcodautil échoue, vérifiez le statut de l'agent en exécutant la commande `ovc -status` sur le système de l'agent et vérifiez que tous les services fonctionnent, tel qu'indiqué dans l'exemple de sortie suivant.

```
# ovc -status
coda      OV Performance Core          COREXT      (14434)    Running
opcmsgi   OVO Message Interceptor       AGENT,EA    (14444)    Running
ovbbccb   OV Communication Broker       CORE        (14425)    Running
ovcd      OV Control                     CORE        (14424)    Running
ovconfd   OV Config and Deploy          COREXT      (14426)    Running
#
```

3. Exécutez la commande suivante pour vérifier que vous avez une ligne toutes les cinq minutes entre l'heure de début et l'heure de fin données. Le format de l'heure de début et l'heure de fin est mm/jj/aaaa.hh:mi:ss

**Pour Windows :** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar %OVINSTALLDIR%/java/jcodautil.jar -ds SCOPE -o GLOBAL -m GBL\_MEM\_UTIL,GBL\_CPU\_TOTAL\_UTIL,GBL\_DISK\_UTIL -h -b 03/25/2013.10:00:00 -e 03/25/2013.11:00:00 -n piiat1.example.domain.com

**Pour Linux :** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar /opt/OV/java/jcodautil.jar -ds SCOPE -o GLOBAL -m GBL\_MEM\_UTIL,GBL\_CPU\_TOTAL\_UTIL,GBL\_DISK\_UTIL -h -b 03/25/2013.10:00:00 -e 03/25/2013.11:00:00 -n piiat1.example.domain.com

```
# ovcodautil -ds SCOPE -o GLOBAL -m GBL_MEM_UTIL,GBL_CPU_TOTAL_UTIL,GBL_DISK_UTIL -h -b 03/25/2013.10:00:00 -e 03/25/2013.11:00:00 -n piiat1.ind.hp.com
Time           Memory
Stamp          CPU %      %
03/25/13 10:00:00    1.77      88.70
03/25/13 10:05:00    2.00      88.75
03/25/13 10:10:00    1.69      88.74
03/25/13 10:15:00    1.64      88.75
03/25/13 10:20:00    1.65      88.75
03/25/13 10:25:00    1.44      88.75
03/25/13 10:30:00    1.50      88.75
03/25/13 10:35:00    1.66      88.75
03/25/13 10:40:00    1.48      88.75
03/25/13 10:45:00    1.62      88.75
03/25/13 10:50:00    1.53      88.75
03/25/13 10:55:00    1.33      88.75
#
```

## Résolution des problèmes liés aux dimensions manquantes – SHR affiche une instance lorsqu'il en existe plusieurs

Effectuez les étapes suivantes pour déboguer la disponibilité des données sur la source.

1. Vérifiez si l'hôte est accessible.

```
ping -n <nomhôte>
```

En cas d'échec de la commande ping, vérifiez la connexion à l'hôte.

**Remarque :** Si le nœud se trouve derrière un pare-feu, il se peut que la commande ping soit bloquée.

2. Vérifiez si l'agent fonctionne à l'aide de la commande suivante.

**Pour Windows :** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar

```
%OVINSTALLDIR%/java/jcodautil.jar -ping -n <nomhôte>
```

**Pour Linux :** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar

```
/opt/OV/java/jcodautil.jar -ping -n <nomhôte>
```

La commande ping de OvBbcCb et Coda devrait aboutir. Mais si la commande ping jcodautil échoue, vérifiez le statut de l'agent en exécutant la commande ovc -status sur le système de l'agent et vérifiez que tous les services fonctionnent, tel qu'indiqué dans l'exemple de sortie suivant.

```
# ovc -status
coda      OV Performance Core      COREXT      (14434)    Running
opcmsgi   OVO Message Interceptor  AGENT,EA   (14444)    Running
ovbbccb   OV Communication Broker  CORE       (14425)    Running
ovcd      OV Control                CORE       (14424)    Running
ovconfd   OV Config and Deploy     COREXT     (14426)    Running
#
```

3. Vérifiez la présence de métriques KEY en exécutant la commande suivante.

**Pour Windows :** %ovinstalldir%/jre64/bin/java -jar

```
%OVINSTALLDIR%/java/jcodautil.jar -ds DBSPI_ORA_REPORT -o DBSPI_ORA_REPORT -obj
-n example.domain.com
```

**Pour Linux :** /opt/HP/BSM/JRE64/bin/java -cp /opt/OV/java/ -jar



```
/opt/OV/java/jcodautl.jar -ds DBSPI_ORA_REPORT -o DBSPI_ORA_REPORT -obj -n
piat1. example.domain.com
```

```
DBSPI_ORA_REPORT KEY UTF8 INSTANCENAME
```

```
DBSPI_ORA_REPORT KEY R64 METRICID
```

```
DBSPI_ORA_REPORT KEY R64 VALUEID
```

```
DBSPI_ORA_REPORT GGE R64 VALUE
```

```
DBSPI_ORA_REPORT KEY UTF8 SYSTEMID
```

```
DBSPI_ORA_REPORT KEY UTF8 OBJECTID
```

Si vous trouvez *NON* au lieu de *KEY*, SPI n'est pas configuré pour consigner plusieurs instances de données dans CODA. Cela donne lieu à une perte de données. Appliquez la même étape aux SPI Agent.

Pour changer la consignation de DSI et CODA, créez le fichier suivant

```
%OVDATADIR\conf\dsi2ddf\nocoda.opt
```

**Remarque :** Par défaut, le fichier nocoda.opt n'est pas présent.

La présence du fichier nocoda.opt implique que toutes les données de la source de données seront consignées dans CODA. (À l'exception des sources de données dont les noms sont mentionnés dans le fichier nocoda.opt)

L'absence du fichier nocoda.opt implique que toutes les données de la source de données seront consignées dans DSI. SHR en prend pas en charge la consignation de plusieurs instances de données dans DSI.

4. Vérifiez l'horodatage des dernières données consignées pour chaque instance. Vérifiez que toutes les instances manquantes sont listées et que l'horodatage est le même qu'avec l'instance qui affiche les données dans SHR.

```
%ovinstalldir%\jre64/bin\java -jar %OVINSTALLDIR%\java\jcodautl.jar -ds DBSPI_
ORA_REPORT -o DBSPI_ORA_REPORT -last -flat -n <nomhôte>
```

```
C:\> %ovinstalldir%\jre64/bin\java -jar %OVINSTALLDIR%\java\jcodautl.jar -ds
```

```
DBSPI_ORA_REPORT -o DBSPI_ORA_REPORT -last -flat -n USNYCDBS
```

```
example.test.com
```

```
=== 03/26/13 9:15:00 PM
```

Instance	0
INSTANCENAME	p123
METRICID	119.00
VALUEID	1.00
VALUE	109.71
SYSTEMID	example.test.com
OBJECTID	p123
=== 03/26/13 9:15:00 PM	
Instance	1
INSTANCENAME	p123
METRICID	201.00
VALUEID	1.00
VALUE	5.00
SYSTEMID	example.test.com
OBJECTID	p123

## Résolution des problèmes de collecte de données sur tous les nœuds configurés

**Description** : La collecte de données dans SHR échoue avec une erreur d'adresse déjà utilisée consignée dans le fichier `topologycollector.log`.

**Résolution** : Cette erreur se produit lorsque le nombre de ports TCP/IP utilisés dépasse la valeur par défaut égale à 5000. Pour remédier au problème, vous devez apporter des modifications dans le Registre Windows. Procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Démarrer > Exécuter**. La boîte de dialogue Exécuter apparaît.
2. Dans la zone Ouvrir, tapez `regedit`. La fenêtre Éditeur du Registre apparaît.
3. Dans le panneau de gauche, développez successivement *HKEY\_LOCAL\_MACHINE*, *SYSTEM*, *CurrentControlSet*, *Services*, *Tcpip*, puis cliquez sur **Paramètres**.
4. Dans le panneau de droite, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un emplacement quelconque, pointez sur Nouveau, puis cliquez sur **Valeur DWORD** pour ajouter une nouvelle entrée. Ajoutez les entrées suivantes :

- MaxUserPort = 65535 (décimal)
- MaxFreeTcbs = 65535 (décimal)
- MaxHashTableSize = 65535 (décimal)
- TcpTimedWaitDelay = 30 (décimal)

Redémarrez le système après avoir apporté les modifications dans l'Éditeur du Registre.

## Les serveurs Microsoft SQL prennent un nouveau CIID lorsque des sources de données sont recrées dans HPOM

**Description :** Le module de collecte obtient la même instance de serveur Microsoft SQL avec un CIID différent lorsque des sources de données sont recrées sur HPOM, car les métriques clés d'instance de SPI sont utilisées pour générer le CI\_UID. Lorsque la connexion DSI est activée (mode par défaut) sur la source SPI au lieu de HPOM, aucune métrique n'est marquée comme métrique clé. Mais, en cas de changement, instance\_name devient une métrique clé qui génère un CI\_UID différent.

**Résolution :** Créez le fichier %OVDATADIR\conf\dsi2ddf\nocoda.opt dans Windows et le fichier /var/opt/OV/conf/dsi2ddf/nocoda.opt dans Linux pour créer le journal SPI sur HPOM au lieu de DSI (lors de la recréation) de sorte que SHR obtienne systématiquement les métriques clés.

## Échec du chargement des données dans SHR en raison des valeurs NaN

**Description :** Lorsque la collecte de données depuis HP Operations Agent tente de charger des valeurs NaN (Not a Number) dans les colonnes numériques de tables de faits, des erreurs de conversion du type de données sont constatées. L'erreur peut être visualisée depuis la console d'administration SHR>Surveillance interne>Traitement des données>Nom du composant content pack (SysPerf\_Domain) où sont listées les erreurs.

**Résolution :** Accédez au fichier {PMDB.HOME}/config/collection.properties et ajoutez la propriété suivante :

```
pa.metric.default.metric.list=10,13.
```

Redémarrez le service HP\_PMDB\_Platform\_Collection collection.

Toutes les valeurs NaN sont remplacées et le chargement des données se passe normalement.

**Remarque :** Cette solution peut avoir un impact sur les performances car chaque métrique collectée depuis la source de données HP Operations Agent subit une validation.

# Résolution des problèmes liés à RTSM

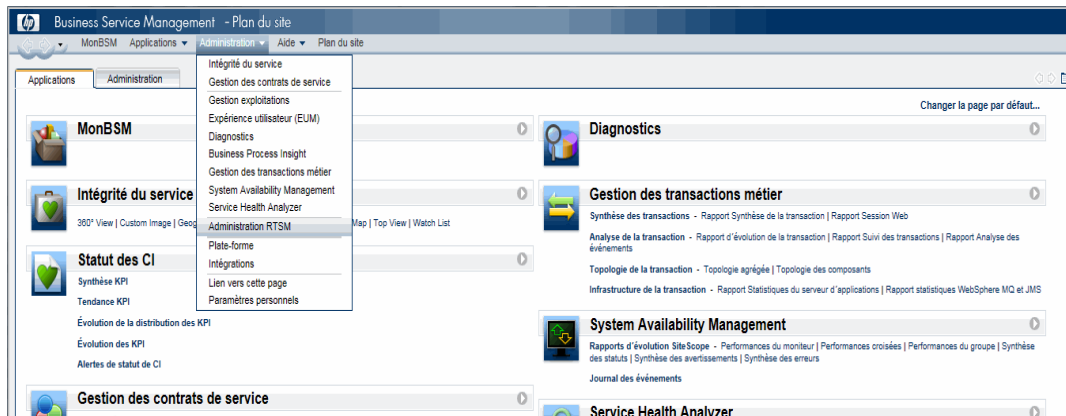
## Échec du test de connexion à RTSM sur la console d'administration

Effectuez l'opération suivante :

Pour une installation distribuée de BSM, assurez-vous que vous avez fourni le nom d'hôte et le port du serveur de traitement de données et non du serveur de passerelle.

## Échec de la collecte de données auprès de nœuds HP Operations Agent détectés par RTSM

1. Connectez-vous à la console BSM à l'aide de l'**URL suivante : <http://<nomhôte>/topaz>**
2. Accédez à **Administration > Administration de RTSM**.

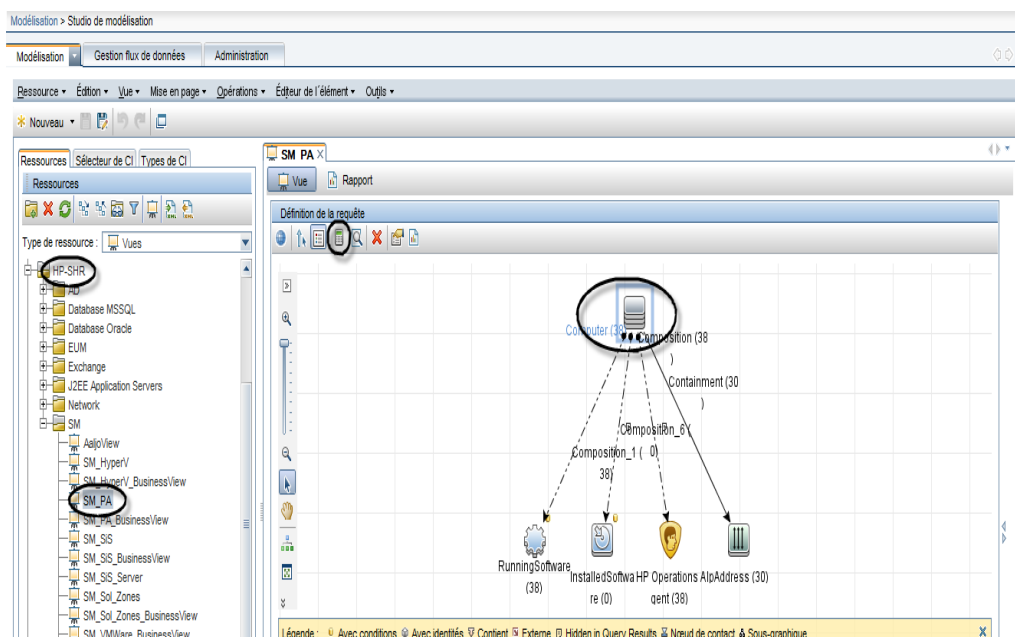


3. Accédez au Studio de modélisation.



4. Dans l'onglet **Ressources**, développez dossier **HP-SHR -> SM -> SM\_PA** et double-cliquez sur **Vue SM\_PA**.

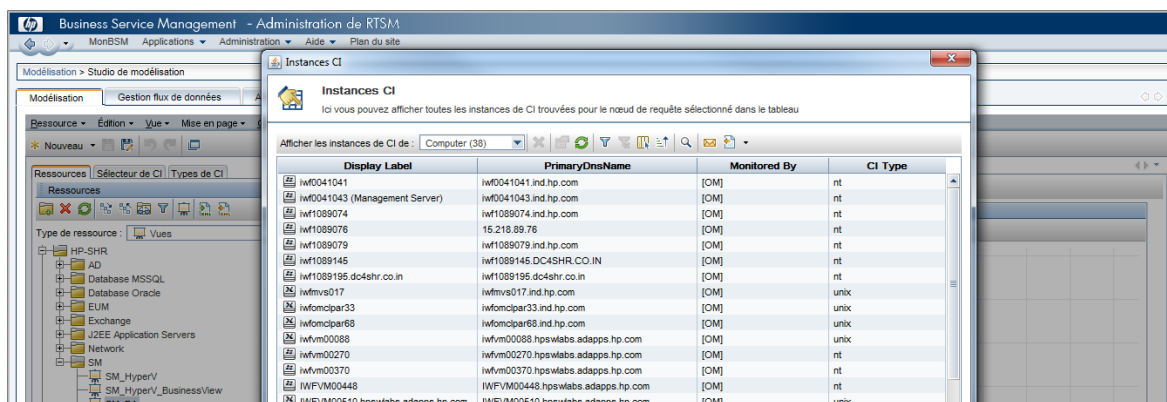
5. La vue apparaît sur le volet de gauche. Cliquez sur l'icône de la calculatrice et vérifiez le nombre d'instances d'élément de configuration de type Computer.



6. Dans l'exemple précédent, il existe 28 instances d'élément de configuration de type Computer. Cela indique qu'il doit y avoir 28 sources de données agent là où SHR collecte les métriques de performances et crée des rapports sur la gestion de l'infrastructure système.

## Trouver la valeur d'attribut pour le type de CI – HP Operations Agent

1. Cliquez avec le bouton droit sur Ordinateur et sélectionnez Afficher les instances de l'élément. Une fenêtre contenant les instances CI et leurs attributs apparaît.



2. Si l'attribut PrimaryDnsName de l'élément de configuration de type Computer est vierge pour un CI (hôte) dans cette vue, il ne sera pas configuré pour la collecte des métriques de performances.

Pour vérifier que le même nombre de sources de données est détecté dans SHR, procédez comme suit :

- a. Connectez-vous à la console d'administration de SHR à l'aide du **lien suivant** :

<http://<nomhôte>:21411/BSMRApp>

- b. Accédez à la page Configuration de la collecte.

## Résolution des problèmes BPM et RUM

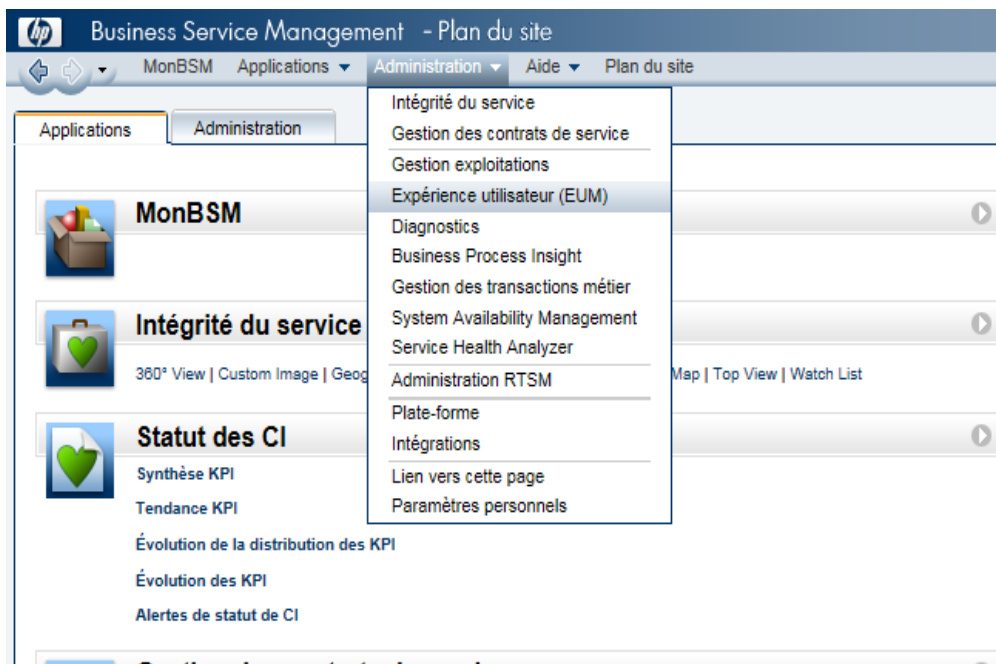
### Vérifier si les agents BPM sont configurés

Pour vérifier si les agents Business Process Monitor (BPM) sont configurés, procédez comme suit :

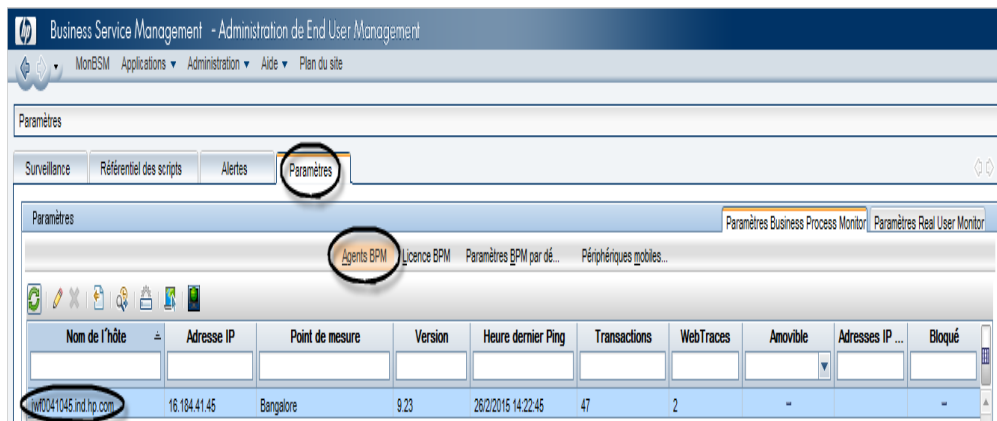
1. Connectez-vous à la console BSM à l'aide de l'URL suivante :

<http://<nomhôte>/topaz>

2. Accédez à **Admin -> Gestion des utilisateurs finaux**.



3. Naviguez jusqu'à **Settings (Paramètres)-> sélectionnez Business Process Monitor Settings (Paramètres Business Process Monitor)** et sélectionnez **BPM Agents (Agents BPM)**.

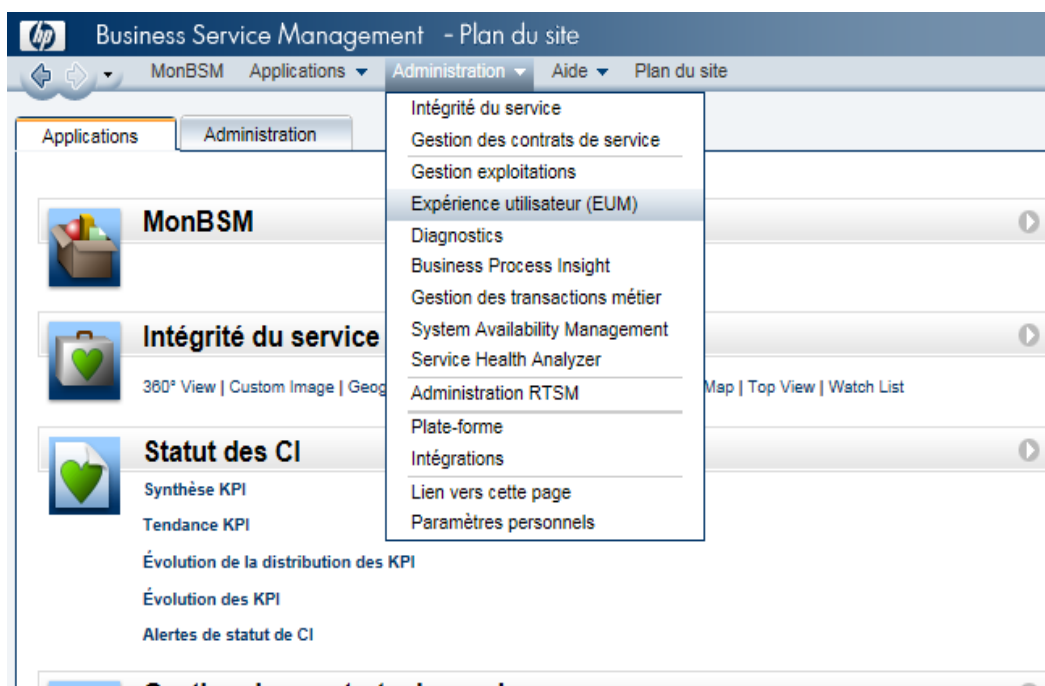


4. Vérifiez si des agents BPM sont configurés dans BSM.

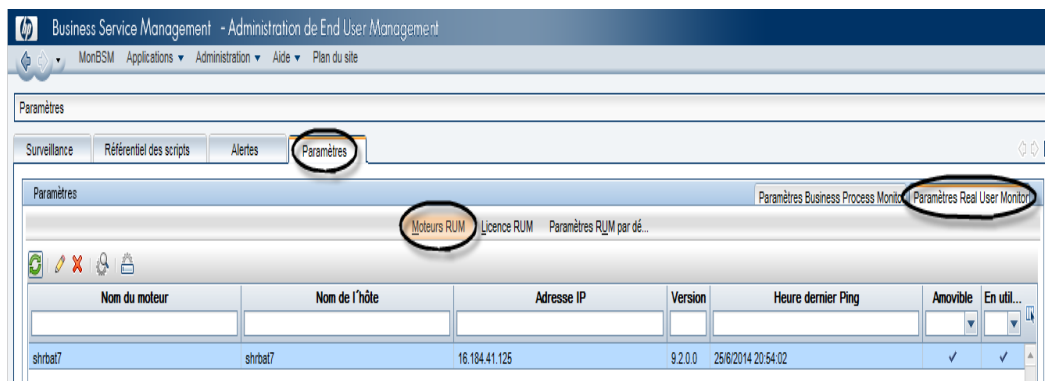
## Vérifier si les agents RUM sont configurés

Pour vérifier si les agents Real User Monitor (RUM) sont configurés, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à la console BSM à l'aide de l'**URL suivante** : <http://<nomhôte>/topaz>
2. Accédez à **Admin -> Gestion des utilisateurs finaux**.



3. Naviguez jusqu'à **Paramètres -> Paramètres Real User Monitoring** et sélectionnez **Moteurs RUM**.



4. Vérifiez si le moteur RUM est configuré dans BSM.

## Vérification de la disponibilité des données pour la création de rapports dans BPM et RUM

Procédez aux étapes suivantes pour vérifier la disponibilité des données dans la base de données de profils pour BPM.

1. SHR collecte des données pour générer des rapports sur les métriques de performances BPM à partir d'une base de données de profils. C'est pourquoi la disponibilité des données doit être vérifiée au niveau de la base de données de profils.
2. SHR utilise le Collecteur de BD des profils pour obtenir des données de la base de données de profils et générer les fichiers CSV qui sont utilisés par les flux ETL à des fins de transformation et de chargement. Le Collecteur de BD suit deux approches pour demander des données auprès de la base de données source et génère des fichiers CSV.

Processus en deux étapes pour générer des fichiers CSV

- a. Interroge la base de données de profils et crée une réplique des tables de base de données source dans la base de données Sybase IQ de SHR.
- b. Procède à une requête de jointure dans les tables de réplique de base de données créées dans la base de données Sybase IQ de SHR et vide les fichiers CSV.

Processus en une étape pour générer des fichiers CSV

- a. La stratégie de collecte décide quelle approche suivre pour générer les fichiers CSV.
3. SHR interroge chacune de ces tables individuellement et de manière incrémentielle pour créer la réplique de ces tables dans la base de données Sybase IQ de SHR. Pour la table de dimension, SHR obtient des données de table complètes, tandis que pour les tables de faits, il obtient des données incrémentielles.
  4. SHR utilise la colonne SAMPLETIME de toutes les tables/vues de faits pour effectuer la collecte incrémentielle et obtenir deux heures de données toutes les heures. Il demande une



heure de données dupliquées toutes les heures pour adapter les dernières données arrivées dans la base de données de profils. La colonne SAMPLETIME dans la base de données de profils indique l'heure UTC (secondes à partir du 1/1/1970 00:00:00).

- 5. SHR analyse la dernière valeur de la colonne SAMPLETIME, à partir de chaque cycle de collecte, pour chaque table de faits et utilise la prochaine exécution comme point de départ de la collecte.
- 6. Utilisez la commande suivante pour générer les requêtes que SHR envoie sur la base de données de profils pour obtenir des données :

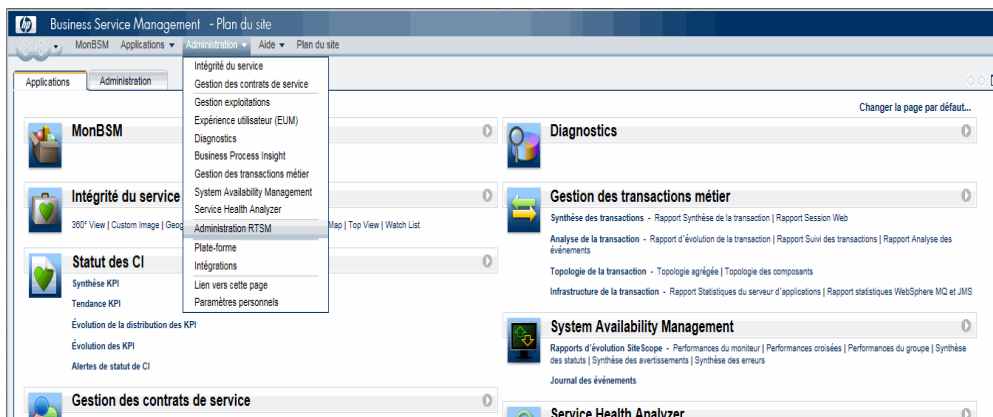
```
shr_utility -getQueries {PMDB_HOME}/lib/bpm_dbcollector.xml
```

- 7. Cela génère les requêtes qui sont exécutées sur la base de données de profils et qui vérifient la disponibilité des données.

## Résolution des problèmes liés à SiteScope

### Sur combien de serveurs SiteScope SHR crée-t-il des rapports ?

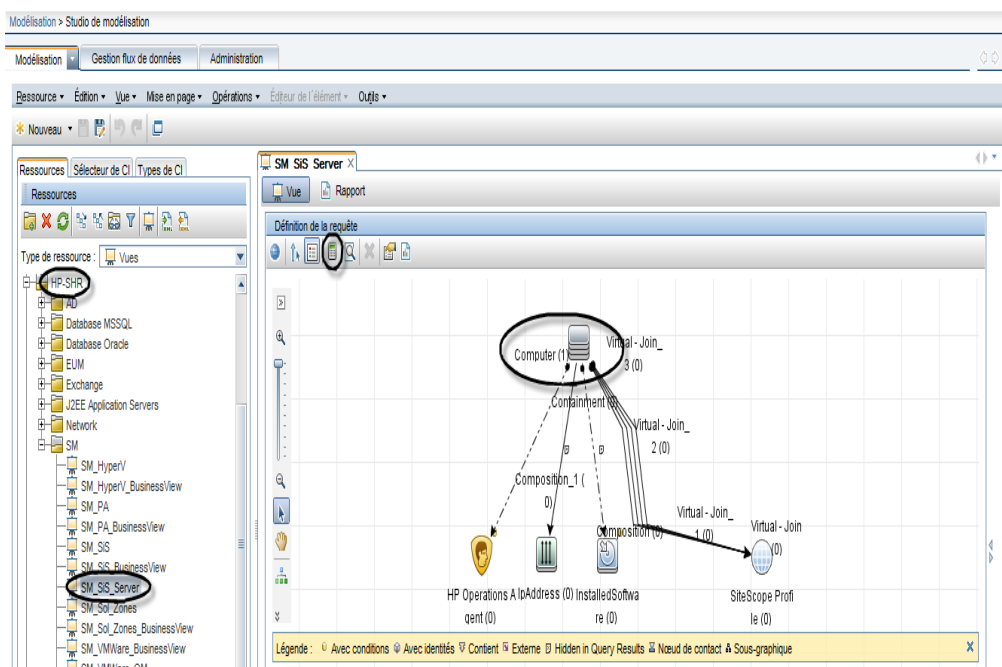
- 1. Connectez-vous à la console d'administration BSM à l'aide de l'URL suivante : [http://<nom\\_hôte\\_bsm>/topaz](http://<nom_hôte_bsm>/topaz)
- 2. Accédez à **Administration > Administration de RTSM**.



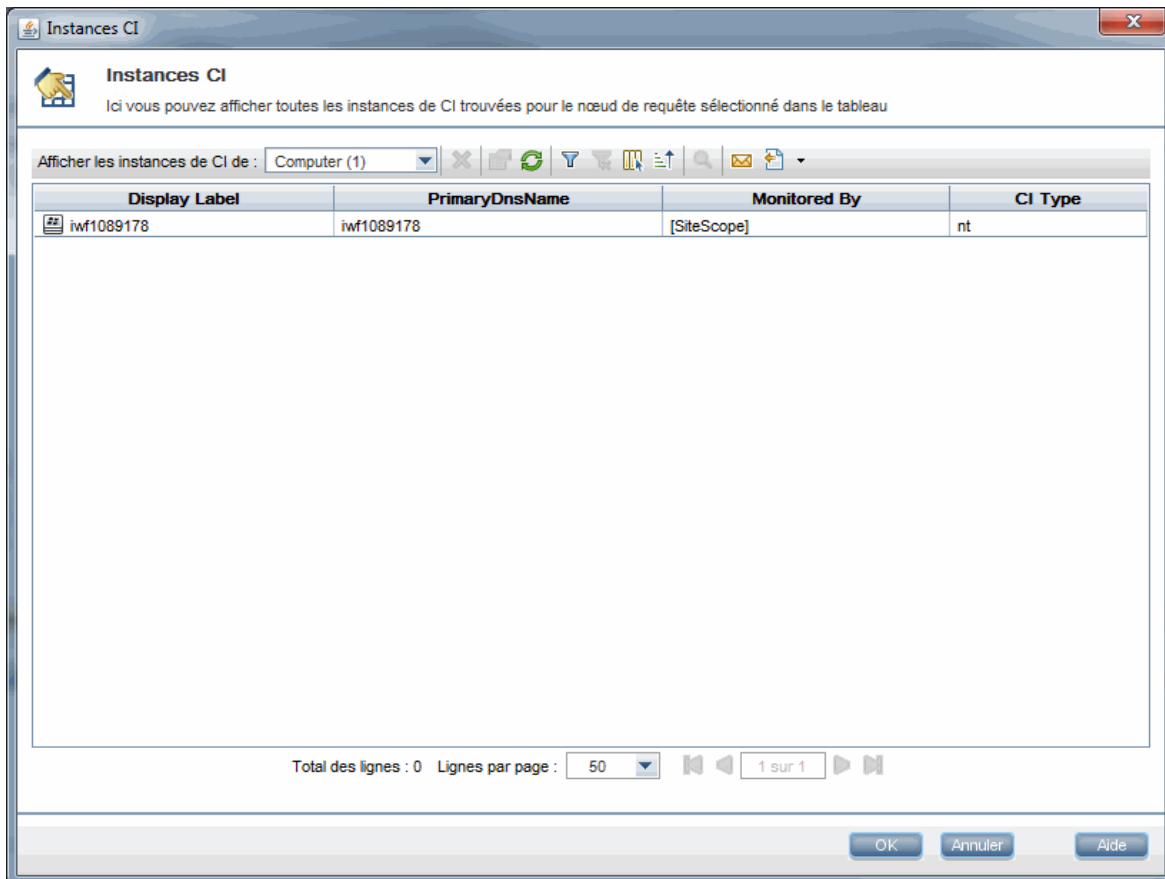
- 3. Accédez au Studio de modélisation.



4. Dans l'onglet **Ressources**, développez le dossier HP-SHR -> SM -> SM\_SIS et double-cliquez sur **Vue SM\_SIS**.
5. Dans le volet de droite avec vue détaillée, les instances d'élément de configuration de type **Computer** correspondent au nombre de serveurs SiteScope sur lesquels SHR crée des rapports.



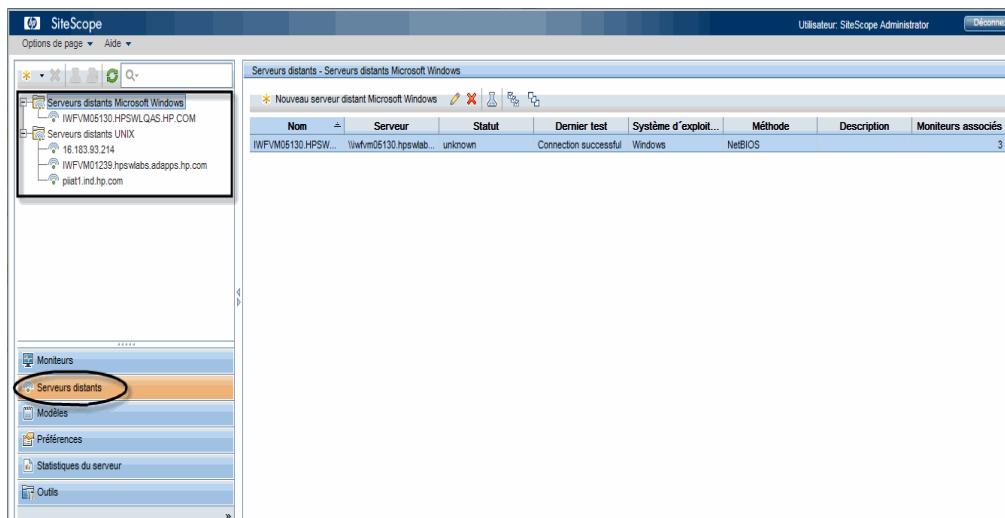
6. Pour vérifier les serveurs SiteScope, cliquez avec le bouton droit de la souris sur type **CI Computer** et sélectionnez **Afficher les instances de l'élément**. Vérifiez l'attribut **PrimaryDnsName**. SHR utilise cet attribut pour configurer la collecte et obtenir les métriques de performances à propos des serveurs distants configurés sur SiteScope.



## Combien de serveurs (Windows/UNIX) le serveur SiteScope surveille-t-il ?

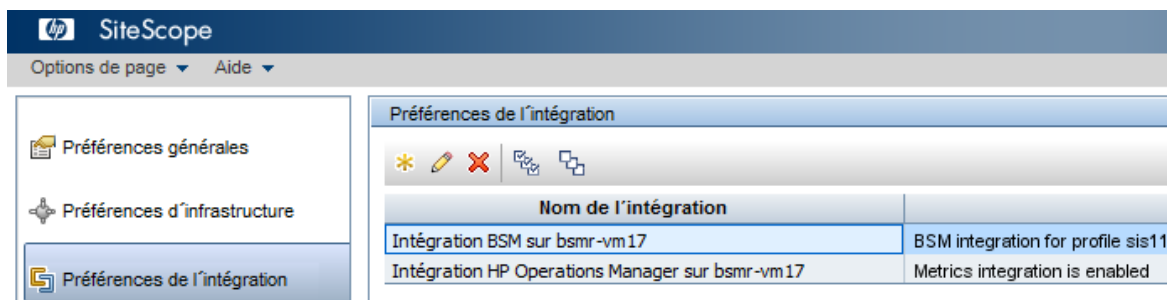
1. Connectez-vous au serveur SiteScope à l'aide de l'URL suivante : <http://<nomhôte>:8080/SiteScope/servlet>

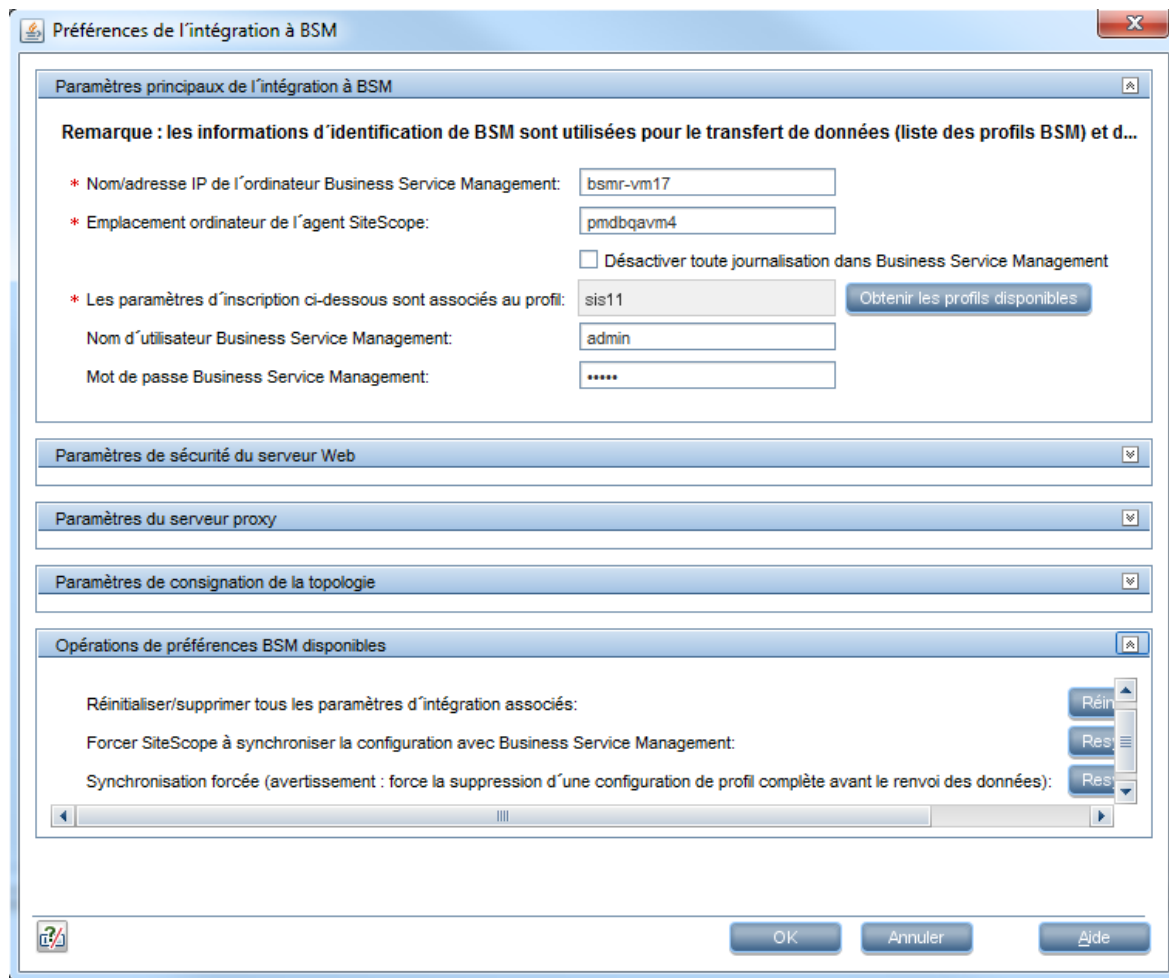
2. Accédez au serveur distant.



### Vérifier si l'intégration BSM est activée sur le serveur SiteScope

1. Connectez-vous à la page d'accueil SiteScope.
2. Accédez à **Préférences > Préférences d'intégration**.
3. Une entrée d'intégration pour BSM apparaît lorsque SiteScope est ajouté dans BSM.

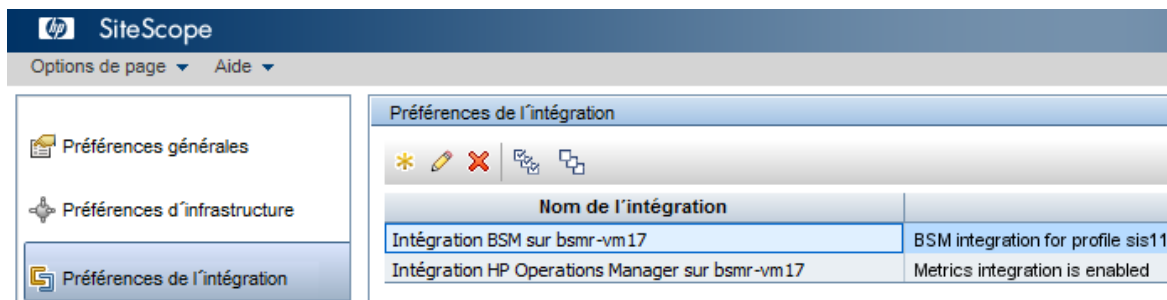




Tous les nœuds gérés de SiteScope sont automatiquement synchronisés vers BSM lorsque l'intégration est terminée. Si besoin, vous pouvez effectuer une nouvelle synchronisation ou une nouvelle synchronisation matérielle.

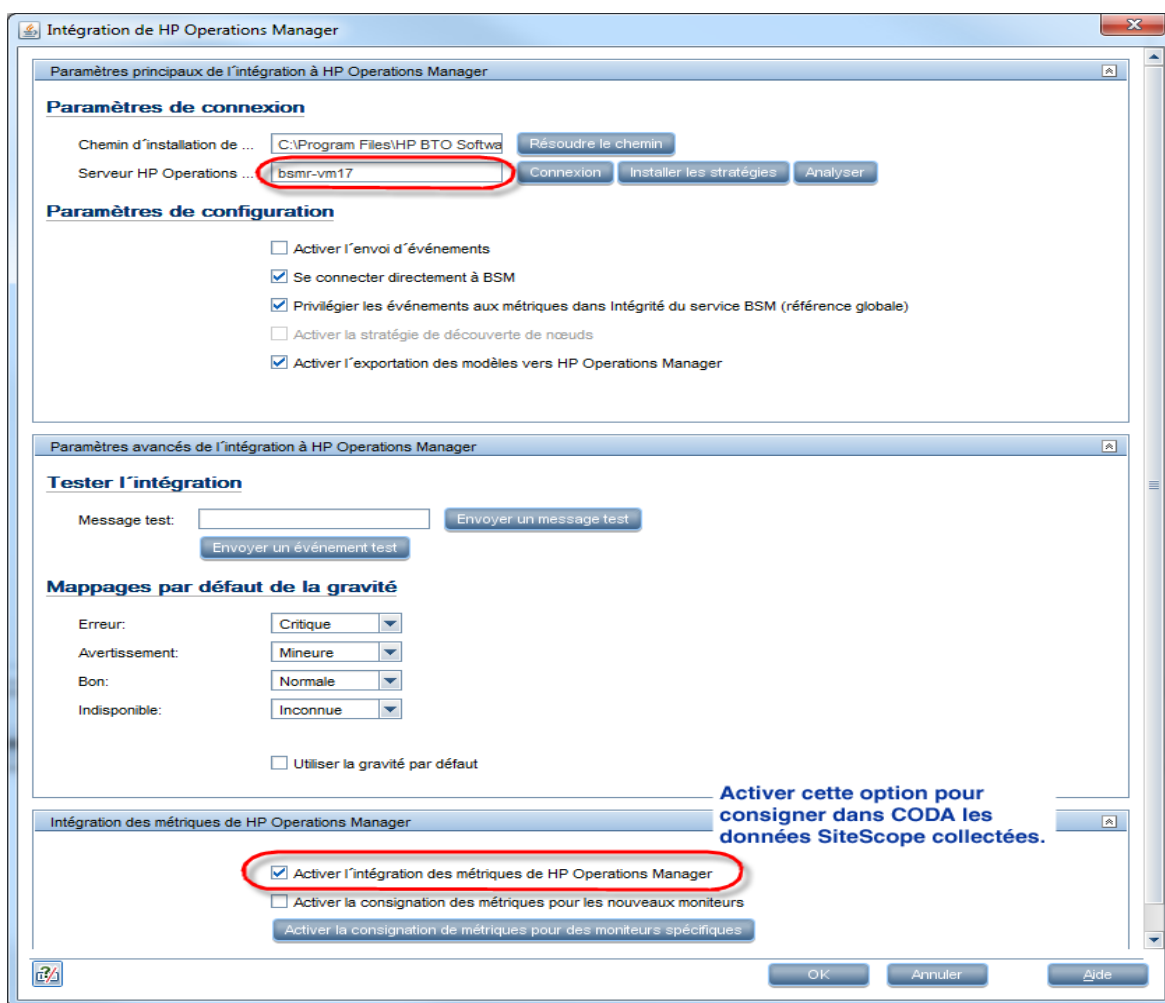
## Vérifier si l'intégration CODA est activée sur le serveur SiteScope

1. Connectez-vous à la page d'accueil SiteScope.
2. Accédez à **Préférences > Préférences d'intégration**.
3. Une entrée d'intégration pour BSM apparaît lorsque SiteScope est intégré à CODA.



4. Si l'intégration n'apparaît pas dans l'écran ci-dessus, cliquez sur l'icône \* et sélectionnez **Intégration à HP Operations Manager**.

Activez l'intégration de SiteScope à HP Operations Agent pour la consignation des données. Pour plus d'informations, consultez le chapitre *Utilisation d'Operations Manager et de BSM à l'aide de HP Operations Agent* du *Manuel d'utilisation HP SiteScope*.



## Vérification de la disponibilité des données pour les métriques de performances SiteScope dans CODA

1. SHR interroge le magasin de données CODA exécuté sur le serveur SiteScope pour obtenir les métriques de performances à des fins de création de rapport.
2. La source de données interrogée par SHR pour obtenir des données SiteScope est AGENTLESS.
3. Les requêtes SHR suivent les classes de la source de données AGENTLESS pour obtenir les données de performances.
  - a. GLOBAL
  - b. MEMORY
  - c. DISK
  - d. SYSTEM
  - e. QUEUE\_\_LENGTH
  - f. QUEUE\_\_STATISTICS
  - g. UPTIME
  - h. PHYSICALDISK
  - i. IO\_\_STATS
  - j. NETIF
  - k. NETWORK\_\_INTERFACE
  - l. NETWORK\_\_STATS
  - m. CPU
  - n. FILESYSTEM
4. Consultez la section *Résolution des problèmes liés à la source de données HP Operations Agent* pour savoir comment vérifier la disponibilité d'une classe et d'une source de données.

## Incident du mappeur (étape de transformation des données) lors de la collecte de données auprès de la base de données de profils SiteScope

**Problème** : Lorsque SHR collecte les données de performances du système (historique initial) auprès de la base de données de profils SiteScope, le mappeur plante en raison d'une insuffisance de mémoire

système.

**Résolution** : Accédez au fichier {PMDb.HOME}/config/collection.properties. Modifiez cette propriété `mapper.memory.map.size=30000`. La valeur par défaut est 30 000. Diminuez la valeur (par exemple, à 20000) jusqu'à ce que le mappeteur s'exécute sans problème avec la mémoire disponible.



## Chapitre 3 : Résolution de problèmes liés à la collecte de données

### Symptôme : Pas de collecte de dimensions ni de faits malgré la configuration des sources de données

**Description :** Après configuration de la source de données respective via la console d'administration (RTSM/HPOM), les fichiers CSV de dimension ou de fait respectifs ne sont pas collectés par le collecteur.

**Résolution :** Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :

1. Consultez le fichier `topologycollector.log` dans le dossier suivant pour relever les erreurs évidentes.

**Windows :** `%PMDB_HOME%/log`

**Linux :** `$PMDB_HOME/log`

2. Vérifiez si les stratégies de collecte appropriées sont installées sur le collecteur en consultant les fichiers dans le dossier `%PMDB_HOME%/config/collection_policy` (Windows) / `$PMDB_HOME/config/collection_policy` (Linux) ou en exécutant la commande `ovpolicy -list`.
3. Vérifiez l'existence du fichier `cmbd_0_*.csv` or `sn_0_*.csv` dans le dossier `%PMDB_HOME%/config/ds` pour Windows ou `$PMDB_HOME/config/ds` pour Linux (selon la configuration RTSM et OMSN) et vérifiez que les détails de la source de données configurée sont bien présents dans ces fichiers.

### Symptôme : Pas de collecte de faits malgré la configuration de la définition de service

**Description :** Aucun fichier CSV de fait n'est disponible dans le dossier `%PMDB_HOME%/collect` (Windows), `$PMDB_HOME/collect` (Linux).

**Résolution :** Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :

1. Exécutez `ovpolicy -list` et vérifiez si les stratégies de collecte CMBD sont installées sur le collecteur. Sinon, vous pouvez rechercher dans les fichiers XML de stratégie de collecte situés dans

**Windows :** le dossier `%PMDB_HOME%/config/collection_policy`

**Linux** : le dossier `$PMDB_HOME/config/collection_policy`

2. Vérifiez si la collecte de dimension se produit ou non et si elle est présente dans le dossier de collecte `VIEW*NODEDOMAIN*.csv`.
3. Connectez-vous à la console d'administration et veillez à ce que le flux `platform_poller_ds_process` sous le groupe `PMDB_Platform` ne soit pas en état d'erreur. Il s'agit du flux qui regroupe tous les `NODEDOMAINMAP .csv` de différents collecteurs, puis qui effectue une distribution de nœuds PA entre les collecteurs.
4. De même, veillez à ce que les collecteurs distants soient configurés. Si c'est le cas, la distribution de source de données PA est effectuée correctement via la console d'administration pour tous les collecteurs. Car, en cas de collecteur local uniquement, tous les nœuds PA détectés pendant la collecte de topologie sont automatiquement affectés au collecteur local. Or, même si un seul collecteur distant est configuré, la distribution de nœuds est réalisée en fonction des règles ou de l'affectation manuelle opérée par l'administrateur.

## Symptôme : La collecte de faits a lieu et les données sont disponibles dans le dossier `%PMDB_HOME%/extract` mais ne sont pas sélectionnées par les flux

**Description** : Les fichiers CSV de faits sont collectés auprès de la source par le collecteur et sont disponibles à l'emplacement suivant `%PMDB_HOME%/extract` (Windows), `$PMDB_HOME/extract`. Mais, le flux ABC correspondant de la console d'administration indique que l'étape de collecte n'a pas démarré.

**Résolution** : La seule raison qui puisse l'expliquer est que le flux `platform_poller_data_process` de `PMDB_Platform` est en état d'erreur ou déjà disposé à traiter les données collectées. Connectez-vous à la console d'administration et vérifiez le statut du flux mentionné ci-dessus. Le flux ABC les traitera automatiquement la prochaine fois.

## Symptôme : Aucune collecte de la part du collecteur

**Description** : Aucun fichier csv de dimension ou de fait n'est disponible dans le dossier `%PMDB_HOME%/collect` (Windows), `$PMDB_HOME/collect` (Linux). Aucune donnée n'est disponible dans les rapports de ces hôtes.

**Résolution** :

1. Recherchez les problèmes de connexion au collecteur via la page de configuration du collecteur (sous Administration) dans la console d'administration.
2. Consultez le fichier `%PMDB_HOME%/log/remotepoller.log` pour Windows et `$PMDB_HOME/log/remotepoller.log` pour Linux et vérifiez les erreurs pendant le téléchargement des données depuis les collecteurs.

3. Vérifiez si `platform_poller_data_process` stream de *PMDB\_Platform* est en état d'erreur ou s'il est disposé à traiter les données collectées. Connectez-vous à la console d'administration et vérifiez le statut du flux mentionné ci-dessus.
4. Vérifiez si les stratégies de collecte sont installées sur le système du collecteur.

## Symptôme : Pas de collecte car le service *OVCONFD* n'est pas opérationnel

**Description :** Le service *OVCONFD* s'arrête en raison d'une situation de saturation d'espace disque et ne démarre pas automatiquement une fois que le problème d'espace est résolu.

**Résolution :** Exécutez la commande suivante.

1. Vérifiez le statut du service.

```
ovc -status
```

2. Vérifiez le statut de `ovconfd` dans la sortie.
3. S'il est arrêté, exécutez la commande `START`.

```
ovc -start ovconfd.
```

Cela va permettre de démarrer le service et la collecte de données devrait se poursuivre.

## Symptôme : Erreur du collecteur de rapports de stratégie et de source de données

**Résolution :**

1. Vérifiez si le collecteur est accessible. Lancez la **Console d'administration** -> **Configuration de la collecte** -> **HP Operations Agent**. Sélectionnez un hôte dans la colonne Nom d'hôte et cliquez sur **Tester la connexion**.
2. Vérifiez si l'installation du certificat est correcte en exécutant la commande `ovcert -check`.

## Symptôme : Fichiers de métadonnées de source de données manquants

**Windows :** dossier `%PMDB_HOME%/config/ds`

**Linux :** dossier `$PMDB_HOME/config/ds`

**Résolution :**

1. Les fichiers CSV de métadonnées de source de données sont sous la forme pa\*.csv, cmdb\*.csv, sn\*.csv et db\*.csv
2. Veillez à ce que toutes les sources de données attendues soient configurées avec vérification via la console d'administration.
3. Exécutez la commande `ovconfchg -edit` et vérifiez que les entrées suivantes sont présentes dans la page des paramètres de configuration –

- Sous Windows :

```
[sec.cm.client]
```

```
CERTIFICATE_SERVER=<serveur>
```

```
[sec.core]
```

```
CORE_ID=82553e92-dbd2-7566-0dd9-f9a20a672df8
```

```
[sec.core.auth]
```

```
MANAGER=<server>
```

```
MANAGER_ID=82553e92-dbd2-7566-0dd9-f9a20a672df8
```

- Sous Linux :

```
[ctrl.env]
```

```
LD_LIBRARY_PATH=/opt/HP/BSM/Sybase/IQ-16_0/lib64:/opt/HP/BSM/JRE64/lib/amd64/server:/opt/HP/BSM/Sybase/shared/JRE-6_0_24_64BIT/lib/amd64/server:/opt/HP/BSM/JRE64/lib/amd64:/opt/HP/BSM/JRE64/lib/amd64:/opt/HP/BSM/JRE64/lib/amd64/xawt:/opt/HP/BSM/Postgres/lib:/opt/OV/lib64:
```

```
PATH=/opt/BSM/JRE64/bin:/usr/kerberos/sbin:/usr/kerberos/bin:/usr/
```

```
local/sbin:/usr/local/bin:/sbin:/bin:/usr/sbin:/usr/bin:/opt/HP/BSM/PMDB/bin:/opt/OV/bin:/opt/OV/lib64:/opt/HP/BSM/Sybase/IQ-16_0/bin64:/root/bin
```

```
PMDB_HOME=/opt/HP/BSM/PMDB
```

```
[sec.cm.client]
```

```
CERTIFICATE_SERVER=<serveur>
```

```
[sec.core]
```

```
CORE_ID=26e40652-de97-7566-1f14-b683668d176a
```

```
[sec.core.auth]
```

```
MANAGER=<server>
```

```
MANAGER_ID=26e40652-de97-7566-1f14-b683668d176a
```

4. Si les valeurs `ctrl.env` ne sont pas définies sous Linux, exécutez les commandes suivantes :

- a. `/opt/OV/bin/ovconfchg -ns ctrl.env -set LD_LIBRARY_PATH /opt/HP/BSM/Sybase/IQ-16_0/lib64:/opt/HP/BSM/JRE64/lib/amd64/server:/opt/HP/BSM/Sybase/shared/JRE-6_0_24_64BIT/lib/amd64/server:/opt/HP/BSM/JRE64/lib/amd64:/opt/HP/BSM/JRE64/lib/amd64:/opt/HP/BSM/JRE64/lib/amd64/xawt:/opt/HP/BSM/Postgres/lib:/opt/OV/lib64:`
- b. `/opt/OV/bin/ovconfchg -ns ctrl.env -set PATH /opt/HP/BSM/JRE64/bin:/usr/kerberos/sbin:/usr/kerberos/bin:/usr/local/sbin:/usr/local/bin:/sbin:/bin:/usr/sbin:/usr/bin:/opt/HP/BSM/PMDB/bin:/opt/OV/bin:/opt/OV/lib64:/opt/HP/BSM/Sybase/IQ-16_0/bin64:/root/bin`
- c. `/opt/OV/bin/ovconfchg -ns ctrl.env -set PMDB_HOME /opt/HP/BSM/PMDB`

5. Exécutez la commande `ovc -status -level 8` et dans la sortie, vérifiez que le composant `shrcb` est répertorié.

```
shrcb    SHR Policy call backs          shrcb    (3053) Running
```

```
-> START attempted at    Tue Apr 30 16:11:52 2013
```

```
-> Entered STARTING state at  Tue Apr 30 16:11:52 2013
```

```
-> Entered STARTED state at  Tue Apr 30 16:11:52 2013
```

**Remarque :** Notez que le composant n'a pas besoin d'être exécuté, mais il peut être arrêté ou interrompu. Cependant, la liste doit inclure le composant `shrcb`. Si ce composant n'est pas listé, exécutez la commande `/opt/OV/bin/ovcreg -add /opt/HP/BSM/PMDB/config/shr.xml` sous Linux et `%ovinstalldir%/bin/ovcreg -add %PMDb_HOME%/config/shr.xml` sous Windows, respectivement.

6. Lorsque les modifications ci-dessus sont apportées, exécutez la commande `ovc -restart`.
7. Exécutez la commande locale `remotepollerutility -syncds -pollername` pour synchroniser toutes les sources de données de collecte sur le collecteur local. Pour synchroniser les sources de données sur les autres collecteurs distants, exécutez la même commande en changeant le nom local en celui qui a été utilisé pour configurer le collecteur distant dans la console d'administration.

## Symptôme : Message d'erreur dans le fichier aggregate.log

Le fichier `aggregate.log` (dans le répertoire `$PMDB_HOME/log` sous Linux et dans le répertoire `%PMDB_HOME%\log` sous Windows, affiche les messages d'erreur suivants :

Procedure 'xxx-xxx-xxxx-xxx' not found (Procédure 'xxx-xxx-xxxx-xxx' introuvable)

Failed to execute aggregate SQL (Échec de l'exécution d'aggregate SQL)

Completed aggregate `<XML_file>` with error (Agrémentation du `<fichier_XML>` terminée avec une erreur)

Cette erreur d'agrégation de données peut se produire lorsque la base de données Sybase IQ est en panne, lorsqu'elle ne parvient pas à se connecter ou lorsqu'elle a planté.

### Résolution :

Pour remédier au problème, connectez-vous au système SHR en tant qu'administrateur ou utilisateur racine et exécutez la commande suivante :

```
aggregate config=<fichier_XML> regenerate=true
```

Dans cette instance, `<fichier_XML>` est le nom du fichier affiché dans le message d'erreur.

## Symptôme : Échec de l'enregistrement des informations de fuseau horaire dans la base de données

**Description :** Une fois la configuration de la base de données Sybase IQ distante terminée, vous pouvez rencontrer l'erreur suivante lors de la vérification de la configuration :

*"Failed to save time zone information in database" (Échec de l'enregistrement des informations de fuseau horaire dans la base de données)*

**Résolution :** Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à la base de données Sybase à l'aide de l'outil `dbisql`.
2. Exécutez la requête suivante :

```
Pour l'heure GMT : insert into SHR_CONFIG(shr_key,shr_value) VALUES ('shr.time.zone','GMT');
```

```
Pour l'heure locale : insert into SHR_CONFIG(shr_key,shr_value) VALUES ('shr.time.zone', local);
```

## Symptôme : Pas de collecte de données de la part de l'hôte et les rapports sont vides

**Description :** La collecte de données de la part d'un hôte ne se produit pas même si un hôte identique a été détecté et configuré pour la collecte. Le problème est peut-être dû au fait que la connexion à CODA pour cet hôte a été perdue entraînant l'échec de la collecte de données. Dans ces cas-là, la collecte a

une fonction appelée « blacklisting » qui marque un nœud lorsque la connexion échoue sur ce même nœud pendant l'exécution de la collecte horaire. Une fois marqué, toutes les deux nouvelles tentatives à un intervalle d'exécution particulier, le même nœud est doublé pour les deux exécutions suivantes. Cela se poursuit jusqu'à ce que la fréquence d'exécution atteigne 24 heures, après quoi il reste inchangé. La collecte depuis cet hôte est alors initiée une fois par jour seulement. Lors de ces exécutions, à tout moment, si l'hôte est à nouveau accessible, l'intervalle d'exécution repasse à la fréquence de collecte initiale de l'hôte (1 heure par défaut). De même, la liste des hôtes « blacklisted » est visible partout via la connexion à la console Java JMX pour le service de collecte sur le port 21409 dans la section des Mbeans d'administration de collecte.

**Résolution :** Veillez à ce que le nœud soit accessible et réactif et à ce que les services CODA soient exécutés sur le même nœud. Après cela, redémarrez le service de collecte sur le collecteur SHR.

## Symptôme : Pas de collecte de données dans HPOM de la part de l'hôte ce qui donne lieu à des rapports vides

**Description :** La collecte de données de la part d'un hôte ne se produit pas même s'il a été détecté et configuré pour la collecte. Lorsque SHR ne parvient pas à se connecter à HP Performance Agent pendant l'exécution de la collecte de dimension qui intervient toutes les 12 heures (720 minutes), la collecte de faits ne se produit pas et les rapports n'affichent aucune donnée.

**Résolution :** Diminuez la valeur d'intervalle de collecte de dimension par défaut de 12 heures (720 minutes). Dans le fichier {PMDB\_HOME}/config/collection.properties, diminuez la valeur de la propriété `sn.dim.collection.interval.mins` sur un nombre supérieur à 60.

## Symptôme : Pas de collecte de données depuis Network Performance Server

**Description :** La collecte de données de topologie et de faits depuis Network Performance Server (NPS) s'arrête, mais les fichiers continuent à s'accumuler dans le dossier %pmdb\_home%\extract\temp.

Le fichier `dbcollector.log` signale l'erreur suivante :

Error -210: User 'another user' has the row in 'd\_ComponentTopology' locked (Erreur -210 : la ligne d\_ComponentTopology est verrouillée pour l'utilisateur "un autre utilisateur")

Cela se produit car la table `d_ComponentTopology` est en cours de mise à jour au moment où SHR recherche des données.

**Résolution :** Dans NPS, modifiez l'heure de mise à jour de la table `d_ComponentTopology`.  
Alternative : dans SHR, dans le fichier `PMDB_HOME/config/collection.properties`, définissez le paramètre `relative.schedule.type=true` et redémarrez la collecte de données.

## Symptôme : Intervalles entre les données dans les rapports en raison de l'absence de collecte de données à partir des nœuds

**Description :** Les rapports SHR présentent des intervalles entre les données lorsque les données ne sont pas collectées à partir d'un nœud ou lorsqu'un nœud vient d'être ajouté.

Lorsque la collecte pour un nœud reprend après une panne (nœud arrêté, problèmes de connexion ou désactivation/activation de la connexion via la page de source de données Performance Agent), le collecteur SHR collecte les données à partir du dernier point dans la limite d'historique maximale.

Lorsqu'un nouveau nœud a été ajouté à SHR, le collecteur SHR collecte les données en fonction de la configuration d'historique *init*. Par défaut, après le premier traitement de données historique *init*, l'agrégation des données traite les données uniquement pendant les deux derniers jours.

**Résolution :** Par défaut, SHR rassemble les données à partir des nœuds seulement pendant les deux derniers jours. Pour agréger des données plus anciennes, exécutez manuellement les commandes d'agrégation horaire et quotidienne à l'aide des options suivantes :

```
aggregate config=<nom du fichier xml> processall=true execute=true (Le fichier XML se trouve dans le dossier PMDB_HOME/scripts)
```

Exemple :

```
aggregate config= %PMDb_HOME%\scripts\SR_SM_CPU_SH_SM_CPU_Hourly_CPU_Details.xml  
processall=true execute=true
```

## Le collecteur SHR retraits indéfiniment les fichiers en échec de traitement et dégrade les performances système

**Problème :** Le collecteur SHR retraits indéfiniment les fichiers en échec de traitement et utilise d'importantes ressources système.

**Résolution :** Le collecteur SHR retraits les fichiers dans le dossier \$PMDb\_HOME\collect\temp pendant trois jours. À l'issue de ces trois jours, SHR déplace les fichiers dans le dossier \$PMDb\_HOME\collect\temp\archive et met fin à leur traitement. Si vous souhaitez traiter de nouveau les fichiers, déplacez-les manuellement dans le dossier \$PMDb\_HOME\collect\temp.

## Le rapprochement SHR retraits indéfiniment les fichiers en échec de rapprochement et dégrade les performances système

**Problème :** Le rapprochement des données SHR retraits indéfiniment les fichiers en échec de rapprochement et utilise d'importantes ressources système.

**Résolution :** Le rapprochement SHR retraits les fichiers du dossier \$PMDb\_HOME\stage\failed\_to\_reconcile pendant trois jours. Au terme de ces trois jours, SHR déplace les fichiers dans le dossier



\$PMDB\_HOME\stage\failed\_to\_reconcile\archive et cesse de le traiter. Si vous souhaitez traiter de nouveau les fichiers, déplacez-les manuellement dans le dossier \$PMDB\_HOME\stage\failed\_to\_reconcile.

## Aucune collecte de données depuis la base de données de profils/la base de données de gestion/la source de données des événements OMi

**Problème :** Lorsque des changements sont opérés plusieurs fois aux configurations de collecte de la base de données de profils/la base de données de gestion/la base de données des événements OMi, cela entraîne l'accumulation d'entrées invalides ou obsolètes dans la table db\_poller\_map (Postgres). La synchronisation de l'interrogateur à distance échoue et les domaines de la base de données ne sont pas détectés dans {PMDB\_HOME}/config/ds/db\_0\_domainmap\_0\_local.csv.

**Résolution :** Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :

- Connectez-vous à la base de données Postgres à l'aide de PgAdmin.
- Identifiez les ID de mappage de domaines incorrects :

```
SELECT * FROM db_poller_map where db_fk NOT IN (SELECT db_id FROM dict_db_ds)
```

- Supprimez les ID de mappage de domaines incorrects :

```
DELETE FROM db_poller_map where db_fk NOT IN (SELECT db_id FROM dict_db_ds)
```

- Exécutez les commandes de l'utilitaire d'interrogation local suivantes (shell Linux ou invite de commande Microsoft Windows).
  - remotepollerutility -syncds -type DB -pollername local
  - remotepollerutility -syncpolicy -type DB -pollername local
- Vérifiez les entrées mises à jour dans {PMDB\_HOME}/config/ds/db\_0\_domainmap\_0\_local.csv

## Aucune collecte de données en raison d'une exception de l'interrogateur à distance

**Description :** Le propriétaire de la stratégie signale un problème lorsque l'interrogateur à distance distribue la stratégie. La synchronisation de l'interrogateur à distance n'intervient pas pour le domaine en question et la collecte de données ne démarre pas.

**Résolution :** Pour résoudre le problème, procédez aux étapes suivantes :

- Activez le mode DEBUG pour l'interrogateur à distance dans le fichier suivant : {PMDB\_HOME}/config/BSMRLogConfigClient.xml

- Exécutez la commande de configuration de collecte suivante :

```
collection_config -collect {PMDB_HOME}/lib/<*_DBCCollector.xml> -cp <nom du package ETL>
```

#### Exemple

```
collection_config -collect {PMDB_HOME}/lib/OM_DBCCollector.xml -cp ETL_OM
```

- Ouvrez le journal RemotePoller et recherchez le fichier d'en-tête xml nommé selon ce modèle—shr-xxxxxxxxxxxxxxxxxxx\_header.xml— identifiez le fichier ainsi que son chemin d'accès.

- Exécutez la commande suivante :

```
ovpolicy -install -file <chemin d'accès absolu du fichier d'en-tête xml> -ovrg server
```

La sortie suivante est générée :

```
<Cannot install because owner of the policy is xxx (Installation impossible car le propriétaire de la stratégie est xxx)>
```

- Ouvrez le fichier d'en-tête xml et obtenez le contenu de la balise du propriétaire de la stratégie.

- Exécutez la commande suivante :

```
ovpolicy -setowner -ovrg server -polid <shr-xxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxx>
```

- Exécutez la commande suivante à l'invite de commande :

```
ovcreg -add {PMDB_HOME}/config/shr.xml
```

- Exécutez la commande de configuration de collecte suivante :

```
collection_config -collect {PMDB_HOME}/lib/OM_DBCCollector.xml -cp ETL_OM
```

## Aucun mouvement de données ou de métadonnées dans SHR

**Description :** Le mouvement de données ne se produit pas et un message "corruption detected" (données endommagées détectées) s'affiche lorsqu'une tentative de vérification du statut est effectuée (à l'aide de la commande `ovc -status check`).

**Résolution :** Redémarrez le système.

## Symptôme : Erreur d'insuffisance de mémoire avec le mappeur pendant le traitement des données SiteScope/HP Reporter

**Description :** Le mappeur manque de mémoire lors du traitement des données de SiteScope/HP Reporter lorsque toutes les métriques attendues par SHR ne sont pas consignées avec des données valides.

**Résolution :** Pour traiter le problème, vous pouvez personnaliser les paramètres suivants :

- Ajoutez ou mettez à jour `mapper.incomplete.data.dump.batch=30000` dans le fichier `{PMDB_HOME}/config/collection.properties` afin de traiter les données par blocs pour gérer des scénarios à charge élevée.
- Ajoutez ou mettez à jour `mapper.incomplete.data.indicator=true` dans le fichier `{PMDB_HOME}/config/collection.properties` pour indiquer au mappeur de suivre la logique de traitement par lot précédente.
- Mettez à jour `mapper.cache.key.retry.count=2` dans le fichier `{PMDB_HOME}/config/collection.properties` pour indiquer au mappeur d'attendre plusieurs exécutions pour traiter les données retardataires.

## Symptôme : Les performances de requête se dégradent en raison de l'absence de recueil de statistiques appropriées

**Description :** PostgreSQL ralentit et les performances de requête se dégradent également en raison de l'absence de recueil de statistiques appropriées

**Résolution :** Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :

- Dans le dossier `PMDB_HOME/lib`, ouvrez le fichier `trendtimer.sched`.
- Activez la requête suivante en supprimant le signe # :

```
{PMDB_HOME}/bin/mgmtsqlexecutor -sqlscript {PMDB_HOME}/scripts/vacuum_
postgres.sql -logfile {PMDB_HOME}/temp/postgresql_vacuum.log
```

## Chapitre 4 : Résolution des problèmes de haute disponibilité

### Symptôme : Erreurs durant l'exécution de SHR\_HA\_Setup.pl

**Description :** Le fichier SHR\_HA\_Setup.pl se trouvant dans %PMDB\_HOME%/HA/Veritas/Linux/SetupScripts pour Windows, \$PMDB\_HOME/HA/Veritas/Linux/SetupScripts pour Linux, produit des erreurs lors de l'exécution.

**Résolution :** Veillez à ce que le lecteur partagé soit disponible et réexécutez le script.

### Symptôme : Échec de l'initialisation de SHR\_HA\_Setup.pl dans le second nœud

**Description :** SHR\_HA\_Setup.pl ne parvient pas à s'initialiser dans le second nœud lors de l'utilisation du fichier par défaut se trouvant dans le dossier %PMDB\_HOME%/data.

**Résolution :** Copiez config.prp du premier nœud dans le dossier %PMDB\_HOME%/data du second nœud et réexécutez le script.

### Symptôme : SHR\_HA\_Setup.pl renvoie le message d'erreur « Impossible de mettre à jour ovcert »

**Résolution :**

1. Vérifiez la sortie de la commande suivante :

ovcert -status pour voir si tous les serveurs sont exécutés.

2. Exécutez la commande ovc -check.

Si l'un des services mentionnés ne fournit pas la sortie requise, exécutez les commandes suivantes :

- ovc -kill
- ovc -start

## Symptôme : L'arrêt de Sybase est plus long pendant l'exécution du script de configuration

**Résolution** : Si Sybase prend plus de temps pour s'arrêter pendant l'exécution du script de configuration, ouvrez une autre session et arrêtez le service manuellement dans le processus principal de la manière suivante de sorte que l'exécution du script reprenne.

### Linux :

```
ps -aef|grep iqsrv16 |grep -v grep |awk '{print$2}'
```

```
kill PID
```

### Windows :

trouvez <ID> en exécutant la commande

```
tasklist /FI "SERVICES eq HP_PMDB_Platform_Sybase"
```

Exécutez la commande suivante en transmettant l'ID

```
taskkill /pid <ID>/F
```

## Symptôme : Après l'exécution du script SHR\_Linux\_vcsconfiguration.pl Script, les services SHR apparaissent comme inconnus

**Résolution** : Exécutez les commandes suivantes :

```
$VCS_HOME/bin/hastop -local -force
```

```
$VCS_HOME/bin/hastart
```

## Symptôme : Le statut de service apparaît comme étant en panne dans VERITAS en raison de PostgreSQL.

**Description** : VERITAS affiche le service comme étant en panne. Le serveur PostgreSQL ne parvient pas à démarrer lorsqu'il rencontre des problèmes d'autorisation sur ses dossiers de données. Le message d'erreur correspondant "Permission denied on any of the files/folders in postgres data directory" (Autorisation refusée sur les fichiers/dossiers dans le répertoire de données postgres) est observé dans le journal du dossier %pmdb\_home%/../Postgres/data/log.

**Résolution** : Changez le propriétaire des deux dossiers sous <lecteurpartagé>/HP-SHR/PostgreSQL en administrateur et exécutez la commande suivante :

```
CACLS <lecteurpartagé>\HP-SHR\PostgreSQL\data /T /E /P <nomhôte>\postgres:F
```

Les symptômes et solutions suivants sont spécifiques de l'environnement HA (Windows).

## Symptôme : Échec de la connexion à la console d'administration, à InfoViewApp et à CMC à l'aide du nom logique de cluster

### Résolution :

1. Vérifiez si le nom logique est un nom DNS résolu. Exécutez,
2. nslookup <IP logique > ou exécutez la commande ping -a <ip >
3. Vérifiez si le nom logique est présent dans config.prp
4. Si le nom d'hôte n'est pas un nom DNS résolu, il peut être remplacé par l'adresse IP.

## Symptôme : Ressource IP dans VERITAS n'apparaît pas

### Résolution :

1. Vérifiez que l'IP logique, le masque de sous-réseau, le nom de nœud principal, le nom de nœud secondaire et leur adresse MAC sont correctement configurés dans VERITAS.
2. Vérifiez que l'IP logique n'est pas présente dans les paramètres réseau.

## Symptôme : Erreur lors de l'ouverture du rapport « Impossible d'obtenir des données dans les rapports – Sybase introuvable »

### Résolution :

1. Vérifiez que le nom logique du Sybase IQ distant est résolu par DNS et vérifiez que vous êtes en mesure de vous connecter à Sybase IQ à l'aide du client Sybase IQ dans le serveur SHR.
2. Dans SAP BusinessObjects ODBC, vérifiez que vous disposez de *BSMR* dans le DNS système. Vérifiez si le test de connexion fonctionne.

## Symptôme : Sybase est arrêté, mais le statut indique En ligne dans VERITAS

**Résolution :** Vérifiez le service *iqsrv* dans le Gestionnaire de tâches. Le processus devrait être exécuté même lorsque Sybase est arrêté.

## Symptom: During Failover to other Node, Tomcat Service does not Stop Gracefully

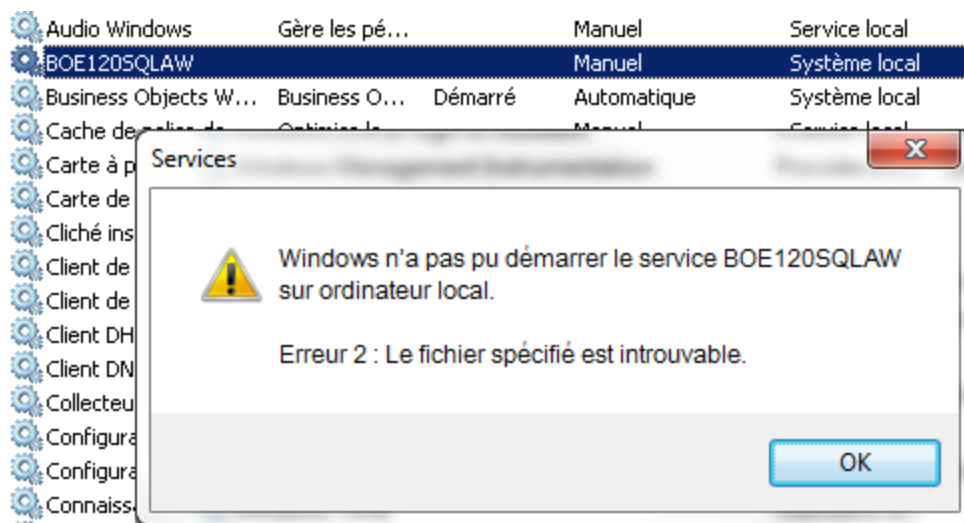
**Resolution:** This happens very intermittently. It takes lot of time and hangs while stopping. Kill the process manually from Task Manager.

## Symptôme : Lors de l'installation d'un nœud secondaire, les serveurs de SAP BusinessObjects s'arrêtent et n'apparaissent pas

**Résolution :** Il s'agit d'un comportement attendu. Le serveur (HOML01GEATON) est supprimé pendant l'installation du nœud secondaire et est remplacé par HASHR. Il devrait fonctionner et vice versa pour le nœud principal.

## Symptôme : Échec du démarrage du service SQLAnywhere sur un nœud HA

**Description :** Il peut arriver parfois que vous obteniez l'erreur suivante lorsque le service SQLANYs\_BOE120SQLAW ne parvient pas à démarrer sur le nœud HA. Le problème est dû au fait que le lien n'est pas créé vers le lecteur partagé lorsque vous exécutez le script HA.



**Résolution :** Vérifiez le lien dans le répertoire <bodrive>/program files x(86)/businessobjects/sqlanywhere12/bin. Si le lien n'est pas disponible, créez un lien manuellement et essayez de démarrer le service SQLAnywhere.

Exécutez la commande suivante pour créer le lien :

```
mklink /D bin<Emplacement bin du disque partagé>
```

Par exemple : `C:\Program Files (x86)\Business Objects\SQLAnywhere12>mklink /D  
binG:\HP-SHR\BusinessObjects\SQLAnywhere12\bin.`



## Chapitre 5 : Résolution des problèmes liés au certificat d'authentification client

### Symptôme : Connexion impossible à SHR après activation du certificat d'authentification client

#### Console d'administration :

**Emplacement du fichier journal :** Vérifiez que le fichier journal se trouve à l'emplacement suivant :

- Windows :

Vérifiez que les fichiers journaux se trouvent dans %PMDB\_HOME%/adminServer/logs

catalina.2013-06-13.log

hpshreporter-stderr.2013-06-13.log

hpshreporter-stdout.2013-06-13.log

- Linux :

Vérifiez le fichier Catalina.out log se trouvant dans le dossier \$PMDB\_HOME/adminServer/logs.

#### Console InfoViewApp :

- Windows :

Vérifiez que les fichiers journaux se trouvent dans %PMDB\_HOME%/BOWebServer/logs

boe120tomcat-stderr.2013-06-13.log

boe120tomcat-stdout.2013-06-13.log

- Linux :

Vérifiez le fichier Catalina.out log se trouvant dans le dossier \$PMDB\_HOME/BOWebServer/logs.

**Problème :** Le message d'erreur suivant s'affiche dans le fichier journal :

PKIX path validation failed .Could not determines revocation status (Échec de la validation du chemin PKTX.. Impossible de déterminer le statut de révocation)

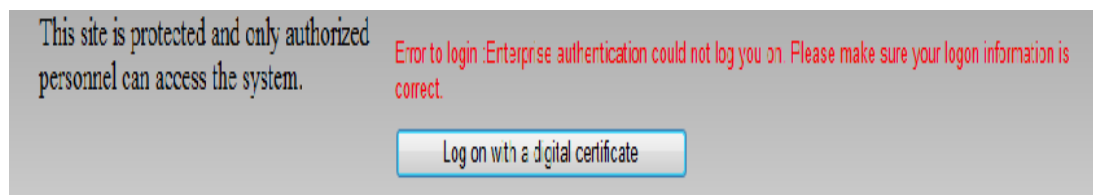
Cela se produit lorsque l'URL de la liste de révocation des certificats configurée pour la révocation de certificat n'est pas accessible via l'hôte/le port proxy HTTP ou HTTPS configuré. Pour identifier le problème, activez la trace du chemin d'accès au certificat comme suit.

**Résolution :**

1. Modifiez l'hôte proxy HTTP ou HTTPS de sorte que l'URL de la liste de révocation des certificats soit accessible. Apportez les modifications dans les fichiers de configuration respectifs tel que spécifié dans la section *Certificat d'authentification client pour SHR* du *Manuel d'installation et configuration de HP Service Health Reporter*.
2. Arrêtez le service.
3. Exécutez la commande PERL tel que mentionné dans la section *Certificat d'authentification client pour SHR* du *Manuel d'installation et configuration de HP Service Health Reporter*.
4. Démarrez le service.

## Symptôme : Échec de la connexion à la console d'administration après activation du certificat d'authentification client

**Problème :** Après la sélection du certificat, la console d'administration vérifie le nom d'utilisateur extrait du certificat dans SAP BusinessObjects Central Management Console sous le groupe Administrator (Administrateur). Si l'utilisateur n'existe pas, le message suivant s'affiche.



**Résolution :**

1. Connectez-vous à SAP BusinessObjects Central Management Console.
2. Créez l'utilisateur selon l'extraction de nom d'utilisateur configurée dans le fichier server.xml.
3. Assignez-le au groupe des administrateurs.

## Symptôme : La console d'administration demande un nom d'utilisateur/mot de passe après la configuration du certificat d'authentification client

**Problème** : Cela se produit lorsque les propriétés de config.prp ne sont pas correctement définies tel que mentionné dans la section *Certificat d'authentification client pour SHR* du *Manuel d'installation et configuration de HP Service Health Reporter*.

### Résolution 1 :

Vérifiez les propriétés suivantes à partir du fichier config.prp situé dans le répertoire %PMDB\_HOME%/data (Windows), \$PMDB\_HOME/data (Linux)

1. shr.loginMethod is set to certbased
2. shr.auth.classes is set to com.hp.bto.bsmr.security.auth.BOTrustedAuthenticator

### Résolution 2 :

1. Vérifiez la date du fichier logon.jsp situé dans le répertoire %PMDB\_HOME%/BOWebServer/webapps/InfoViewApp/logon.jsp
2. Si la date système actuelle ne correspond pas, modifiez-la.

## Symptôme : Échec de la connexion à la console d'administration

**Description** : Une fois le certificat d'authentification client activé, la connexion à la console d'administration échoue. Le fichier journal affiche le message suivant :

SEVERE: Exception invoking periodic operation: (Exception lors de l'invocation de l'opération périodique)

java.lang.OutOfMemoryError: GC overhead limit exceeded (Limite de surcharge GC dépassée)

### • Windows :

hpshreporter-stderr.2013-06-13.log located at %PMDB\_HOME%/adminServer/logs.

### • Linux :

Catalina.out located at \$PMDB\_HOME/adminServer/logs

Le problème se produit lorsque la liste des certificats à télécharger depuis le point de distribution de la liste de révocation pour la vérification est trop longue.

**Résolution** : Pour remédier au problème, de l'espace mémoire heap Java doit être inclus.

Effectuez les étapes suivantes pour augmenter l'espace mémoire heap :

### Windows :

1. Arrêtez le service **HP\_PMDB\_Platform\_Administrator** dans le menu des services Windows.
2. Modifiez le fichier `service.bat` dans le dossier `%PMDB_HOME%/adminServer/bin`

Edit `-XX:MaxPermSize=256m, --JvMx 256` : Augmentez la valeur en fonction de la taille de l'URL de la liste de révocation de certificat.

3. Augmentez `MaxpermSize` conformément aux exigences.
4. Recréez le service.

Accédez à `%PMDB_HOME%/adminServer/bin`,

```
service .bat remove C:/HP-SHR/
```

```
service.bat install C:/HP-SHR/
```

#### Linux :

1. Arrêtez le service **HP\_PMDB\_Platform\_Administrator**.
2. Modifiez le fichier `catalina.sh` dans le dossier `$PMDB_HOME/adminServer/bin`
3. Modifiez l'argument `MaxPermSize -XX:MaxPermSize=256m` of `JAVA_OPTS`
4. Démarrez le service **HP\_PMDB\_Platform\_Administrator**.

## Activation de la trace de traitement de certificat

Solution : La propriété système `-Djava.security.debug=certpath` de l'environnement d'exécution Java (JRE) peut être configurée pour activer la trace de traitement de certificat. La sortie est très utile aux développeurs et à la validation de support du certificat de l'utilisateur, y compris le traitement de la révocation de certificats.

Effectuez les étapes suivantes pour activer la trace du chemin d'accès du certificat :

#### Windows :

1. Arrêtez le service d'administration **HP\_PMDB\_Platform\_Administrator** dans le menu des services Windows.
2. Modifiez le fichier `service.bat` dans le dossier `%PMDB_HOME%/adminServer/bin`

Incluez `-Djava.security.debug=certpath` en tant que partie des arguments JVM.

3. Recréez le service.

Accédez à `%PMDB_HOME%/adminServer/bin`,

```
service .bat remove C:/HP-SHR/
service.bat install C:/HP-SHR/
```

**Linux :**

1. Arrêtez le service **HP\_PMDB\_Platform\_Administrator**.
2. Modifiez le fichier `catalina.sh` dans le dossier `$PMDB_HOME/adminServer/bin`  
Incluez `-Djava.security.debug=certpath` en tant que partie des arguments JVM.
3. Démarrez le service **HP\_PMDB\_Platform\_Administrator**.

## Limites connues dans les rapports SHR :

Lorsque les données sont rassemblées à partir de HP SiteScope (collecte des données à partir de la base de données de profils RTSM/BSM), certaines limites connues ou certains intervalles existent dans les rapports SHR des content packs Systèmes et Virtualisation.

### Gestion système

Le tableau suivant répertorie les limites connues dans les rapports SHR lorsque les données sont issues de HP SiteScope (base de données de profils BSM) :

Rapport	Limites connues
Diagramme val. limite SM	Aucune donnée disponible dans les onglets <i>Disque physique</i> et <i>Réseau</i>
Détail d'utilisation du système SM	Aucune donnée disponible dans les onglets <i>Disque physique</i> et <i>Réseau</i>

### Virtualisation

Le tableau suivant répertorie les limites connues dans les rapports de virtualisation SHR lorsque les données sont issues de HP SiteScope (base de données de profils BSM) :

**Remarque :** Seule la virtualisation VMware est prise en charge par l'intégration de HP SiteScope dans SHR. C'est pourquoi, seule cette technologie de virtualisation apparaît dans les rapports lorsque les données sont issues de SiteScope.

Rapport	Métriques qui sont indisponibles dans les rapports avec l'intégration avec SiteScope
Inventaire hôte de virtualisation SM	Architecture de processeur, nombre de disques, nombre de VM

<b>Rapport</b>	<b>Métriques qui sont indisponibles dans les rapports avec l'intégration avec SiteScope</b>
Inventaire système logique de virtualisation SM	État, nombre de disques, nombre de LAN, quota CPU minimal, quota CPU maximal
Synthèse des performances système logique de virtualisation SM	Utilisation CPU physique du système logique
N premiers et derniers systèmes logiques de virtualisation SM	Type SE, utilisation CPU physique moyenne (%), utilisation mémoire physique moyenne (%)
N premiers et derniers nœuds de virtualisation SM	Architecture de processeur, Nombre de systèmes logiques, Niveau de service moyen
Inventaire infrastructure virtuelle de virtualisation SM	SE système logique
Détails performances système logique de virtualisation SM	Utilisation CPU physique
Inventaire détaillé du serveur VMware ESX de virtualisation SM	Nombre de disques, Nombre d'interfaces réseau
Inventaire détaillé des clusters VMware de virtualisation SM	<p>Capacité CPU, Nombre d'interfaces réseau indisponibles dans l'inventaire de nœuds VMware ESX</p> <p>L'onglet Inventaire pool de ressources VMware ESX sera vide</p> <p>Limite CPU, Nombre de disques, Nombre d'interfaces réseau indisponibles dans l'inventaire du système logique</p>
Inventaire VMware de virtualisation SM	Nombre de disques, Nombre d'interfaces réseau, CPU non réservé
Détails engorgement de mémoire du système logique VMware de virtualisation SM	Pourcentage moy utilisation mémoire physique
N premiers et derniers serveurs ESX VMware de virtualisation SM	Utilisation moyenne du swap (%)
N premiers et derniers systèmes logiques VMware de virtualisation SM	<p>Utilisation CPU physique moyenne (%)</p> <p>Utilisation mémoire physique moyenne (%)</p>

## Référence

### Génération de rapports en fonction des informations de mappage de flux

Téléchargez l'outil de prise en charge `shr_utility.zip`.

Suivez les commandes décrites dans le fichier `readme.txt` pour installer l'utilitaire. Exécutez la commande suivante pour que les flux soient associés à un rapport :

```
shr_utility - rept -name <nom du rapport> -l <emplacement de sortie>
```

Cette commande génère un fichier `ReportToStreamMapping.html`.

### Vérifier si les données sont bloquées dans la table source

Lancez l'interface PostgreSQL (**Démarrer > Fichiers programmes > PostgreSQL 9.0 > PG Admin III**)

Exécutez l'instruction SQL suivante :

```
SELECT name_,value_ FROM job_stream_dt stream,job_stream_step_dt step,job_stream_step_metadata_dt metadata
WHERE stream.hjid=step.job_stream_dt_hjid
AND step.hjid=metadata.job_stream_step_dt_hjid
AND stream.dwid='<nom de flux>'
AND step.dwid='<nom d'étape>'
AND name_='targetTable'
```

Dans le résultat généré, il y a une paire de valeurs clés. Elle représente les métadonnées associées à l'étape. Recherchez une clé appelée *sourceTable* et *targetTable* (Value\_ preceding with SR\_) dans le résultat généré tel que représenté dans la figure suivante.

Recherchez la valeur maximale (`ta_period`) dans les tables source et cible et vérifiez que la différence ne dépasse pas six heures.

The screenshot shows a PostgreSQL query editor window titled "Query - postgres sur posteres@localhost : 21425 \*". The window has a menu bar with "Fichier", "Édition", "Requêtes", "Favoris", "Macros", and "Affichage", and a toolbar with various icons. The main area is labeled "Éditeur SQL" and contains the following SQL query:

```
SELECT name,value FROM job_stream_dt stream,job_stream_step_dt step,job_stream_step_metadata_dt metadata
WHERE stream.hjid=step.job_stream_dt_hjid
AND step.hjid=metadata.job_stream_step_dt_hjid
AND stream.dwid='RUM@Facts_TCPApplication'
AND step.dwid='DataLoad_TCPApplication'
```

Below the editor is a "Panneau sortie" (Output Panel) with tabs for "Sortie de données", "Expliquer (Explain)", "Messages", and "Historique". The "Sortie de données" tab is active and displays a table with 10 rows. The first row is highlighted with a black box.

	name_	value_
	character varying(255)	character varying(255)
1	sourceTable	SR RUM TCPApplication
2	targetTable	SR RUM TCPApplication
3	targetTable	K RUM AppTier
4	targetTable	K CI Application
5	targetTable	K CI SoftwareElement
6	targetTable	K RUM Client
7	targetTable	K Location
8	targetTable	K CI System
9	targetTable	K Customer
10	targetTable	K CI EndUsersGroup



## Chapitre 6 : Résolution des problèmes liés à la reprise sur incident

### Symptôme : Erreur lors de la restauration de la base de données Sybase

**Description :** Au cours de la restauration de la base de données Sybase dans Windows ou Linux, il se peut que vous obteniez l'erreur suivante :

```
Par exemple : (dba)> RESTORE DATABASE '/db/pmdb.db' FROM '/Sybase_Backup/Full.thursday'
```

*Could not execute statement. (Impossible d'exécuter l'instruction)*

*Database name not unique (Nom de base de données non unique)*

*SQLCODE=-77, ODBC 3 State="08001"*

*Line 1, column 2*

```
RESTORE DATABASE '/db/pmdb.db' FROM '/Sybase_Backup/Full.thursday'
```

*Press ENTER to continue...(Appuyez sur ENTRÉE pour continuer)*

**Résolution :** Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :

1. Assurez-vous que le service Sybase n'est pas exécuté lorsque vous supprimez ou déplacez les fichiers de base de données pendant la restauration.
2. Avant de restaurer la base de données, veillez à ce que l'espace disque soit suffisant.

### Symptôme : Échec de la suppression de Server Intelligence Agent

**Description :** Lors de la restauration de la base de données SAP BusinessObjects et du magasin de fichiers dans Windows, de la suppression de Server Intelligence Agent à l'aide de la commande `sc delete boe120sia<name>`, plusieurs causes peuvent entraîner le blocage du service avec la mention "marked for deletion" (marqué pour suppression) et vous pouvez obtenir le message suivant :

```
[SC] DeleteService FAILED 1072:
```

*The specified service has been marked for deletion. (Le service spécifié a été marqué pour suppression)*

**Résolution :** Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :

Pour vous assurer que toutes les instances sont fermées, exécutez `taskkill /F /IM mmc.exe`.

## Symptôme : Rapports d'erreurs non accessibles après restauration de la base de données et du magasin de fichiers SAP BusinessObjects

**Description :** Après restauration de la base de données et du magasin de fichiers SAP BusinessObjects dans Windows, l'utilisateur n'est pas en mesure d'accéder aux rapports et le message suivant s'affiche :

*The document can't be retrieved from repository server WIS 30951. (Impossible d'extraire le document du serveur de référentiel WIS 30951)*

**Résolution :** Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :

1. Dans le menu Démarrer, cliquez sur **Programmes > BusinessObjects XI 3.1 > BusinessObjects Enterprise > Central Management Console**.
2. Connectez-vous à la CMC à l'aide du compte Administrateur.
3. Cliquez sur **Serveurs**.
4. Cliquez avec le bouton droit sur le serveur **InputFileRepository**.
5. Cliquez sur **Propriétés**.
6. Définissez le chemin du répertoire temporaire. (Par exemple : <répertoire d'installation de BOE>:\Program Files\Business Objects\BusinessObjects Enterprise12.0\FileStore\Input\Temp)
7. Définissez le chemin du répertoire du magasin de fichiers. (Par exemple : <répertoire d'installation de BOE>:\Program Files\Business Objects\BusinessObjects Enterprise12.0\FileStore\Input).
8. Cliquez sur **Enregistrer & Fermer**.
9. Redémarrez le serveur **InputFileRepository**.
10. Procédez aux étapes 4 à 9 pour le serveur **OutputFileRepository**.

## Commentaires sur la documentation

Pour soumettre vos commentaires relatifs à ce document, vous pouvez [contacter l'équipe de documentation](#) par e-mail. Si un client de messagerie est configuré sur ce système, cliquez sur le lien ci-dessus pour accéder à une fenêtre contenant le libellé suivant sur la ligne Objet :

### **Commentaires sur Manuel de résolution des problèmes (Service Health Reporter 9.40)**

Il suffit de saisir vos commentaires dans l'e-mail et de cliquer sur Envoyer.

Dans le cas contraire, copiez les informations ci-dessous dans un client de messagerie Web, puis envoyez le message à [docfeedback@hp.com](mailto:docfeedback@hp.com).

Votre avis nous intéresse !

