

# HP ALM ラボ管理

ソフトウェア・バージョン : 12.50

## トラブルシューティング・ガイド

---

ドキュメント・リリース日 : 2015 年 9 月 (英語版)

ソフトウェア・リリース日 : 2015 年 9 月



## ご注意

### 保証

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

ここに記載する情報は、予告なしに変更されることがあります。

### 権利の制限

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

### 著作権について

© Copyright 1992 - 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

### 商標について

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

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

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

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

Unix® は、The Open Group の登録商標です。

## ドキュメントの更新情報

このマニュアルの表紙には、以下の識別情報が記載されています。

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

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

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

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

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

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

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

## サポート

HP ソフトウェア・サポート Web サイトを参照してください。

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

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

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

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

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

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

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

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

# 目次

はじめに .....	7
<b>第 1 章 HP ALM Lab Service のトラブルシューティング .....</b>	<b>8</b>
HP ALM Lab Service の登録に失敗する .....	8
その他の Lab Service に関する問題 .....	10
インストールとアンインストール .....	10
設定ページ .....	11
自動ログイン .....	11
<b>第 2 章 ラボ管理ホストのトラブルシューティング .....</b>	<b>13</b>
ホストが非稼働 .....	13
ホストの回復に失敗する .....	16
<b>第 3 章 クラウド・アカウントのトラブルシューティング .....</b>	<b>20</b>
<b>第 4 章 クラウド・ホスト・テンプレートのトラブルシューティング...</b>	<b>23</b>
<b>第 5 章 クラウド・ホストのトラブルシューティング .....</b>	<b>24</b>
プロビジョニング要求の失敗 .....	24
プロバイダ・ステータス・チェックの失敗 .....	30
ALM チェックの失敗 .....	30
ホストの確認に失敗する .....	32
プロビジョニングがエラスティック IP またはフローティング IP の割り当てに 失敗する .....	33
ホストの終了に失敗する .....	33
RDP インスタンスへの接続に失敗する .....	34
Azure クラウド・ホストの問題 .....	35

<b>第 6 章</b>	<b>クラウド警告および通知のトラブルシューティング</b> .....	<b>39</b>
<b>第 7 章</b>	<b>タイムスロットの自動起動に関するトラブルシューティング</b> .....	<b>40</b>
	予約済みタイムスロットでテストを実行できない .....	40
	タイムスロットに実行が存在しない .....	41
	タイムスロットに実行が存在する .....	43
	タイムスロットの実行状態は [完了] だが、実行されていない インスタンスがある .....	43
	タイムスロットの実行状態が [停止済み] .....	44
	タイムスロットの実行状態が [中止済み] .....	45
	タイムスロットに実行が存在し、実行状態が [失敗] .....	45
<b>第 8 章</b>	<b>テスト・セット/ビルド検証スイートの要求の詳細に関する トラブルシューティング</b> .....	<b>47</b>
	テスト・セットが無効 .....	47
	ビルド検証スイートが無効 .....	48
<b>第 9 章</b>	<b>テスト・ツールのトラブルシューティング</b> .....	<b>50</b>
	ホストの確認に失敗する .....	50
	テストの実行に失敗する .....	50
<b>第 10 章</b>	<b>トポロジのトラブルシューティング</b> .....	<b>51</b>
	IIS を使用した ALM .....	51
	テスト・ホストがプロキシ・サーバ経由で HTTP 要求を送信するように設定 されている .....	51
<b>第 11 章</b>	<b>一般的なトラブルシューティング</b> .....	<b>52</b>
	ALM サーバの設定 .....	52

---

# はじめに

## はじめに

HP ALM ラボ管理トラブルシューティング・ガイドによろこそ。

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

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

# 第 1 章 HP ALM Lab Service の トラブルシューティング

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

## HP ALM Lab Service の登録に失敗する

### 問題の説明

サーバに登録要求を送信すると、次のエラーが表示されます。

ホストを登録できませんでした。

サーバ `http://<サーバ名>/qcbn` に接続できません。

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

### 説明

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

### トラブルシューティングの手順

エージェント設定にある [プロキシ] タブでプロキシ・サーバを設定します。

### 問題の説明

テストング・ホストを登録後、次のエラー・メッセージが表示されます。

ホストを登録できませんでした。

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



## 説明

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

## トラブルシューティングの手順

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

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

## 問題の説明

テストिंग・ホストを登録後、次のエラーが表示されます。

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

## 説明

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

## トラブルシューティングの手順

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

## 問題の説明

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

## 説明

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

## トラブルシューティングの手順

該当するホストの登録要求をラボ管理者が承認していることを確認します。

# その他の Lab Service に関する問題

## インストールとアンインストール

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

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

## 問題の説明

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

## 説明

Lab Service が起動されていない可能性があります。

## トラブルシューティングの手順

Lab Service プロセスを開始します。

- Windows の [スタートアップ] フォルダで Lab Service を見つけます。
  - Windows 7: [スタート] > [すべてのプログラム] > [スタートアップ]
  - Windows XP: [スタート] > [プログラム] > [スタートアップ]

- [HP ALM Lab Service] を選択します。
- Windows システム・トレイに Lab Service エージェントのアイコンが表示されます。

## 問題の説明

エージェントのインストールが失敗し、次のエラーが表示されます。

An error occurred within the HP ALM Lab Service tray application. (HP ALM Lab Service トレイ・アプリケーション内でエラーが発生しました。)

## 説明

ユーザにインストール・フォルダへの書き込みアクセス権がありません。

## トラブルシューティングの手順

エージェントをインストールする前に、ユーザにインストール・フォルダへの読み取りおよび書き込み権限が付与されている必要があります。

## 設定ページ

### 問題の説明

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

### トラブルシューティングの手順

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

## 自動ログイン

- 自動ログイン機能は、Windows XP (32 ビット)、Windows 7 (32 ビットと 64 ビット)、Windows Server 2008 R2 (32 ビットと 64 ビット) でサポートされます。
- 自動ログインが有効なときにセッションが切断されると、Lab Service は自動的にユーザを再ログインさせ、テストを完了させます。ただし、画面がロックされていると、セッション・ユーザ・インタフェース (QTP など) が必要なテストは実行できません。

- 通常、テストイング・ホストでは、同時ログインが可能なユーザ数に制限が設けられています。ユーザで自動ログインを設定しても、ユーザ数がこの上限に達している場合、Lab Service はログインできません。

**回避策**：現在ログインしているユーザのうち1人をログアウトします。

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

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

## 第2章 ラボ管理ホストの トラブルシューティング

### ホストが非稼働

ホストが非稼働になった場合は、次の内容を確認します。

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

ここでは、ホストが非稼働になる場合の一般的な問題について説明します。

#### 問題の説明

ホストが非稼働になり、次のエラーが表示されます。

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

#### 説明

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

#### トラブルシューティングの手順

- 次の内容を確認してください。
  - Lab Service [設定] ページに入力されているユーザ、パスワード、ドメインが正しいこと。

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

## 問題の説明

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

## トラブルシューティングの手順

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

## 問題の説明

ホストが非稼働になり、次のエラーが表示されます。

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

## トラブルシューティングの手順

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

## 問題の説明

ホストが非稼働になり、次のエラーが表示されます。

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

## トラブルシューティングの手順

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

## 問題の説明

ホストが非稼働になり、次のエラーが表示されます。

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

## 説明

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

## トラブルシューティングの手順

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

- 「ホストがタスクをポーリングしていません」というエラーが出て**ホストの確認**に失敗する場合は、次の手順を実行します。
  - サービスのログ・レベルを、**〔詳細〕**に変更します（Lab Service の**〔設定〕** ページ）。
  - リモート・サービスのログをチェックして、エージェントがサーバのポーリングを行っていることを確認します（ログ・ファイルの場所は**〔設定〕** ページで確認できます）。
- リモート・サービス・ログのエラーから、上記手順を実行後もエージェントがサーバにポーリングを行っていないことが判明した場合は、カスタマ・サポートにお問い合わせください。

## ホストの回復に失敗する

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

ここでは、回復失敗の一般的な原因について説明します。

### 問題の説明

イベント・ログ・アクション：ホストの回復

説明：

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

### 説明

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



## トラブルシューティングの手順

このようなエラーの場合には、次の手順を実行します。

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

## 問題の説明

イベント・ログ・アクション：ホストの回復

説明：

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

## 説明

回復タスクを行うには、ユーザがホストにログインしている必要があります。

## トラブルシューティングの手順

- ユーザがホストにログインしていて、アクティブであることを確認します。
- Lab Service のインストール時に自動ログイン機能を有効にした場合は、マシンにログインしているユーザが、[Lab Service の設定] ページで定義されたユーザと同じであることを確認します。

## 問題の説明

次のエラーがイベント・ログに表示されます。

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

## 説明

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

## トラブルシューティングの手順

Lab Service の詳細については、15 ページを参照してください。

## 問題の説明

ラボ管理を使用してホスト操作をテストまたは確認すると、次のエラーが表示されます。

```
Failed to initialize communication with service
-HP.ALM.Lab.Agent.WCF.Common.Exceptions.ServiceUnavailableException: (サービスとの通信を初期化できませんでした。
HP.ALM.Lab.Agent.WCF.Common.Exceptions.ServiceUnavailableException : ) The Service IBaseWCFService is down, the client can't connect to it. (サービス IBaseWCFService は停止しています。クライアントが接続できません。) -->
System.ServiceModel.EndpointNotFoundException : メッセージを受信できる
net.pipe://localhost/COMTestingToolAdapter/IWCFTestingToolService/1IBaseWCFService
でリッスンしているエンドポイントがありませんでした。これは一般に、アドレスまたは
SOAP アクションが正しくない場合に発生します。詳細については、InnerException を参
照してください (ある場合)。--> System.IO.PipeException : パイプ エンドポイント
'net.pipe://localhost/COMTestingToolAdapter/IWCFTestingToolService/1IBaseWCFService'
が、ローカル・コンピュータ上で見つかりませんでした。
```

## 説明

このエラーはユーザに [ローカルセキュリティ ポリシー] コントロール・パネルで [グローバル オブジェクトの作成] 権利が与えられていない場合に発生します ([コントロール パネル] > [管理ツール] > [ローカルセキュリティ ポリシー] > [ローカル ポリシー] > [ユーザー権利の割り当て]) 。

Lab Service はシステム・セッションで実行され、テスト・ツールはインタラクティブ・セッションで実行されます。

システム・セッションで実行されるサービスは、マシンにログインしているユーザがいなくても実行できます。このため、サービスは常に ALM と通信できます。

ホスト・マシンおよび ALM サーバと常に通信できるため、Lab はテストを実行するホストを自動的に割り当て、設定したユーザにログインし、インタラクティブ・セッションでテストを実行します。

単純なアプリケーションとして（インタラクティブ・ユーザで）サービスを実行するには、ホストが常にログインした状態である必要があります。ホストがログアウトしたり、ホスト・マシンでスクリーン・セーバーが起動を開始すると、アプリケーションは動作を停止し、ラボ管理でホストを使用できなくなります。

そのため、Lab Service はシステム・セッションで実行する必要があります。

## トラブルシューティングの手順

[グローバルオブジェクトの作成] 権利を設定して、2つのセッション間で通信ができるようにします。

# 第 3 章 クラウド・アカウントの トラブルシューティング

本章では、クラウド・アカウントの作成と検証の失敗に関する問題のトラブルシューティングについて説明します。

## 問題の説明

クラウド・アカウントの作成が失敗し、次のエラーが表示されます。

クラウド・アカウント認証が失敗しました。

技術的な詳細：

接続障害のため、アカウントの検証が失敗しました。システム管理者に連絡して、クラウド・ネットワーク設定を確認してください。または、『HP ALM ラボ管理ガイド』の「クラウド設定」の項を参照してください。

## 説明

特定の理由で、アカウント検証が失敗する場合があります。

## トラブルシューティングの手順

次の内容を確認してください。

- アカウントの資格情報。アカウント作成中にアカウント資格情報が検証されます。正しくない場合は検証が失敗します。
- 組織が外部ネットワークとの通信にプロキシ・サーバを使用しているかどうか。使用している場合は、[クラウド ネットワーク設定] で定義します。**[LAB\_PROJECT] > [クラウド ネットワーク設定]** で、**[プロキシサーバ]**、**[ユーザ名]** (オプション)、**[パスワード]** を設定します。
- クラウド・プロバイダが HP Helion かどうか。HP Helion Public Cloud Identity Service は、ポート **35357** (HPCS での認証に必要) を使用します。HP Helion を利用する場合、[クラウド ネットワーク設定] で定義されたプロキシが、送信 HTTP 要求をこのポートに転送できることを確認してください。
- クラウド・アカウントの作成に使用している証明書の証明機関 (CA) が、ALM Java 証明書信頼ストアに追加されているかどうか。詳細については、次の HP KB の記事を参照してください。

<http://support.openview.hp.com/selfsolve/document/KM00891595>

## 問題の説明

Azure クラウド・アカウントの作成が失敗し、次のエラーが表示されます。

入力した詳細に対応するアカウントが 'MS Azure' プロバイダに存在しません。アカウント詳細を確認して、もう一度試してください。

## 説明

特定の理由で、次のようにアカウント検証が失敗する場合があります。

- アカウントの資格情報。アカウント作成中にアカウント資格情報が検証されます。正しくない場合は検証が失敗します。
- 組織のプロキシ・サーバ。
- クラウド・アカウントの作成に使用する証明書。

## トラブルシューティングの手順

エラー・ログで次の項目をチェックします。

- “wrong password or corrupted file” といったエラーが発生している場合、間違った証明書パスワードを使用して Azure アカウントを作成しています。正しいパスワードでアカウントを作成し直してください。
- “stream does not represent a PKCS12 key store” といったエラーが発生している場合、無効な pfx ファイルを使用して Azure アカウントを作成しています。正しい pfx ファイルでアカウントを作成し直してください。
- “The server failed to authenticate the request. Verify that the certificate is valid and is associated with this subscription” といったエラーが発生している場合は、cer ファイルを Azure にアップロードしてください。
- “For input string:” といったエラーが発生している場合は、[クラウド ネットワーク設定] ダイアログ・ボックスでプロキシ・サーバを修正してください。

## 問題の説明

セキュリティ・グループ・ルールの定義に具体的にどの Performance Center 設定が必要か。

## 説明

セキュリティ・グループ・ルールを定義するときは、次の Performance Center 設定を確認してください。

プロセス / サービス	方向	プロトコル	ローカル・ポート
リモート管理 エージェント・サービス	インバウンド	TCP	[クラウドネットワーク設定] ダイアログ・ボックスで割り当てられたポート
Performance Center Agent Service	インバウンド	TCP	[クラウドネットワーク設定] ダイアログ・ボックスで割り当てられたポート
リモート・デスクトップ (RDP) *	インバウンド	TCP	3389

\* RDP 経由でクラウド・ホストに接続する場合のみ必要です。

# 第 4 章 クラウド・ホスト・テンプレートの トラブルシューティング

本章では、クラウド・ホスト・テンプレートに関する問題のトラブルシューティングについて説明します。

## 問題の説明

テンプレートを作成する場合、イメージのリストにはマイ・アカウントのイメージの一部が含まれていません。

## 説明

領域ごとに利用可能なイメージは、公開 HP Load Generator (LG) イメージとクラウド・アカウントが所有するイメージです。

## トラブルシューティングの手順

- アカウント所有者番号を確認して、欠落しているイメージがアカウントによって所有されていることを確認します。
- イメージが最近作成されている場合は、ALM が更新されていない可能性があります。最大 10 分間待つと、イメージ・リストにイメージが表示されます。

## 問題の説明

Azure では、選択した場所にイメージがありません。

## トラブルシューティングの手順

イメージは別の Azure サブスクリプションに対して作成されたものです。Azure サイト・ストレージで、アカウントに対応するサブスクリプションに対して正しい場所にイメージがあることを確認してください。

## 第 5 章 クラウド・ホストの トラブルシューティング

本章では、クラウド・ホストに関する問題のトラブルシューティングについて説明します。

クラウド・ホストに関連する問題のトラブルシューティングの場合、次に挙げるのがクラウド・ホストの詳細情報と可能性のある問題の詳細を入手するための基本的な手順です。

- まず、クラウド・プロバイダのインスタンス ID であるクラウド・ホスト ID を入手します。プロビジョニングや終了の失敗の多くについては、クラウド・ホスト ID を使用して、クラウド・プロバイダ・コンソールでインスタンスのステータスに関する詳細を入手できます。
- クラウド・ホストのイベント・ログを表示します。クラウド・ホストのイベント・ログでは、ホストに実行された操作を検索できます。ほとんどの場合、イベント・ログにはプロビジョニングまたは終了時のエラーが表示されます。
  - ラボ管理サイドバーのホスト・モジュールから、[ラボリソース] の下にある [ホスト] を選択します。情報パネルで、[イベントログ] を選択します。
  - ラボのイベントログ：このイベント・ログにはラボ・プロジェクトから実行される一般的な操作が含まれます。プロビジョニング、または終了要求が失敗した場合、イベント・ログにエラーの詳細があります。
  - ラボ管理ツール・バーのツール・モジュールから、[ツール] の下にある [イベントログ] を選択します。これは一般的なイベント・ログです。

### プロビジョニング要求の失敗

本項では、2 つの異なるプロビジョニング要求の失敗に関するトラブルシューティングについて説明します。

- プロビジョニング要求でプロバイダからのエラーが表示され、実行されませんでした。ほとんどの場合、これは次の結果発生しています。
  - 設定が誤っている。
  - クラウド・プロバイダ・アカウントの上限が不十分である。



- プロビジョニング要求は実行されますが、ホストの一部がプロビジョニング中に失敗します。

プロバイダ・エラーによってプロビジョニング要求が実行されない場合は、ラボのイベント・ログにエラーの詳細があります。特定のホストでプロビジョニングが失敗する場合は、ホストのイベント・ログにエラーの詳細があります。

## 問題の説明

プロビジョニング要求が失敗しました。イベント・ログを見ると（プロビジョニングの進行状況のレポート、またはラボのイベント・ログから）次のエラーが表示されます。

プロビジョニング要求エラーです。Your request for at least 21 instances exceeds your current quota of 20. Requested 21 hosts on Amazon EC2 US West (Oregon); Template: Tests (M1 Small; image: Win2008R2x64-LoadRunner-12.0-Drop32-O-FL)(少なくとも 21 個のインスタンスを要求しており、現在のクォータである 20 個を超えています。21 個のホストを Amazon EC2 US West (Oregon) 上で要求しました。テンプレート: テスト (M1 Small、イメージ: Win2008R2x64-LoadRunner-12.0-Drop32-O-FL))

## トラブルシューティングの手順

[クラウドホストのプロビジョニング] ダイアログで選択したホストの数が、この領域の現在の上限を超えていないことを確認します。

## 問題の説明

証明書がないためプロビジョニング要求が失敗し、次のエラーが表示されます。

デジタル証明書がないためにホストをプロビジョニングできません。システム管理者に連絡して、クラウド・ネットワーク設定を確認してください。

## トラブルシューティングの手順

非セキュア・モードの場合は、[クラウドネットワーク設定] で、[SSL の使用] チェックボックスをオフにします。セキュア・モードの詳細については、『HP ALM ラボ管理ガイド』を参照してください。

**注：**非セキュア・モードの使用は推奨されません。

セキュア・モードを使用している場合は、必要なデジタル証明書を作成します。証明書設定の詳細については、『HP ALM ラボ管理ガイド』を参照してください。

## 問題の説明

クレジット数が不足しているためプロビジョニング要求が失敗し、次のエラーが表示されます。

このタスクを完了するためのクレジット数が不足しています。詳細については管理者に問い合わせてください。

## 説明

クレジット数が負またはゼロです。クレジットの詳細については、『HP ALM ラボ管理ガイド』を参照してください。

## トラブルシューティングの手順

詳細については管理者に問い合わせてください。

## 問題の説明

プロビジョニング要求が失敗しました。イベント・ログには（プロビジョニングの進行状況のレポート、またはラボのイベント・ログから）次のエラーが表示されます。

プロビジョニング要求エラーです。AMI <ami-id> with an instance-store root device is not supported for the instance type 't1.micro'... Requested 1 hosts on Amazon EC2 US West (Oregon); Template: Tests (Micro; image: SQL2) (インスタンスストア・ルート・デバイスのあるAMI <ami-id> はインスタンス・タイプ 't1.micro' ではサポートされていません。1個のホストを Amazon EC2 US West (Oregon) 上で要求しました。テンプレート: テスト (Micro、イメージ: SQL2))

## 説明

テンプレート定義が誤っており、選択したイメージが選択したインスタンス・タイプでサポートされていません。プロバイダから設定が誤っているという実行時エラーが送信されます。

## トラブルシューティングの手順

- 選択したイメージでサポートされているインスタンス・タイプを確認します。
- 新しい設定に従って、テンプレートを変更します。

## 問題の説明

ポートが原因でプロビジョニング要求が失敗し、次のエラーのいずれかが表示されます。

ホストをプロビジョニングできません。Performance Center agent service portPerformance Center is illegal (port = ") (エージェント・サービスのポートが無効です (ポート = "))  
ホストをプロビジョニングできません。リモート管理エージェント・サービスのポートが無効です (ポート = ")

## トラブルシューティングの手順

[クラウド ネットワーク設定] で、Load Generator の通信に使用する 2 つのポートを定義します。これら 2 つのポートは、発信要求に対して開く必要があります。Load Generator ポート設定の詳細については、『HP ALM ラボ管理ガイド』を参照してください。

## 問題の説明

HP Helion へのプロビジョニング要求が、オブジェクトが DNS に一致しないために失敗し、次のエラーが発生しました。

プロビジョニング要求エラーです。オブジェクト 'lab\_security\_group' は名前の制約に一致しません。理由: ASCII 英小文字, 数値, またはダッシュからなる必要があります。HP US WEST 1 で 20 のホストを要求しました。テンプレート:hpc\_az1 (標準。小。イメージ: HPSoftware-HPC-Win-LGSA)

## 説明

セキュリティ・グループ名に下線文字を含めることはできません。

## トラブルシューティングの手順

別のセキュリティ・グループを使用するか、現在のセキュリティ・グループを下線文字を含まない名前に変更します。

## 問題の説明

存在しないイメージ ID が原因でプロビジョニング要求が失敗し、次のエラーのいずれかが表示されます。

プロビジョニング要求エラーです。The image id '[ami-xxx]' does not exist. Requested 1 hosts on Amazon EC2 US West (Oregon); Template: SQL (Micro; image: SQL) (イメージ ID '[ami-xxx]' が存在しません。1 個のホストを Amazon EC2 US West (Oregon) 上で要求しました。テンプレート: SQL (Micro、イメージ: SQL))  
プロビジョニング設定を作成できませんでした。テンプレートを確認してください

## 説明

プロバイダにイメージが存在しません。

### トラブルシューティングの手順

別のイメージを使用します。

## 問題の説明

[クラウド ホストのプロビジョニング] 画面で、マイ・アカウントのセキュリティ・グループの一部がセキュリティ・グループのリストに含まれていません。

## 説明

リストには自分のクラウド・アカウントが所有する領域ごとに利用可能なセキュリティ・グループが表示されます。

### トラブルシューティングの手順

- 欠落しているセキュリティ・グループが、自分のアカウントによって所有されていることをアカウント所有者番号で確認します。
- セキュリティ・グループが最近作成されている場合は、ALM が更新されていない可能性があります。最大 10 分間待つと、セキュリティ・グループ・リストにセキュリティ・グループが表示されます。

## 問題の説明

HP Helion へのプロビジョニング要求が失敗し、インスタンスは「失敗」状態で作成されました。

## 説明

HP Helion でプロビジョニングされるホストは、“Default” セキュリティ・グループを使用する必要があります。カスタム・セキュリティ・グループを使用しようとすると、上記のエラーが発生します。

### トラブルシューティングの手順

HP Helion でホストをプロビジョニングする場合は、“Default” セキュリティ・グループを使用します。

## 問題の説明

[クラウド ホストのプロビジョニング] 画面で、マイ・アカウントのキー・ペアの一部がキー・ペアのリストに含まれていません。

## 説明

リストには自分のクラウド・アカウントが所有する領域ごとに利用可能なキー・ペアが表示されます。

## トラブルシューティングの手順

- 欠落しているキー・ペアが、自分のアカウントによって所有されていることをキー・ペア所有者番号で確認します。
- キー・ペアが最近作成されている場合は、ALM が更新されていない可能性があります。最大 10 分間待つと、キー・ペア・リストにキー・ペアが表示されます。

## 問題の説明

HP Helion でのホストのプロビジョニングが失敗し、次のエラー・メッセージが表示されます：“Quota exceeded for ram:Requested <amount>, but already used <amount> of <totalAmount> ram”。

## 説明

HP Helion では、各領域にプロビジョニング可能な RAM 容量を制限しています。プロビジョニングしようとしているホストの RAM 要件が領域の制限を超える場合、このエラーが発生します。

## トラブルシューティングの手順

HP Helion サポートに問い合わせ、アカウントの制限を確認してください。

# プロバイダ・ステータス・チェックの失敗

クラウド・プロバイダはプロビジョニング後に複数のステータス・チェックを実行して、インスタンスのステータスを監視します。多くの場合、プロビジョニング・フェーズは完了しますが、インスタンスは接続不能のままになります。インスタンスがプロビジョニング・フェーズを終了したことと、待機中のプロバイダ・ステータス・チェックを ALM が識別すると、インスタンスのステータスは [プロバイダ ステータス チェック待機中] に変わります。インスタンスのプロバイダ・ステータス・チェックが成功すると、ALM は独自のチェックを実行します (次の「ALM チェックの失敗」参照)。

注：現在、Amazon EC2 のみでステータス・チェックが実行されています。

## 問題の説明

プロバイダ・ステータス・チェックでインスタンスが失敗します。

## トラブルシューティングの手順

Amazon の記事「Troubleshooting Instances with Failed Status Checks」

<http://docs.aws.amazon.com/AWSEC2/latest/UserGuide/TroubleshootingInstances.html>

(英語サイト) を参照してください。

# ALM チェックの失敗

## 問題の説明

プロビジョニング中に待機中の ALM チェックが失敗し、次のエラーのいずれかが表示されます。

ホスト <IP> の状態は 'プロビジョニングが ALM チェックで失敗' に変更されました

ホスト <IP> のプロビジョニングが失敗しました。ALM はこのホストを設定できません。

## トラブルシューティングの手順

- プロビジョニング前に、プロバイダ側で必要な設定がないかチェックします。Load Generator の通信に定義されたポートと必要最低限のルールに従って、セキュリティ・グループを作成します。Load Generator ポート設定の詳細については、『HP ALM ラボ管理ガイド』を参照してください。

- SSLを使用している場合は、ALM サーバ、PCS、クラウド・ホスト・マシンに同じ証明書ファイルが存在していることを確認します。
  - ALM サーバのパス：  
 \ProgramData\HP\ALM\repository\sa\DomsInfo\Certificates
  - PCS のパス：<PC のルート>\dat\cert
  - クラウド・ホストのパス：<LG のルート>\dat\cert
- `netstat -ab` コマンドを使用して [LAB\_PROJECT] > [クラウドネットワーク設定] > [Performance Center エージェントサービスのポート] で定義されたポートと同じポートをリッスンするクラウド・ホスト・マシンに `magentservice.exe` プロセスがあることを確認します。
- プロキシを使用してクラウド・ホストと通信している場合は、[LAB\_PROJECT] > [クラウド ネットワーク設定] に移動して、次の内容を確認します。
  - [プロキシサーバ] (ポート番号を含む) に値が指定されている。
  - [Load Generator との通信にプロキシサーバを使用] チェックボックスが選択されている。
  - [Load Generator との通信に SSL を使用] チェックボックスが選択されている。
- プロキシを使用しないでクラウド・ホストと通信している場合は、[LAB\_PROJECT] > [クラウド ネットワーク設定] に移動して、[Load Generator との通信にプロキシサーバを使用] チェックボックスが選択されていないことを確認します。
- 上記の手順で問題が解決しない場合、問題の原因は誤ったテンプレート定義で、選択したイメージが選択したインスタンス・タイプでサポートされなくなっています。
  - 選択したイメージでサポートされているインスタンス・タイプを確認します。
  - 新しい設定に従って、テンプレートを変更します。

## 問題の説明

HP Helion のみのプロビジョニング中に待機中の ALM チェックが失敗し、次のエラーのいずれかが表示されます。

ホスト <IP> の状態は 'プロビジョニングが ALM チェックで失敗' に変更されました

ホスト <IP> のプロビジョニングが失敗しました。ALM はこのホストを設定できません。

## トラブルシューティングの手順

- プロビジョニング中に実行されるホスト・チェックの再試行メカニズムを使用します。再試行回数は20回であり、これは設定可能なサイト・パラメータです。
- 再試行後にホストの状態がまだ「ALM チェックの待機中」の場合、UI から手動でホストのチェックを実行することができます。ホストのチェックが成功すると、ホストの状態は「アイドル」になります。
- 上記の手順で問題が解決しない場合、問題の原因は誤ったテンプレート定義で、選択したイメージが選択したインスタンス・タイプでサポートされなくなっています。
  - 選択したイメージでサポートされているインスタンス・タイプを確認します。
  - 新しい設定に従って、テンプレートを変更します。

## ホストの確認に失敗する

### 問題の説明

クラウド・ホストのホストの確認が失敗します。

### トラブルシューティングの手順

- プロキシを使用してクラウド・ホストと通信している場合は、[LAB\_PROJECT] > [クラウド ネットワーク設定] に移動して、次の内容を確認します。
  - [プロキシサーバ] (ポート番号を含む) に値が指定されている。
  - [Load Generator との通信にプロキシサーバを使用] チェックボックスが選択されている。
  - [Load Generator との通信に SSL を使用] チェックボックスが選択されている。
- SSL を使用している場合は、ALM サーバ、PCS、クラウド・ホスト・マシンに同じ証明書ファイルが存在していることを確認します。
  - ALM サーバのパス：  
  \ProgramData\HP\ALM\repository\sa\DomsInfo\Certificates
  - PCS のパス：<PC のルート>\dat\cert
  - クラウド・ホストのパス：<LG のルート>\dat\cert



- `netstat -ab` コマンドを使用して [LAB\_PROJECT] > [クラウドネットワーク設定] > [Performance Center エージェントサービスのポート] で定義されたポートと同じポートをリッスンするクラウド・ホスト・マシンに `magentservice.exe` プロセスがあることを確認します。
- クラウド・プロバイダの Web サイトで、Performance Center エージェント・サービスに定義されたポートが Load Generator に使用されていたセキュリティ・グループで開いていることを確認します。

## プロビジョニングがエラスティック IP またはフローティング IP の割り当てに失敗する

### 問題の説明

ホストのプロビジョニングのステータスが失敗になり、次のエラーが表示されます。

```
ホスト・エラー:このホストに利用可能なエラスティック IP はありません [ホスト IP: xx.xxx.xxx.xx]
```

### トラブルシューティングの手順

- ホストのイベント・ログで原因を確認します。利用可能なエラスティック IP が十分でない場合、管理者はこの領域に割り当てるエラスティック IP を増やすか、使用されていないエラスティック IP を解放する必要があります。
- 失敗したインスタンスを終了します。

## ホストの終了に失敗する

### 問題の説明

ホストの削除に失敗し、ステータスが [終了に失敗] になります。

### トラブルシューティングの手順

ホストを再度削除します。

# RDP インスタンスへの接続に失敗する

## 問題の説明

RDP でのインスタンスへの接続に失敗し、次のエラーが表示されます。

The credentials that were used to connect to <machine name> did not work, Please enter new credentials (<マシン名> への接続に使用された資格情報は使用できません。新しい資格情報を入力してください)

## 説明

誤った管理者のパスワードが生成されている可能性があります。

## トラブルシューティングの手順

キー・ペアを使用する管理者パスワードの再生成について、ラボ管理者に問い合わせてください。

## 問題の説明

RDP でのインスタンスへの接続に失敗した場合に、次のエラーが表示されます。

The remote computer <IP> returned an RDP protocol error (Return code: 516) (リモート・コンピュータ <IP> が RDP プロトコル・エラーを返しました (リターン・コード: 516)) 516) リモート・デスクトップが次のいずれかの理由でリモート・コンピュータに接続できません。

1. サーバへのリモート・アクセスが有効にされていない。
2. リモート・コンピュータがオフになっている。
3. ネットワークでリモート・コンピュータを利用できない。

リモート・コンピュータがオンで、ネットワークに接続され、リモート・アクセスが有効にされていることを確認します。

## 説明

次のいずれかの理由で、リモート・デスクトップがリモート・コンピュータに接続できません。

- サーバへのリモート・アクセスが有効にされていない。
- リモート・コンピュータがオフになっている。
- ネットワークでリモート・コンピュータを利用できない。
- セキュリティ・グループの受信規則で RDP ポート (3389) が定義されていない。

## トラブルシューティングの手順

- リモート・コンピュータがオンで、ネットワークに接続され、リモート・アクセスが有効にされていることを確認します。
- セキュリティ・グループのルールの確認について、ラボ管理者に問い合わせてください。セキュリティ・グループの受信規則で RDP ポート (3389) が定義されているかどうかを確認します。

# Azure クラウド・ホストの問題

## 問題の説明

クラウド・ホストをプロビジョニングできませんでした。[**プロビジョニング**]をクリックすると次のエラーが表示されます。

証明書がないためにホストをプロビジョニングできません。システム管理者に連絡して、クラウド設定を確認してください。

## 説明

[クラウドネットワーク設定] ダイアログ・ボックスで Load Generator 通信に SSL を選択しましたが、ALM サーバにデジタル証明書ファイルを配置していません。

## トラブルシューティングの手順

非セキュア・モードの場合は、[クラウドネットワーク設定] ダイアログ・ボックスで、[**SSL の使用**] チェックボックスをオフにします。セキュア・モードの詳細については、『HP ALM ラボ管理ガイド』を参照してください。

**注：**非セキュア・モードの使用は推奨されません。

セキュア・モードを使用している場合は、必要なデジタル証明書を作成します。証明書設定の詳細については、『HP ALM ラボ管理ガイド』を参照してください。

証明書ファイルは、C:\ProgramData\HP\ALM\repository\sa\DomsInfo\Certificate に配置する必要があります。

## 問題の説明

プロビジョニングがホスト状態「ALM チェックの待機中」で失敗します。

## 説明

[クラウドネットワーク設定] ダイアログ・ボックスで Load Generator 通信に SSL を選択しましたが、Performance Center サーバまたはコントローラにデジタル証明書ファイルを配置していません。

## トラブルシューティングの手順

非セキュア・モードの場合は、[クラウドネットワーク設定] ダイアログ・ボックスで、[SSL の使用] チェックボックスをオフにします。セキュア・モードの詳細については、『HP ALM ラボ管理ガイド』を参照してください。

**注：**非セキュア・モードの使用は推奨されません。

セキュア・モードを使用している場合は、必要なデジタル証明書を作成します。証明書設定の詳細については、『HP ALM ラボ管理ガイド』を参照してください。

証明書ファイルは、C:\ProgramData\HP\ALM\repository\sa\DomsInfo\Certificate に配置する必要があります。

証明書ファイルは次のように配置する必要があります。

- **Performance Center サーバ** - C:\Program Files (x86)\HP\Performance Center Server\dat
- **コントローラ** - C:\Program Files (x86)\HP\Performance Center Host\dat
- **LGSA** - C:\Program Files (x86)\Load Generator\dat

## 問題の説明

[クラウドホストのプロビジョニング] ダイアログ・ボックスで、[場所] ドロップダウン・リストに場所がなく、[テンプレート] フィールドが無効になっています。

## 説明

Azure アカウントを作成しました。場所が作成されましたが、テンプレートが作成されていません。Azure は自動テンプレートをサポートしません。

## トラブルシューティングの手順

必要なテンプレートを手動で作成します。

### 問題の説明

プロビジョニングが停止すると、次のエラーがサイト管理のログに表示されます。

サーバが要求を認証できませんでした。証明書が有効で、このサブスクリプションに関連付けられていることを確認してください。

### 説明

Azure サイトに証明書 (.cer ファイル) がありません。

## トラブルシューティングの手順

.cer ファイルを Azure にアップロードします。ファイルをアップロードすると、ホストの状態は自動的に「アイドル」に変わります。その後、ホストのプロビジョニングまたはデプロビジョニングを行うことができます。

### 問題の説明

プロビジョニングに失敗すると、次のエラーがサイト管理のログに表示されます。

秘密キーのアンラップ中に例外が発生しました - java.security.InvalidKeyException:キー・サイズが無効です

### 説明

セキュリティ jar が置き換えられていません。

## トラブルシューティングの手順

JDK の強度を**無制限**に高める必要があります。適切なバージョンの Java Cryptography Extension を java.sun.com からダウンロードします。JRE のファイル local\_policy.jar と US\_export\_policy.jar を置き換えます。jar ファイルは標準設定では C:\Program Files\HP\ALM\java\jre\lib\security にあります。

## 問題の説明

プロビジョニングに失敗すると、次のエラーがサイト管理のログに表示されます。

Windows 管理者のユーザ名が無効です

## 説明

ユーザ名がオペレーティング・システムの規則に一致しませんでした。たとえば、Windows では **user** は有効なユーザ名ではありません。

## トラブルシューティングの手順

プロビジョニングを再度実行し、オペレーティング・システムのユーザ名優構成規則を満たすユーザ名を選択します。

## 問題の説明

プロビジョニングに失敗すると、次のエラーがサイト管理のログに表示されます。

The supplied password must be 8-123 characters long and meet password complexity requirements.

## 説明

パスワードがオペレーティング・システムのパスワード複雑性要件を満たしませんでした。

## トラブルシューティングの手順

プロビジョニングを再度実行し、オペレーティング・システムのパスワード複雑性要件を満たすパスワードを選択します。

## 第 6 章 クラウド警告および通知の トラブルシューティング

本章では、クラウド警告および通知に関する問題のトラブルシューティングについて説明します。

### 問題の説明

ユーザには電子メールと警告が送信されませんが、ユーザの電子メールは設定されています。

### 説明

電子メールを受信するには、管理者が電子メール送信に使用するメールを設定する必要があります。

### トラブルシューティングの手順

管理者は TD 管理者ユーザ・グループに所属する必要があります。

# 第7章 タイムスロットの自動起動に関するトラブルシューティング

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

## 予約済みタイムスロットでテストを実行できない

### 問題の説明

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

### トラブルシューティングの手順

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

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

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

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

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

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



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

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

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

## タイムスロットに実行が存在しない

### 問題の説明

実行が開始されませんでした。

### 説明

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

### トラブルシューティングの手順

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

## 問題の説明

実行は存在せず、タイムスロットは有効です。

## 説明

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

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

## トラブルシューティングの手順

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

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

## 問題の説明

実行は存在せず、タイムスロットは無効です。

## トラブルシューティングの手順

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

タイムスロットが無効になる理由には以下のものがあります。

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

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

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

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

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

## タイムスロットに実行が存在する

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

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

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




#### 問題の説明

通常この問題が起きるのは、タイムスロットに割り当てられたホストが実行中に**[非稼働]** になる場合です。ALM がホストを置き換えようとしたときに（タイム

スロットの要求に見合う) 利用可能なホストが存在しないと、タイムスロットの妥当性は [N] に、タイムスロットのステータスは [完了] に変更されます。ただし、テスト・インスタンスの実行状態は [実行なし] に設定されます。

## トラブルシューティングの手順

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

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

ホストの非稼働の原因とトラブルシューティングの詳細については、15 ページを参照してください。

## タイムスロットの実行状態が [停止済み]

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

### トラブルシューティングの手順

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

次の内容がイベント・ログに表示されます。

**アクション:** タイムスロットは 5 分以内に終了します

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

タイムスロットをスケジュールするときは、タイムスロットの終了アクションを考慮して、少なくともタイムスロットの終了時刻の 5 分前までに実行が終わるようにスケジュールする必要があります。タイムスロットがこのイベントによって

停止されたということは、実行時間が超過し、システムによって停止されたことを意味します。

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

## タイムスロットの実行状態が [中止済み]

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

### トラブルシューティングの手順

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

次の内容がイベント・ログに表示されます。

イベント・タイプ	アクション	説明
情報	タイムスロットは5分以内に終了します	タイムスロット ID <ID> は5分以内に終了します。実行を停止します
情報	実行は中止されました	'BVS' <BVS ID> の実行 <実行 ID> (タイムスロット ID <ID >) が中止されました

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

## タイムスロットに実行が存在し、実行状態が [失敗]

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

### 問題の説明

主なメッセージ例として次のものがあります。

テスト・インスタンスは QTP テストのインスタンスです。  
実行の失敗の詳細: 「テストを開けません」

## トラブルシューティングの手順

この問題は、QTPをWindows 7ホストにインストールしたときに起こる場合があります。DEP（データ実行防止）はオフにする必要があります。詳細については、50ページの「テストの実行に失敗する」の項を参照してください。

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

# 第 8 章 テスト・セット/ビルド検証 スイートの要求の詳細に関する トラブルシューティング

## テスト・セットが無効

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

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

テスト・リソースが存在しないため、テストセットを実行できません。

無効なテスト・セットに関する例については、以下を参照してください。

### 問題の説明

次のエラー・メッセージが表示されます。

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

### 説明

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

### トラブルシューティングの手順

- **[詳細の表示]** リンクをクリックして、利用できないホストを要求しているテスト・インスタンスについて確認します。該当するインスタンスの要求の詳細を、リソースの可用性に適合するように変更します（**[テスト・インスタンス]** フィールドを使用します）。

- テスト・セットの要求の詳細を [要求されたホスト] タブで手動でカスタマイズしたときに、テスト・インスタンスが要求する一部のホストをカスタマイズに含めなかった可能性があります。この場合、次のメッセージが [要求されたホスト] タブに表示されます。

ホスト要求は手動で変更されています。ALM は現在、必要な場合のみ追加テスト・インスタンスのホスト要求を生成するようになっています。元のホスト要求を復元するにはここをクリックしてください。

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

## ビルド検証スイートが無効

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

### 問題の説明

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

テスト・リソースが存在しないため、ビルド検証スイートを実行できません。

次のテスト・セットは無効です。ビルド検証スイートを実行するには修正が必要です：<テスト・セット>

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

### トラブルシューティングの手順

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



証スイートは無効になります。手動でカスタマイズした場合、次のメッセージが [要求されたホスト] タブに表示されます。

ホスト要求は手動で変更されています。ALM は現在、必要な場合にのみ追加テスト・インスタンスのホスト要求を生成するようになっています。元のホスト要求を復元するにはここをクリックしてください。

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

# 第 9 章 テスト・ツールの トラブルシューティング

## ホストの確認に失敗する

### 問題の説明

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

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

### 説明

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

### トラブルシューティングの手順

ホストで HP ALM Client Registration を実行します。ALM のオプション・ウィンドウで [ALM ツール] リンクからクライアント登録ツールにアクセスできます。

## テストの実行に失敗する

機能テスト・セットまたはビルド検証スイートを実行したときの実行レポートを確認します。状態が [実行エラー] のインスタンスを見つけて、実行の詳細情報を確認します。

# 第 10 章 トポロジのトラブルシューティング

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

## IIS を使用した ALM

### 問題の説明

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

### トラブルシューティングの手順

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

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

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

### 問題の説明

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

### トラブルシューティングの手順

エージェント設定の [プロキシ] タブでプロキシ・サーバを設定して、プロキシ・サーバを使用するように Lab Service を設定します。

# 第 11 章 一般的なトラブルシューティング

本章では、一般的な問題に関するトラブルシューティングについて説明します。

## ALM サーバの設定

### 問題の説明

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

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

### トラブルシューティングの手順

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