

Server Automation

软件版本: 10.50

故障排除指南

文档发布日期: 2016年7月 软件发布日期: 2016年7月



法律声明

担保

HPE产品和服务的唯一担保已在此类产品和服务随附的明示担保声明中提出。此处的任何内容均不构成额外担保。HPE不会为此处出现的技术或编辑 错误或遗漏承担任何责任。

此处所含信息如有更改, 恕不另行通知。

受限权利声明

机密计算机软件。必须拥有 HPE 授予的有效许可证,方可拥有、使用或复制本软件。按照 FAR 12.211 和 12.212,并根据供应商的标准商业许可的规 定,商业计算机软件、计算机软件文档与商品技术数据授权给美国政府使用。

版权声明

© Copyright 2000-2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP

商标声明

Adobe® 是 Adobe Systems Incorporated 的商标。

Microsoft® 和 Windows® 是 Microsoft Corporation 在美国的注册商标。 UNIX®是The Open Group的注册商标。

文档更新

本文档的标题页包含以下标识信息:

- 软件版本号,指示软件版本。
- 文档发布日期,该日期将在每次更新文档时更改。
- 软件发布日期,用于指示该版本软件的发布日期。

要检查是否有最新的更新,或者验证是否正在使用最新版本的文档,请访问:https://softwaresupport.hpe.com/。

需要注册 HPE Passport才能登录此站点。要注册 HPE Passport ID,请单机 HPE软件支持站点上的 Register 或单击"HP Passport"登录页面上的Create an Account

此外,如果订阅了相应的产品支持服务,则还会收到更新的版本或新版本。有关详细信息,请与您的 HPE 销售代表联系。

支持

访问 HPE 软件支持网站,地址为:https://softwaresupport.hpe.com。

此网站提供了联系信息,以及有关 HPE 软件提供的产品、服务和支持的详细信息。

HPE软件联机支持提供客户自助解决功能。通过该联机支持,可快速高效地访问用于管理业务的各种交互式技术支持工具。作为尊贵的支持客户,您 可以通过该支持网站获得下列支持:

- 搜索感兴趣的知识文档
- 提交并跟踪支持案例和改进请求
- 下载软件修补程序
- 管理支持合同 • 查找 HPE 支持联系人
- 查看有关可用服务的信息
 参与其他软件客户的讨论
- 研究和注册软件培训

大多数提供支持的区域都要求您注册为 HPE Passport 用户再登录,很多区域还要求用户提供支持合同。要注册 HPE Passport ID,请单击 HPE 支持站点上 的 Register,或单击"HP Passport"登录页面上的 Create an Account。

要查找有关访问级别的详细信息,请访问:https://softwaresupport.hpe.com/web/softwaresupport/access-levels。

HPE Software Solutions Now 可访问 HPSW 解决方案和集成门户网站。此网站将帮助您寻找可满足您业务需求的 HPE 产品解决方案,包括 HPE 产品之 间的集成的完整列表以及 ITIL 流程的列表。此网站的 URL为 https://softwaresupport.hpe.com/。

内容

概述	4
SA安装故障排除	5
重新启动中断的安装	5
SA 配置故障排除	9
HP-UX Provisioning 故障排除	12
SA uCMDB集成故障排除	18
在第二个核心上运行 SA-uCMDB 连接器	18
按需同步	
查看日志文件	19
SA-uCMDB连接器守护程序	20
SA-NA 集成故障排除	
SA-OO 集成故障排除	
SA-OO 连接错误	
流运行错误	26
全局 Shell 错误消息故障排除	
Solaris 修补程序安装故障排除	
服务器通信测试故障排除	
命令引擎至代理 (AGT)测试	
加密匹配 (CRP)测试	
代理至命令引擎 (CE)测试	
代理至数据访问引擎 (DAE)测试	44
DAE – 未测试	45
代理至软件数据库 (SWR)测试	
计算机 ID 匹配 (MID)测试	
常见故障排除任务	56
SAV 故障排除	61
发送文档反馈	64

故障排除指南 概述

概述

本主题提供信息给当安装、管理或使用 SA 时可能发生的问题排除。

- SA 安装故障排除 (第5页)
- SA 配置故障排除 (第 9 页)
- HP-UX Provisioning 故障排除 (第 12页)
- SA uCMDB 集成故障排除 (第 18 页)
- SA-NA 集成故障排除 (第 25 页)
- SA-OO 集成故障排除 (第 26 页)
- 全局 Shell 错误消息故障排除 (第 28 页)
- Solaris 修补程序安装故障排除 (第 29页)
- 服务器通信测试故障排除(第32页)
- SAV 故障排除 (第 61 页)

SA安装故障排除

以下章节阐述了安装时发生的问题及其解决方法。

重新启动中断的安装

如果 SA 安装程序遇到可修正错误,则安装会停止。请纠正错误,然后重试安装。要在纠正任何错误后重新启动中断的安装,请执行以下任务:

 使用中断的安装创建的临时 CDF 调用 SA 安装程序,例如: /<distro>/opsware_installer/hpsa_install.sh -c /var/tmp/cdf_ts_temp.xml

其中 <distro> 是介质的完整路径。使用根据时间戳确定的最新 CDF。有关详细信息, 请参见 CDF 保存的方式和时间。

 您会看到显示以下类似内容的屏幕: Specify Hosts to Install

Currently specified hosts:

<IP_address> (oracle_sas) <IP_address> (word_store) <IP_address> (gateway_master, osprov_boot_slice, slice, osprov_media)

Please select one of the following options:

```
1.Add/edit host(s)
2.Delete host(s)
```

Enter the option number or one of the following directives
(<c>ontinue, revious, <h>elp, <q>uit): c

其中 <IP_address> 是您在中断安装期间指定的主机的 IP 地址(取自 CDF)。

按c继续操作。

 您会看到显示以下类似内容的屏幕: Host Passwords

Parameter 1 of 3
<IP_address> password []:
为指定属于安装一部分的每个主机输入 root 密码。
在输入所有密码后, 按Y继续操作。
All values are entered.Do you wish to continue?(Y/N) [Y]:
End of interview.
此时, SA 安装程序将检查安装中断之前已安装的任何组件的状态。

- 4. 出现提示时选择安装类型(必须与为中断的安装选择的安装类型一致)。
- 5. 您会看到显示以下类似内容的屏幕: Host/Component Layout

Installed Components
Oracle RDBMS for SAS :<IP_address>
Model Repository, First Core :<IP_address>
Multimaster Infrastructure Components :<IP_address>
Software Repository Storage :<IP_address>
Slice :<IP_address>
OS Provisioning Media Server :<IP_address>
OS Provisioning Boot Server, Slice version :<IP_address>
Software Repository - Content (install once per mesh):<IP_address>

Select a component to assign

1.Slice

Enter the number of the component or one of the following directives (<c>ontinue, revious, <h>elp, <q>uit): c

按c继续操作。

 您会看到显示以下类似内容的屏幕: Interview Parameters

Navigation keys: Use <ctrl>P to go to the previous parameter. Use <ctrl>N to go the next parameter. Use <tab> to view help on the current parameter. Use <ctrl>C to abort the interview.

All prompts have values.What would you like to do:

Re-enter values
 Continue

Enter the option number or one of the following directives (<c>ontinue, revious, <h>elp, <q>uit): c

SA 安装程序使用在中断的安装的 CDF 中指定的参数值。无需更改这些值。按 c 继续操作。

 7. 安装程序完成所有准备工作后,您会看到显示以下类似内容的屏幕: Install components
 ===================================

Up-to-date Components (will not install)
Oracle RDBMS for SAS :<IP_address>
Model Repository, First Core :<IP_address>
Multimaster Infrastructure Components :<IP_address>
Software Repository Storage :<IP_address>
Slice :<IP_address>
OS Provisioning Media Server :<IP_address>
Software Repository - Content (install once per mesh):<IP_address>

故障排除指南 SA安装故障排除

Enter one of the following directives
(<c>ontinue, revious, <h>elp, <q>uit):

请注意,在安装中断之前已安装的组件在"Up-to-date Components (will not install)"下列出。

未安装组件在"Components to be Installed"下列出。

按c从中断点继续安装。

注意:要恢复中断的安装,您必须未对原始安装期间指定的主机或组件主机分配进行 更改。

SA配置故障排除

服务器无法进入维护模式

症状

- 服务器在 SA 中无法显示
- "Wait for HPE SA Agent" 步骤失败,并显示一个超时错误。

需要检查的事项

- 检查服务器控制台
- 检查 DHCP 工作是否正常, 服务器是否位于正确的网络中
- 检查 SA 代理是否能够注册

HPE ProLiant Gen8 或更新服务器无法 进入维护模式

症状

- "Boot" 步骤失败
- 在成功的启动步骤后, "Wait" 步骤失败

需要检查的事项

- 检查 DHCP 工作是否正常,服务器是否位于正确的网络中,或者网络信息是否正确无误
- 检查 "Wait" 步骤的错误消息,其中将包含额外的信息。无法下载 SA 代理通常表明网络 未正确配置
- 考虑在服务器上升级"智能配置",并重试

- 考虑在服务器上升级 iLO 固件,并重试
- 登录到服务器的 iLO 界面,并执行 iLO 重置

OS安装开始之前失败

症状

• "Set Media Source"、"Create Stub Partition"或其他脚本在 "Reboot" 脚本之前出现失败

需要检查的事项

- 确保输入参数 (如介质路径)正确无误
- 确保服务器有硬盘,并且服务 OS 可以识别该硬盘
- 确保介质服务器处于联机状态并且运行正常
- 确保网络和 DHCP 配置正确。例如,如果使用主机名称指定介质服务器,请检查 DNS 是否配置正确且工作正常

OS安装程序失败

症状

- "Monitoring" 或 "Run setup" 脚本失败
- 在重新启动到安装的 OS 之前是否出现其他失败

需要检查的事项

- 确保介质是正确和完整的,并且与构建计划的 OS、版本和体系结构匹配。例如,不要 使用通过 32 位介质安装 64 位 OS 的构建计划
- 如果已自定义安装配置文件,请确保它是正确和有效的
- 检查服务器控制台和/或构建计划输出,了解有关失败的详细信息
- 咨询 OS 供应商,获得更多故障排除技巧

等待生产 SA 代理时失败

症状

• 生产 SA 代理的 "Wait" 步骤失败

需要检查的事项

- 检查服务器控制台,验证 OS 是否能够启动。某些安装失败仅在首次启动时才能检测 到。如果无法启动 OS,请确保安装配置文件是正确的
- 检查在配置期间添加的任何其他驱动程序是否与服务器匹配
- 咨询 OS 供应商,获得更多故障排除技巧。确保服务器安装了正确的网络驱动程序,并 且服务器可以访问 SA 核心
- 确保防火墙设置不会阻止 SA 代理和 SA 核心之间的通信

HP-UX Provisioning 故障排除

没有等待安装的服务器

如果网络启动提示符处没有 HP-UX 版本与选定配置的 HP-UX 版本匹配的服务器,则会显示以下消息:



确保已选择正确的配置。

等待安装的服务器是托管服务器

如果存在等待网络安装的服务器,但它们已由 SA 管理,则会显示以下警告消息。



此警告消息指示列出的服务器正在等待安装,但不是重新配置的候选对象,因为它们在 SA中作为托管服务器列出。要继续重新配置这些服务器,必须手动将其从 SA 托管服务器 列表中删除。

有关从 SA 托管服务器列表中停用和删除服务器的详细信息,请参见《SA 10.50 用户指 南》。

HP-	UX Prov				
Selec	t Servers to Provision (S	tep 2 of 3)			
choo	se one or more servers f	rom the provisioning pool.	To add a server to the poo	ol, it must be network boot	ed.
elec	ted HPUX Config: 🏾 🌱	Config 11.31 StandAlone2	2		
	Name	MAC	Install OS	Ignite Server	Model
4	blade-860	00:11:0A:A5:40:07	в.11.31	192.168.184.195	ia64 hp Integrity BL860c
Re	fresh			< Bac	k Next > Start

删除服务器后,SA托管服务器列表下不会列出该服务器。在HP-UX Provisioning APX 窗口 中单击"Refresh",服务器应该在未配置的服务器池下列出。选择该服务器并继续对其进行 配置。

配置不可用或未授予权限

当您没有足够的权限来列出配置或者未找到配置时,就会显示此消息。



请联系 SA 管理员以获取权限或使用 Custom Configuration Editor APX 创建所需的配置。

目标列表不正确

在某些错误场景中,您可能会在 APX 客户端的菜单中看到过期数据,例如当前未等待通过网络安装的客户端或具有错误主机名的客户端。

 当前未等待通过网络安装的客户端显示在 APX 客户端列表中。 如果在等待通过网络安装时重置目标服务器,则 Ignite-UX 无法检测到更改,不会更新 客户端的状态。

重新尝试安装或删除 /var/opt/ignite/clients/下目标的目录。每个客户端存在两个目录,其中一个是表单 <mac address>(例如, 0x00306EF37245),另一个是指向目录的符号链接。删除这两个目录。

在 APX 中列出的客户端具有错误的主机名。
 在之前已配置客户端后修改 DHCP 以提供其他主机名时,会出现此情况。Ignite UX 重新使用 /var/opt/ignite/clients/中为客户端设置的目录(找到基于 MAC 地址的客户端时),因此 APX 会重新使用该信息。可以删除
 /var/opt/ignite/clients 下该客户端的两个目录,然后重新尝试安装。

安装超时错误

未在目标服务器上启动配置作业时,会出现安装超时错误。可能是由于网络问题、黄金映像不可用或其他原因导致。

Status Completed Status Yes Status Yes Status Yes Status Yes Status Yes Status Status Yes	HP-UX Prov					
Mathematical Street						
New the status of the job. Active jobs will continue to run if the window is closed. ielected HPUX Config: 11.31 multo target Istatus: Completed successfully Status Meed May 19 13:55:05 GMT-0700 2010 ind time: Wed May 19 14:18:45 GMT-0700 2010 Server Name MAC address Status O0:30:6E:4B:C7:47 Install timed out 100 Waiting_To_Install 081_vpar 00:0F:20:2B:23:2F Completed successf 100 Remediate Software Policies	ob Progress for Job	ID 14670058				
ielected HPUX Config: 11.31 multo target Status: Completed successfully Status: Wed May 19 13:15:05 GMT-0700 2010 ind time: Wed May 19 14:18:45 GMT-0700 2010 Server Name MAC address Status % Complete Status Message k082 00:30:6E:4B:C7:47 Install timed out 100 Waiting_To_Install 081_vpar 00:0F:20:2B:23:2F Completed successf 100 Remediate Software Policies	iew the status of the	job. Active jobs will continue	to run if the window is c	osed.		
MAC address Status % Complete Status Message k082 00:30:6E:48:C7:47 Install timed out 100 Waiting_To_Install 081_vpar 00:0F:20:28:23:2F Completed successf 100 Remediate Software Policies	elected HPUX Config	: 🌱 11.31 multo target				
Status: Completed successfully Status time: Wed May 19 13:55:05 GMT-0700 2010 Server Name MAC address Status % Complete Status Message k082 00:30:6E:4B:C7:47 Install timed out 100 Waiting_To_Install 081_vpar 00:0F:20:2B:23:2F Completed successf 100 Remediate Software Policies						and the second
Server Name MAC address Status % Complete Status Message k082 00:30:6E:4B:C7:47 Install timed out 100 Waiting_To_Install D81_vpar 00:0F:20:2B:23:2F Completed success 100 Remediate Software Policies	tatus: Completed su tart time: Wed May 1 nd time: Wed May 1	ccessfully L9 13:55:05 GMT-0700 2010 9 14:18:45 GMT-0700 2010				
x082 00:30:6E:48:C7:47 Install timed out 100 Waiting_To_Install D81_vpar 00:0F:20:2B:23:2F Completed successf 100 Remediate Software Policies	Server Name	MAC address	Status	% Complete	Status Message	
00:0F:20:2B:23:2F Completed successf 100 Remediate Software Policies	k082	00:30:6E:4B:C7:47	Install timed out	100	Waiting_To_Install	
)81_vpar	00:0F:20:2B:23:2F	Completed successf	100	Remediate Software Polic	ies

确保网络连接和 Ignite 映像可访问,然后重新运行 APX 以启动配置。

加载软件错误

出现加载软件错误的原因为:

- 网络问题
- 对应的存档丢失或不可访问
- 黄金映像设置不正确

HP-UX Prov					
= 🔹 😋 😫) 🕋 ៉				
lob Progress for Job	ID 14750058				
/iew the status of the	job. Active jobs will continue	to run if the windo	w is closed.		
Selected HPUX Config	g: 🎯 11.31 Blade860C co	nfig			
Status: Completed su Start time: Wed May End time: Wed May 1	uccessfully 19 14:58:32 GMT-0700 2010 9 15:21:44 GMT-0700 2010				
Server Name	MAC address	Status	% Complete	Status Message	
blade-860	00:11:0A:A5:40:07	Error	100	Loading_software	
			1		

要解决此问题,请确保正确设置特定于 Ignite 的配置文件、索引文件和存档,并将它们指向正确的位置。还要确保目标和 Ignite 服务器之间的网络连接可访问。

准备配置文件错误

当在配置中指定的自定义特性中找到任何语法错误,或自定义特性不兼容时,配置作业无 法在服务器上启动。

HP-UX Prov				
• 🔶 😋 😫) 🕋 ៉			
b Progress for Job	ID 15540058			
ew the status of the	job. Active jobs will continue	to run if the window is	closed.	
elected HPUX Config	EVM attributes 11.3	1 vPar		
atus: Completed su art time: Tue May 2 Id time: Tue May 25	ccessfully 5 10:11:03 GMT-0700 2010 ; 10:11:28 GMT-0700 2010			
erver Name	MAC address	Status	% Complete	Status Message
:082	00:30:6E:4B:C7:47	Error	100	Prepare_Config_File
_				

可能需要重新启动系统,使其回到网络启动提示符,然后使用更正的自定义特性创建新配置。确保指定的语法正确并兼容。

代理无法启动

如果在作业成功完成后,SA代理无法在新配置的目标上启动,则使用的黄金映像可能已 经安装了代理。

例如,作为标准配置过程的一部分,在服务器上安装 HP-UX 后,安装代理的后安装脚本 会在服务器上运行。因为之前使用黄金映像安装了代理,所以代理不会启动。

SAuCMDB集成故障排除

在第二个核心上运行 SA-uCMDB 连接器

在某些情况下,需要停用多主控 SA 网状网络中的某个特定核心,因此有必要从该网状网络中的其他核心运行 SA-uCMDB 连接器。有时,如果其他核心到 uCMDB 服务器的网络性能是首选,则也需要执行此操作。在这些场景中,有必要执行下列步骤:

要在第二个核心上运行连接器,请执行以下操作:

- 在第一个核心上停止 SA-uCMDB 连接器并删除其与此核心的关联。 /etc/init.d/opsware-sas stop telldaemon /opt/opsware/tell/bin/tell --release
- 2. 在第二个核心上,运行 enable 命令启用 SA-uCMDB 连接器。enable 命令的语法随环境 而变化。有关 enable 命令语法和选项的说明,请参见本文档中的 enable 命令。
- 3. 执行 SA-uCMDB 集成,然后重新启动 SA-uCMDB 连接器。 /opt/opsware/tell/bin/tell --take /etc/init.d/opsware-sas start telldaemon

要启用其他日志记录,请执行以下操作:

- 启动 SA-uCMDB 连接器。正常的日志记录将存储在 /var/log/opsware/tell 目录中。默认文件名包括: tell.0.log (正常启动日志) ucmdb_failure.*.log (同步期间看到的 uCMDB 失败日志) LOAD_STATS.*.log (处理的数据量)
- 2. 要请求其他日志记录详细信息,请在 /etc/opt/opsware/tell/logging.properties 文件 中指定请求的信息,如下表中所示。

/etc/opt/opsware/tell/logging.properties 字段

字段	描述	
java.util.logging.FileHandler.limit	指定要写入任意一个文件的最大字节数。 值为 10000000。	默认

/etc/opt/opsware/tell/logging.properties 字段(续)

字段	描述
java.util.logging.FileHandler.count	指定要使用的文件数。默认值为10。
java.util.logging.FileHandler.append	指定附加模式,默认值为 true。
java.util.logging.FileHandler.pattern	指定可找到日志文件的输出文件的命名模式。 默认值为 /var/log/opsware/tell/tell.%g.log

警告:修改文件限制时务必谨慎。数量太大可能会影响性能。

按需同步

重新启动 SA 后, SA-uCMDB 连接器通常会从重新启动之前结束的位置继续将 SA 数据同步 到 uCMDB。连接器还会定期运行完全同步。但是,在某些情况下,例如存在阻止 uCMDB 服务器获取更新的网络或服务器问题时,则可能需要按需触发完全同步。

要触发按需同步,请执行以下操作:

- 1. 停止 SA-uCMDB 连接器。
- 使用以下选项重新启动 SA-uCMDB 连接器: /opt/opsware/tell/bin/tell --startfresh

查看日志文件

SA-uCMDB 连接器生成以下文本日志文件。您可以在文本编辑器中查看这些日志文本,以获取更多信息。

- /var/log/opsware/tell/tell.0.log 是主日志文件,用于记录 SA-uCMDB 连接器遇到的信息、警告和错误。
- /var/log/opsware/tell/LOAD_STATS.0.log包含初始数据加载的状态和统计信息,以及完成 初始数据加载的大约次数。
- /var/log/opsware/tell/ucmdb_failure.0.log包含 uCMDB 错误,主要是协调错误(例如,SA数据不完整、所需 uCMDB 键缺失)。例如,如果服务器没有序列号或 IP 地址,则可能发生这种情况。此日志文件包含 uCMDB 异常、失败原因以及对导致此异常的 CI 的跟踪。

SA-uCMDB 连接器守护程序

SA-uCMDB 连接器在 SA 核心服务器上运行守护程序 /etc/opt/opsware/startup/telldaemon。请确保在 SA 核心服务器上运行此进程。

如果没有运行此进程,请按照enable命令中的新语法中所述启动它。

如果正在运行此进程,请按照显示 SA-uCMDB 连接器的状态中所述检查其状态。

示例 - SA-uCMDB 连接器映射文件

<DB-UCMBD-HIGHLEVEL-MAPPING>

<!-- generates installed_software.xml -->

<Model-Definition model-name='sa' enable='true'>

<CI ucmdb-ci-type-name='server_automation_system' enable='true' baseclass='server_automation_system'>

<Attribute source='SA/Name' target-attr='name' enable='true'/>

<Attribute-Default target-attr='version' target-attr-value='9.14'
enable='true'/>

</CI>

</Model-Definition>

<!-- generates node.xml -->

<Model-Definition model-name='hosts' enable='true'>

<CI ucmdb-ci-type-name='server_automation_system' reference-ci='true'
enable='true'/>

<CI ucmdb-ci-type-name='ip_address' enable='true' base-class='node'>

<Attribute source='IpAddress/PrimaryIpName' target-attr='name'
enable='true'/>

<Attribute source='IpAddress/RoutingDomain' target-attr='routing_
domain' enable='true'/>

</CI>

<CI ucmdb-ci-type-name='node' enable='true' base-class='node'>

<Attribute source='Node/Name' target-attr='name' enable='true'/>

<Attribute source='Node/Description' target-attr='description'</pre> enable='true'/> <Attribute source='Node/BiosAssetTag' target-attr='bios_asset_tag'</pre> enable='true'/> <Attribute source='Node/BiosSerialNumber' target-attr='serial_number'</pre> enable='true'/> <Attribute source='Node/BiosUuid' target-attr='bios_uuid'</pre> enable='true'/> <Attribute source='Node/DefaultGatewayIpAddress' target-attr='default</pre> gateway_ip_address' enable='true'/> <Attribute source='Node/NetBiosName' target-attr='net_bios_name' enable='true'/> <Attribute source='Node/NodeModel' target-attr='node model'</pre> enable='true'/> <Attribute source='Node/MemorySize' target-attr='memory_size'</pre> enable='true'/> <Attribute source='Node/OsDescription' target-attr='os description'</pre> enable='true'/> <Attribute source='Node/OsFamily' target-attr='os family'</pre> enable='true'/> <Attribute source='Node/TenantOwner' target-attr='TenantOwner'</pre> enable='true'/> <Attribute source='Node/Facility' target-attr='facility' enable='false'/> <Attribute source='Node/VirtualizationTypeId' targetattr='virtualization_type_id' enable='false'/> <Attribute source='IpAddress/ManagementIpName' target-attr='ip address'</pre> enable='false'/> <CI-Filter enable='true'>(DEVICES.OPSW LIFECYCLE = 'MANAGED')</CI-Filter> </CI>

<Relation ucmdb-relation-type-name='containment' ucmdb-relation-from-citype-name='node' ucmdb-relation-to-ci-type-name='ip_address' enable='true' ucmdbrelation-id-link='true'/>

<Relation ucmdb-relation-type-name='aggregation' ucmdb-relation-from-citype-name='server_automation_system' ucmdb-relation-to-ci-type-name='node' enable='true' ucmdb-relation-id-link='false'/>

</Model-Definition>

<!-- generates installed_software.xml -->

<Model-Definition model-name='software' enable='true'>

```
<CI ucmdb-ci-type-name='node' base-class='node' reference-ci='true'
enable='true'/>
```

<CI ucmdb-ci-type-name='installed_software' enable='true' baseclass='installed software'>

<Attribute source='InstalledSoftware/DmlProductName' target-attr='dml_
product_name' enable='true'/>

<Attribute source='InstalledSoftware/Name' target-attr='name'
enable='true'/>

<Attribute source='InstalledSoftware/Version' target-attr='version'
enable='true'/>

<Attribute source='InstalledSoftware/Vendor' target-attr='vendor'
enable='true'/>

</CI>

<Relation ucmdb-relation-type-name='composition' ucmdb-relation-from-citype-name='node' ucmdb-relation-to-ci-type-name='installed_software' ucmdbrelation-id-link='true' enable='true'/>

</Model-Definition>

<!-- generates policy.xml -->

<Model-Definition model-name='compliance' enable='true'>

<CI ucmdb-ci-type-name='server_automation_system' reference-ci='true'
enable='true'/>

<CI ucmdb-ci-type-name='policy' base-class='policy' enable='true'>

<Attribute source='Policy/Name' target-attr='name' enable='true'/>

<Attribute source='Policy/Description' target-attr='description'
enable='true'/>

<Attribute-Default target-attr='policy_defined_by' target-attrvalue='SA' enable='true'/>

<Attribute-Default target-attr='policy_category' target-attrvalue='audit' enable='true'/>

</CI>

<Relation ucmdb-relation-type-name='aggregation' ucmdb-relation-from-citype-name='server_automation_system' ucmdb-relation-to-ci-type-name='policy' enable='true' ucmdb-relation-id-link='false'/>

</Model-Definition>

<!-- generates hypervisor.xml -->

<Model-Definition model-name='hypervisor' enable='true'>

<CI ucmdb-ci-type-name='node' base-class='node' reference-ci='true'
enable='true'/>

<CI ucmdb-ci-type-name='hypervisor' base-class='hypervisor' enable='true'>

<Attribute source='Hypervisor/Name' target-attr='name' enable='true'/>

<Attribute source='Hypervisor/Description' target-attr='description'
enable='true'/>

<Attribute source='Hypervisor/ProductName' target-attr='product_name'
enable='true'/>

</CI>

<Relation ucmdb-relation-type-name='composition' ucmdb-relation-from-citype-name='node' ucmdb-relation-to-ci-type-name='hypervisor' ucmdb-relation-idlink='true' enable='true'/>

</Model-Definition>

<!-- generates hypervisorRelation.xml -->

<Model-Definition model-name='vmrelations' enable='true'>

<CI ucmdb-ci-type-name='hypervisor' base-class='hypervisor' referenceci='true' enable='true'/>

<CI ucmdb-ci-type-name='node' base-class='node' reference-ci='true'
enable='true'/>

<Relation ucmdb-relation-type-name='execution_environment' ucmdb-relationfrom-ci-type-name='hypervisor' ucmdb-relation-to-ci-type-name='node' ucmdbrelation-id-link='false' enable='true'/>

</Model-Definition>

<!-- generates policyResult.xml -->

<Model-Definition model-name='compliance_status' enable='true'>

<CI ucmdb-ci-type-name='policy' base-class='policy' reference-ci='true'
enable='true'/>

<CI ucmdb-ci-type-name='node' base-class='node' reference-ci='true'
enable='true'/>

<CI ucmdb-ci-type-name='policy_result' base-class='policy_result'
enable='true'>

<Attribute source='PolicyResult/Name' target-attr='name'
enable='true'/>

```
<Attribute source='PolicyResult/ComplianceStatus' target-
attr='compliance_status' enable='true'/>
```

```
<Attribute source='PolicyResult/PolicyResultDateTime' target-
attr='policy_result_date_time' enable='true'/>
```

```
<Attribute source='PolicyResult/RulesCompliant' target-attr='rules_
compliant' enable='true'/>
```

```
<Attribute source='PolicyResult/RulesNonCompliant' target-attr='rules_
non_compliant' enable='true'/>
```

```
<Attribute source='PolicyResult/ComplianceLevel' target-
attr='compliance_level' enable='true'/>
```

</CI>

<Relation ucmdb-relation-type-name='composition' ucmdb-relation-from-citype-name='policy' ucmdb-relation-to-ci-type-name='policy_result' ucmdb-relationid-link='false' enable='true'/>

<Relation ucmdb-relation-type-name='aggregation' ucmdb-relation-from-citype-name='node' ucmdb-relation-to-ci-type-name='policy_result' ucmdb-relation-idlink='true' enable='true'/>

</Model-Definition>

</DB-UCMBD-HIGHLEVEL-MAPPING>

SA-NA 集成故障排除

要测试 SA 是否与 NA 进行通信,请检查以下条件:

- 您可以使用 SA 凭据登录 NA。这将验证 NA 是否可以与 SA 进行通信。
- 将 NA"管理设置"的"外部身份验证类型"下指定的 SA 凭据设置为 SA。这将确保 NA 可以 查看服务器 MAC 地址。
- NA 拓扑收集诊断已成功运行。要验证此条件,请搜索任务并检查其结果。这确保 NA 已收集 MAC 地址,并尝试在 SA 中查找这些地址。

SA-OO 集成故障排除

SA-OO连接错误

如果 SA 无法连接到 OO,则管理员可以:

- 检查"编辑流程集成设置"窗口字段中的设置是否正确。有关详细信息,请参见用例:SA-OO流。
- 在命令引擎服务器上检查错误消息的以下日志文件:

/var/log/opsware/waybot/waybot.err

错误消息不会显示在 SA 客户端中。

- 检查 OO URL、用户名和密码是否正确。
- 确保指定的 OO 用户具有运行流的正确权限。

要检查流状态,请参见"流程集成面板"。有关此面板的详细信息,请参见用例:SA-OO流。如果您是用户并且看到此错误,请联系您的管理员。

流运行错误

本节将描述以用户身份运行流时可能遇到的错误。

不正确的输入

在尝试运行流时,可能会接收到以下错误之一:

- SA 不会将选定设备传递到此流。
- SA-00 集成配置错误:流集成设置不正确。请验证流集成 URL、用户名和密码是否正确。

通常,在发生以下一种或多种情况时,会显示这些错误:

- 您(用户)已选择运行错误的流。
- OO 服务器未响应。询问管理员获取帮助。
- •管理员在"编辑流程集成设置"窗口中的输入不正确。请要求管理员检查"编辑流程集成 设置"窗口中的信息。有关详细信息,请参见用例:SA-OO流。
- 流作者必须修改流定义,才能使用命名约定。

全局 Shell 错误消息故障排除

全局 Shell 功能提供了文件系统错误消息,如下表中所述。

全局 Shell 错误

错误	描述	操作
输入/输出错误	您的会话已超出超时限制,或者代理未运行。	启动一个新会话, 或检查代理的状 态。
不允许操作。	没有找到密码。	验证您是否具有有 效密码。
权限被拒绝。	您无权查看目录。这并不意味着目录在给定服务器上不存在。有关详细信息,请参见《SA 10.50管理指南》。	请验证已具有 readFileSystem权 限。
RFS 特定错误	您在托管服务器上没有权限。例如,如果您在不属于具有已分配必需权限的 Administrator 组情况下,尝试对托管服务器执行操作,则将发生此错误。	必须具有 在托管服务器上 执行操作的一组权 限。要获取这些权 限, 请联系 SA 管理员。有关详细 信息,请参见 《SA 10.50管理指 南》。

Solaris修补程序安装故障排除

更改 Solaris 修补程序安装模式

修正将"安装模式"(在"属性"视图中的"安装参数"下)设置为"单个用户模式"的 Solaris 修补程序时,在安装修补程序之前,服务器将重新启动以进入单个用户模式。如果修正由于某种原因(例如,网络中断或硬件故障)而失败,则系统将保留在单个用户模式中。

要将系统返回到多用户模式,请执行以下操作:

- 1. 登录到 Solaris 服务器控制台。
- 2. 根据 Solaris 版本,通过输入以下命令之一更改到相应目录:

cd /etc/rcS.d/ # On Solaris 5.10 cd /etc/rc1.d # On Solaris 5.6 - 5.9

3. 输入以下命令。

./S99zOpswPatching exit single user mode

通过输入以下命令或另一方法重新启动服务器。这会将服务器重新启动到多用户模式。

shutdown -y -g 0 -i 6

如果您无权访问 Solaris 服务器上的服务器控制台,请使用 SA 全局 Shell (OGSH) rosh 实用 程序:

1. 通过使用具有 OGFS 权限"登录到服务器"的 SA 用户,打开 OGSH 会话。例如,可以输入如下的 ssh 命令:

ssh -p 2222 <user-name>@<ogfs-host>

2. 使用如下的命令导航到 Solaris 服务器:

cd /opsw/Server/@/<server name>/files/root

- 3. 启动 rosh 实用程序。
- 4. 根据 Solaris 版本,通过输入以下命令之一更改到相应目录:

cd /etc/rcS.d/ # On Solaris 5.10 cd /etc/rc1.d # On Solaris 5.6 - 5.9

5. 输入以下命令:

./S99zOpswPatching exit single user mode

通过输入以下命令或另一方法重新启动服务器。这会将服务器重新启动到多用户模式。

shutdown -y -g 0 -i 6

重新启动服务器时, rosh进程将终止。确保将服务器配置为自动重新启动。

如果某个修补程序要求单个用户模式并且由于其他原因(例如,未安装依赖修补程序)而安装失败,则 Solaris 主机将重新启动以进入单个用户模式,尝试安装该修补程序,然后该主机将重新启动以进入多用户模式。即使修补程序安装失败,也将发生这两种重新启动。

特定于通道的部分

下面是一个特定于通道的部分示例。在这种情况下,启用 Oracle Enterprise Linux 5 Update 6 Patch通道,并创建一个包含该通道中的所有程序包的策略。请注意,只要未在 [main] 部 分中指定 "channels"选项,则默认情况下就将启用此部分。如果在 [main] 部分中指定了 "channels"选项,则必须通过"enabled"选项显式启用它。另外,在此处定义 channel_path 只是 因为我们不希望为顶级通道创建通道策略

[o15_u6_x86_64_patch]

; enabled=1

You may wish to import all versions of each packages in the channel.By # default, only the latest version of each package is imported.Note that # when importing all versions, it is recommended that packages_only=1 also be # used since it is not useful to have a policy with more than one version of # each package.

- ; which_packages=all
- # You may wish to download the packages for this channel only and then
- # create the policies manually. Also useful in combination with
- # which_packages=all:
- ; packages_only=1

To locate a child channel's packages next to the corresponding policy in

the library, use a path such as the following:

; package_path=/ULN/Channels/\$channel_name Packages

在单个用户模式中安装暂存目录

当修正过程中的某个项目要求服务器在单个用户模式中重新启动时,如果该项目存储在单 个用户模式中不可用的非典型目录中,则会禁止处理其余项目。

单个用户模式需要在启动时安装暂存目录。默认暂存目录是 /var/opt/opsware/agent。如果下一项目不在默认目录中,则修正过程将找不到它,并且作业将失败。

要解决此问题,托管服务器只需在运行修正之前安装存储项目的暂存目录即可。最简单的 方法是:使用安装说明编写服务器脚本并将其添加到现有的 Solaris 启动脚本。

例如:

echo "mount<stage_dir>">>/etc/rcS.d/S99mount_stage

其中, "<stage_dir>"是存储项目的目录, "/etc/rcS.d/S99mount_stage"是 Solaris 托管服务器 上的启动脚本。

服务器通信测试故障排除

本节详细介绍服务器通信测试。有关概述信息,请参见运行服务器通信测试。

服务器通信测试执行以下诊断测试,以确定服务器是否可访问:

- 命令引擎至代理(AGT)测试(第32页):确定 SA 命令引擎是否可以与代理通信。该命令引 擎是 Server Automation 核心组件,可支持分布程序在许多服务器上运行。该命令引擎负 责处理 SA 模型库中的脚本的存储和版本控制。SA 在模型库中存储脚本。
- 加密匹配 (CRP) 测试 (第 37页):检查代理所使用的 SSL 加密文件是否有效。
- 代理至命令引擎(CE)测试(第39页):验证代理是否可以连接到命令引擎并检索命令以供 执行。
- 代理至数据访问引擎(DAE)测试(第44页):检查代理是否可以连接到数据访问引擎并检 索其设备记录。数据访问引擎提供了针对模型库的XML-RPC接口,此接口可简化与各 种客户端的交互,例如SA客户端、系统数据收集和服务器上的监控代理。
- 代理至软件数据库 (SWR)测试 (第 49页):确定代理是否可以与软件数据库建立 SSL 连接。SA 在软件数据库中存储软件,包括操作系统、应用程序、数据库、客户代码和软件配置信息的软件包。
- 计算机 ID 匹配 (MID) 测试 (第 55页):检查服务器上的计算机 ID (MID) 是否与在模型库中 注册的 MID 匹配。

测试运行结束后,将返回结果,显示在每台服务器上运行的每个测试是成功还是失败。对于每个失败的测试,将在"通信测试"窗口的错误详细信息列中按照错误类型列出故障性质。在某些情况下,一个测试失败可能会导致其他测试无法执行。

有关如何运行通讯测试的信息,请参见运行服务器通信测试。

命令引擎至代理 (AGT) 测试

命令引擎至代理 (AGT)通信测试系统将检查命令引擎是否能够启动与代理的 SSL 连接并执行 XML/RPC 请求。

13种可能的结果如下:

- AGT 正常 (第 33 页)
- AGT 未测试 (第 33页)

- AGT 意外错误 (第 33 页)
- AGT-连接被拒绝 (第 34 页)
- AGT-连接超时 (第 34 页)
- AGT-服务器从未注册 (第 35页)
- AGT-无法访问领域(第 36 页)
- AGT 通道设置错误 (第 36 页)
- AGT-网关拒绝访问(第 36 页)
- AGT-内部网关错误(第36页)
- AGT-网关无法连接到服务器 (第 37页)
- AGT-网关超时 (第 37 页)

AGT – 正常

不需要进行故障排除。

AGT - 未测试

当之前的失败阻止进一步测试而导致无法测试功能区域时,将返回该结果。例如,如果命令引擎无法与代理通信,则无法执行其他测试。

AGT 测试期间测试无法运行时应采取什么措施?

首先解决导致所有已失败测试的问题,然后再次运行通信测试。

AGT-意外错误

该结果表示测试遇到了意外错误。

发生意外错误时应采取什么措施?

首先解决导致所有已失败测试的问题,然后再次运行通信测试。如果再次发生意外错误, 请检查错误消息中是否有任何其他详细信息指明了问题。如果无法更正错误,请联系 Hewlett Packard Enterprise 客户支持。

AGT-连接被拒绝

该结果表示命令引擎尝试在端口 1002 上连接代理时接收 TCP 重置数据包。可能的原因是 代理未运行。防火墙也可能会阻止连接。

AGT 测试期间连接被拒绝时应采取什么措施?

登录服务器并确认代理是否正在运行。请参见验证服务器代理是否正在运行(第57页)。如果代理未运行,请重新启动代理。请参见重新启动服务器代理(第58页)。

从托管服务器中,使用 netstat 确认套接字在端口 1002 上是否处于侦听模式。如果未处于 侦听模式,请停止并重新启动代理。

从服务器上,使用 SSH 连接到安装了代理的服务器的 IP 地址以及代理正在侦听的端口 (1002)。如果未成功,则停止并重新启动代理。

验证 Server Automation 用于访问服务器的管理 IP 地址是否是正确的地址。有关详细信息,请参见检查托管服务器的管理 IP (第58页)。如果 IP 地址不匹配,则停止并重新启动代理,然后重新运行测试。

如果在执行前面的步骤之后测试仍然失败,问题可能是由服务器上基于软件的防火墙或者外部防火墙阻止连接而导致的。

AGT-连接超时

该结果表示命令引擎尝试在端口 1002上启动与代理的 TCP 连接时未接收到任何回复数据 包。可能的原因是服务器未运行,或者 Server Automation 用于访问代理的 IP 地址不正确。 (防火墙也可能会阻止连接。)要检查 Server Automation 用于访问代理的 IP 地址,请参见检 查托管服务器的管理 IP (第 58 页)。

AGT 测试期间连接超时应采取什么措施?

执行AGT测试期间连接被拒绝时应采取什么措施?(第34页)中所述的相同步骤来解决该问题。

AGT-请求超时

该结果表示命令引擎能够成功地在端口 1002上与代理建立 TCP 连接,但是未接收到代理 对 XML-RPC 请求的响应。可能的原因是代理已挂起。

AGT 测试期间请求超时应采取什么措施?

登录到服务器并重新启动代理。有关详细信息,请参见重新启动服务器代理(第58页)。

检查是否有其他进程在不断使用代理所在服务器上的过量 CPU 资源。同时检查系统是否由于可用内存不足和/或文件 IO 过载而运行缓慢。在上述任何情况下,系统的执行速度可能过慢,导致代理无法及时响应测试。

AGT-服务器从未注册

该结果表示正在测试的服务器未在命令引擎中注册,也无法与命令引擎通信。导致该问题 的原因可能与代理至命令引擎(CE)测试(第 39页)测试中任何数目的故障原因类似。也有 可能(但可能性不大)是由于代理已安装但未启动而导致。

AGT 测试期间服务器未在命令引擎中注册时应采取什么措施?

要解决该错误,请执行以下步骤:

- 1. 确保代理正在运行。有关相应说明,请参见验证服务器代理是否正在运行(第57页)。
- 2. 确保代理可以与命令引擎通信。
- 如果代理位于卫星端设施中,请确保已正确配置其网关,并且已将其配置为可正确地 使用这些网关。有关详细信息,请参见检查网络网关配置(第 59页)。
- 4. 如果代理不位于卫星端设施中:
- 5. 确保主机名"way"(不包括引号)可解析为有效的 IP 地址。有关详细信息,请参见解析主 机名 (第 59页)。
- 6. 验证是否可以与 way 的端口 1018 建立连接。

以上一项(或多项)检查将失败。为了解决该故障,请参考代理至命令引擎(CE)测试(第39页)的相应错误代码,或参考领域连接和配置测试。

AGT-无法访问领域

无法访问托管服务器所在的卫星端领域。这意味着无法在 SA 核心中的网关与托管服务器 的领域之间建立通道路径。

AGT 测试期间无法访问领域时应采取什么措施?

此错误可能是由网络问题、网关故障或网关配置错误导致。请与 Hewlett Packard Enterprise 客户支持联系,获取有关排除网关网络故障的帮助。

AGT-通道设置错误

命令引擎无法通过其定义的任何网关建立连接。这可能是由于网络问题、网关故障或网关 配置错误导致。

AGT 测试期间发生通道设置错误时应采取什么措施?

请与 SA 管理员联系。

AGT-网关拒绝访问

该网关正在工作,但是拒绝代表代理对连接进行代理。该错误可能意味着网关配置错误, 导致网关不允许命令引擎访问代理。

AGT 测试期间网关拒绝访问时应采取什么措施?

请与 SA 管理员联系。

AGT-内部网关错误

由于内部错误,网关无法代理连接。这种情况通常在网关重载时发生。

AGT 测试期间发生内部网关错误时应采取什么措施?

请与 SA 管理员联系。

AGT-网关无法连接到服务器

网关无法与代理建立连接。这可能是由于代理未运行,或防火墙阻止连接而导致的。

AGT 测试期间网关无法连接服务器时应采取什么措施?

如果怀疑代理未运行,请参见验证服务器代理是否正在运行(第 57 页)。为了确保网关可以 连接到代理所在服务器的 IP 地址,请尝试对代理所在服务器的 IP 地址执行 ping 操作。

AGT-网关超时

通道两端的网关无法与对方通信,可能是由于网络连接问题导致。

AGT 测试期间网关超时应采取什么措施?

确保托管服务器的领域与SA核心之间的路径中的网关有可用的网络连接。

加密匹配 (CRP) 测试

此测试检查代理所使用的 SSL 加密文件是否有效。

五种可能的结果如下:

- CRP-正常(第 37 页)
- CRP 未测试 (第 38 页)
- CRP-意外错误 (第 38 页)
- CRP-代理证书不匹配 (第 38 页)
- CRP-SSL协商失败(第38页)

CRP-正常

不需要进行故障排除。

CRP-未测试

当之前的失败阻止进一步测试而导致无法测试功能区域时,将返回该结果。例如,如果代 理无法访问,则无法执行其他测试。

CRP 测试期间测试无法运行时应采取什么措施?

首先解决导致所有已失败测试的问题,然后再次运行通信测试。

CRP-意外错误

该结果表示测试遇到了意外错误。

CRP 测试期间发生意外错误时应采取什么措施?

首先解决导致所有已失败测试的问题,然后再次运行通信测试。如果再次发生意外错误, 请检查错误消息中是否有任何其他详细信息指明了问题。如果无法更正错误,请联系 Hewlett Packard Enterprise 客户支持。

CRP-代理证书不匹配

该结果表示代理正在使用的 SSL 证书 (cogbot.srv) 与在 Server Automation 中为该代理注册的 SSL 证书不匹配。此外,托管具有错误时区的切分组件捆绑包的服务器可能导致在通信测试期间大量服务器出现 CRP 错误。

CRP 测试期间发生证书 CN 不匹配时应采取什么措施?

如果确定该不匹配是由于时区不匹配而导致,请同步服务器的时区指定。如果该错误是由于证书不匹配而导致,请使用 Recert Agent Custom Extension 向代理颁发新证书。

CRP-SSL协商失败

该结果表示代理不接受 SA 核心的 SSL 连接。(SA 核心是提供 Server Automation 服务的整台 服务器和服务集合。)导致此错误的原因可能是代理加密目录中的一个或多个文件丢失或 无效。

CRP 测试期间 SSL 协商失败时应采取什么措施?

在服务器上以"设置为仅允许重新认证标志"模式运行 Server Recert 自定义扩展,然后使用"c"选项运行服务器代理安装程序。

使用"-c"选项("c"代表"clean")重新安装代理会删除服务器上的所有证书和 MID 文件,并强制 使代理从数据访问引擎检索新的 MID。

有关如何使用 "-c" 选项安装服务器代理的详细信息,请参见运行服务器通信测试。

重新安装代理后,再次运行测试,以检查代理现在是否可访问。

代理至命令引擎 (CE) 测试

该测试检查代理是否可以连接到命令引擎并检索命令以供执行。

16种可能的结果如下:

- CE-正常(第40页)
- CE-未测试 (第 40 页)
- CE 意外错误 (第 40 页)
- CE-连接被拒绝 (第 40 页)
- CE-连接超时 (第 41 页)
- CE DNS 未解析 (第 41 页)
- CE-旧代理版本 (第 41 页)
- CE 无法访问领域 (第 42 页)
- CE-没有定义网关(第42页)
- CE-通道设置错误(第 42 页)
- CE-网关拒绝访问(第43页)
- CE-网关名称解析错误(第43页)
- CE-内部网关错误(第43页)
- CE-网关无法连接到服务器 (第 43 页)
- CE-网关超时 (第 44 页)
- CE-没有来自代理的回复 (第 44 页)

CE-正常

不需要进行故障排除。

CE-未测试

当之前的失败阻止进一步测试而导致无法测试功能区域时,将返回该结果。例如,如果代 理无法访问命令引擎,则无法执行其他测试。

CE测试期间测试无法运行时应采取什么措施?

首先解决导致所有已失败测试的问题,然后再次运行通信测试。

CE-意外错误

该结果表示测试遇到了意外情况。

CE测试期间发生意外错误时应采取什么措施?

首先解决导致所有已失败测试的问题,然后再次运行通信测试。如果再次发生意外错误, 请检查错误消息中是否有任何其他详细信息指明了问题。如果无法更正错误,请联系 Hewlett Packard Enterprise 客户支持。

CE-连接被拒绝

该结果表示代理尝试在端口 1018上连接命令引擎时接收 TCP 重置数据包。可能的原因是 代理连接到了错误的 IP 地址。也就是说,代理不知道命令引擎的正确 IP 地址。也可能是 因为防火墙阻止了连接。

CE测试期间连接被拒绝时应采取什么措施?

检查名称"way"是否可解析为正确的 IP 地址。有关如何执行此操作的信息,请参见解析主机名 (第 59页)。

进行检查,以确保防火墙没有拒绝连接到该 IP 地址。

CE-连接超时

该结果表示代理尝试在端口 1018上启动与命令引擎的 TCP 连接时未接收到任何回复数据包。可能的原因是代理连接到了"错误"的 IP 地址。也就是说,代理不知道命令引擎的正确 IP 地址。防火墙也可能会阻止连接。

CE 测试期间连接超时应采取什么措施?

执行CE测试期间连接被拒绝时应采取什么措施?(第40页)中所述的相同步骤。

CE-DNS未解析

该结果表示代理无法将主机名"way"解析为有效的 IP 地址。也就是说,代理不知道命令引擎的正确 IP 地址。

CE测试期间命令引擎名称未解析时应采取什么措施?

登录服务器并确认是否可以解析主机名"way"。如果无法解析,请检查服务器的 DNS 配置,以确保为主机名"way"配置正确的 IP 地址。有关详细信息,请参见解析主机名 (第 59页)。

CE-旧代理版本

该结果表示代理无法与命令引擎通信,但是测试无法确定确切原因,因为代理已过期。

CE测试期间代理已过期时应采取什么措施?

如果发生此错误,它可能是由以下两个原因之一导致的:命令引擎的主机名("way")未解 析,或者连接被拒绝。

如果您认为命令引擎的主机名 ("way") 未解析,则CE-DNS 未解析 (第 41 页)。

如果确定连接被拒绝,则CE-连接被拒绝(第40页)。

另外,也可以将代理升级到最新版本(请联系 Hewlett Packard Enterprise 客户支持),并重新运行测试。有关如何安装代理的详细信息,请参见运行服务器通信测试。

CE-无法访问领域

无法访问托管服务器所在的卫星端领域。此错误意味着无法在 SA 核心中的网关与托管服务器的领域之间建立通道路径。

CE测试期间无法访问领域时应采取什么措施?

此错误可能是由网络问题、网关故障或网关配置错误导致。请与 SA 管理员联系,获取有关排除网关网络故障的帮助。

CE-没有定义网关

托管服务器位于卫星端领域,但是其代理未正确配置为使用网关。位于卫星端的代理必须 使用网关与核心通信。

CE测试期间没有定义网关时应采取什么措施?

要解决该错误,请尝试以下步骤:

创建或打开托管服务器上的 opswgw.args 文件。opswgw.args 文件位于托管服务器上的以下 位置:

UNIX/Linux: /etc/opt/opsware/agent

Windows: %SystemDrive%\Program Files\Common Files\Opsware\etc\agent

确保该文件包含如下所示的一行:

opswgw.gw_list:<gw_ip_address>:<gw_port>,<gw_up_address>:<gw_port>

CE-通道设置错误

命令引擎无法通过其定义的任何网关建立连接。这可能是由于网络问题、网关故障或网关 配置错误导致。

CE测试期间发生通道设置错误时应采取什么措施?

请与 SA 管理员联系。

CE-网关拒绝访问

该网关正在工作,但是拒绝代表代理对连接进行代理。该错误可能意味着网关配置错误, 导致网关不允许代理访问命令引擎。

CE测试期间网关拒绝访问时应采取什么措施?

请与 SA 管理员联系。

CE-网关名称解析错误

SA核心中运行网关的服务器无法解析主机名"way"。它必须能够解析主机名,才能代表卫星端领域中的托管服务器代理连接。

CE测试期间发生网关名称解析错误时应采取什么措施?

登录到核心网关所在的服务器,并使用 ping 或 host 等命令来确认主机名"way"是否可解析 (例如: "host way")。

如果无法连接,请与 SA 管理员联系,以便可以检查核心网关服务器的 DNS 配置。

CE-内部网关错误

由于内部错误,网关无法代理连接。这种情况通常在网关重载时发生。

CE测试期间发生内部网关错误时应采取什么措施?

请与 SA 管理员联系。

CE-网关无法连接到服务器

网关无法与命令引擎建立连接。这种情况可能是因为命令引擎没有运行,或网关将命令引擎主机名("way")解析为错误的 IP 地址。也可能是因为防火墙阻止了连接。

CE测试期间网关无法连接服务器时应采取什么措施?

检查名称"way"是否解析为正确的 IP 地址,以及网关是否可以与该 IP 的端口 1018 建立连接。有关详细信息,请参见解析主机名 (第 59页)和验证托管服务器上的端口是否已打开 (第 57页)。

CE-网关超时

通道两端的网关无法与对方通信,可能是由于网络连接问题导致。

CE测试期间网关超时应采取什么措施?

确保托管服务器的领域与SA核心之间的路径中的网关有可用的网络连接。

CE-没有来自代理的回复

命令引擎能够与代理通信,但是代理未回复以检索其命令。但是,代理报告它可以连接到 命令引擎。

没有来自代理的回复时应采取什么措施?

确保代理与最近的代理网关之间的网络连接。例如,确保没有防火墙阻止访问。代理网关的默认端口为 3001。有关网关监控的详细信息,请参见《SA 10.50管理指南》。有关配置代理网关的信息,请参见《SA 10.50安装指南》。

代理至数据访问引擎 (DAE) 测试

此测试检查代理是否可以从数据访问引擎检索其设备记录。15种可能的结果如下:

- DAE 正常 (第 45 页)
- DAE 未测试 (第 45 页)
- DAE 意外错误 (第 45 页)
- DAE-连接被拒绝 (第 46 页)
- DAE 连接超时 (第 46 页)
- DAE DNS 未解析 (第 46 页)
- DAE-旧代理版本 (第 47 页)
- DAE-旧代理版本 (第 47 页)

- DAE 无法访问领域 (第 47 页)
- DAE 没有定义网关 (第 47 页)
- DAE 通道设置错误 (第 48 页)
- DAE-网关拒绝访问 (第 48 页)
- DAE 网关名称解析错误 (第 48 页)
- DAE 内部网关错误 (第 49 页)
- DAE 网关无法连接到服务器 (第 49 页)
- DAE-网关超时 (第 49 页)

DAE – 正常

不需要进行故障排除。

DAE - 未测试

当之前的失败阻止进一步测试而导致无法测试功能区域时,将返回该结果。例如,如果代 理无法访问数据访问引擎,则无法执行其他测试。

DAE 测试期间测试无法运行时应采取什么措施?

首先解决导致所有已失败测试的问题,然后再次运行通信测试。

DAE-意外错误

该结果表示测试遇到了意外情况。

DAE 测试期间发生意外错误时应采取什么措施?

首先解决导致所有已失败测试的问题,然后再次运行通信测试。如果再次发生意外错误, 请检查错误消息中是否有任何其他详细信息指明了问题。如果无法更正错误,请联系 Hewlett Packard Enterprise 客户支持。

DAE-连接被拒绝

该结果表示代理尝试在端口 1004 上连接数据访问引擎时接收 TCP 重置数据包。可能的原因是代理连接到了错误的 IP 地址。防火墙也可能会阻止连接。

DAE 测试期间连接被拒绝时应采取什么措施?

检查名称"spin"是否可解析为正确的 IP 地址。有关详细信息,请参见解析主机名 (第 59 页)。

进行检查,以确保防火墙没有拒绝连接到该 IP 地址。

DAE-连接超时

该结果表示代理尝试在端口 1004 上启动与数据访问引擎的 TCP 连接时未接收到任何回复数据包。可能的原因是代理连接到了错误的 IP 地址。也就是说,代理不知道命令引擎的 正确 IP 地址。防火墙也可能会阻止连接。

DAE 测试期间连接超时应采取什么措施?

执行 DAE 测试期间连接被拒绝时应采取什么措施?(第 46 页)中所述的步骤。

DAE – DNS 未解析

该结果表示代理无法将主机名"spin"解析为有效的 IP 地址。也就是说,代理不知道数据访问引擎的正确 IP 地址。

DAE 测试期间数据访问引擎名称未解析时应采取什么措施?

登录服务器并确认是否可以解析主机名"spin"。如果无法解析,请检查服务器的 DNS 配置,以确保为主机名"spin"配置正确的 IP 地址。有关详细信息,请参见解析主机名 (第 59页)。

DAE-旧代理版本

该结果表示代理无法与数据访问引擎通信,并且测试无法确定确切原因,因为代理已过 期。

DAE 测试期间代理已过期时应采取什么措施?

如果发生此错误,它可能是由以下两个原因之一导致的:数据访问引擎的主机名("spin")未 解析,或者连接被拒绝。

如果您认为数据访问引擎的主机名 ("way") 未解析,请参见 DAE - DNS 未解析 (第 46 页)。

如果确定连接被拒绝,请参见 DAE 测试期间发生意外错误时应采取什么措施?(第45页)。

另外,也可以将代理升级到最新版本(请联系 Hewlett Packard Enterprise 客户支持),并重新运行测试。有关如何安装代理的信息,请参见运行服务器通信测试。

DAE – 无法访问领域

无法访问托管服务器所在的卫星端领域。此错误意味着无法在 SA 核心中的网关与托管服务器的领域之间建立通道路径。

DAE 测试期间无法访问领域时应采取什么措施?

此错误可能是由网络问题、网关故障或网关配置错误导致。请与 SA 管理员联系,获取有关排除网关网络故障的帮助。

DAE - 没有定义网关

托管服务器位于卫星端领域,但是其代理未正确配置为使用网关。位于卫星端的代理必须 使用网关与核心通信。

DAE 测试期间没有定义网关时应采取什么措施?

要解决该错误,请尝试以下步骤:

创建或打开托管服务器上的 opswgw.args 文件。opswgw.args 文件位于托管服务器上的以下 位置:

- UNIX/Linux: /etc/opt/opsware/agent
- Windows: %SystemDrive%\Program Files\Common Files\Opsware\etc\agent

确保该文件包含如下所示的一行:

opswgw.gw_list:<gw_ip_address>:<gw_port>,<gw_up_address>:<gw_port>

DAE-通道设置错误

数据访问引擎无法通过其定义的任何网关建立连接。这可能是由于网络问题、网关故障或 网关配置错误导致。

DAE 测试期间发生通道设置错误时应采取什么措施?

请与 SA 管理员联系。

DAE-网关拒绝访问

该网关正在工作,但是拒绝代表代理对连接进行代理。该错误可能意味着网关配置错误, 导致网关不允许代理访问数据访问引擎。

DAE 测试期间网关拒绝访问时应采取什么措施?

请与 SA 管理员联系。

DAE-网关名称解析错误

SA核心中运行网关的服务器无法解析主机名"spin"。它必须能够解析主机名,才能代表卫星端领域中的托管服务器代理连接。

DAE 测试期间发生网关名称解析错误时应采取什么措施?

登录到核心网关所在的服务器,并使用 ping 或 host 等命令来确认主机名"spin"是否可解析 (例如: "host spin")。

如果无法连接,请与 SA 管理员联系,以便可以检查核心网关服务器的 DNS 配置。

DAE-内部网关错误

由于内部错误,网关无法代理连接。这种情况通常在网关重载时发生。

DAE 测试期间发生内部网关错误时应采取什么措施?

请与 SA 管理员联系。

DAE-网关无法连接到服务器

网关无法与数据访问引擎建立连接。这可能是因为数据访问引擎没有运行,或网关将数据 访问引擎主机名("spin")解析为错误的 IP 地址。也可能是因为防火墙阻止了连接。

DAE 测试期间网关无法连接服务器时应采取什么措施?

检查名称"spin"是否解析为正确的 IP 地址,以及网关是否可以与该 IP 的端口 1018 建立连接。有关详细信息,请参见解析主机名 (第 59页)和验证托管服务器上的端口是否已打开 (第 57页)。

DAE-网关超时

通道两端的网关无法与对方通信,可能是由于网络连接问题导致。

DAE 测试期间网关超时应采取什么措施?

确保托管服务器的领域与SA核心之间的路径中的网关有可用的网络连接。

代理至软件数据库 (SWR) 测试

此测试检查代理是否可以与软件数据库建立 SSL 连接。

16种可能的结果如下:

- SWR 正常 (第 50 页)
- SWR 未测试 (第 50 页)

- SWR 意外错误 (第 50 页)
- SWR-连接被拒绝 (第 51 页)
- SWR-连接超时 (第 51 页)
- SWR-DNS 未解析 (第 51 页)
- SWR-旧代理版本 (第 52页)
- SWR-服务器标识错误 (第 52 页)
- SWR 无法访问领域 (第 53 页)
- SWR-没有定义网关(第53页)
- SWR-通道设置错误(第53页)
- SWR-网关拒绝访问(第54页)
- SWR-网关名称解析错误 (第 54 页)
- SWR-内部网关错误(第54页)
- SWR-网关无法连接到服务器 (第 54 页)
- SWR-网关超时 (第 55 页)

SWR-正常

不需要进行故障排除。

SWR-未测试

当之前的失败阻止进一步测试而导致无法测试功能区域时,将返回该结果。例如,如果代 理无法访问软件数据库,则无法执行其他测试。

SWR 测试期间测试无法运行时应采取什么措施?

首先解决导致所有已失败测试的问题,然后再次运行通信测试。

SWR-意外错误

该结果表示测试遇到了意外情况。

SWR 测试期间发生意外错误时应采取什么措施?

首先解决导致所有已失败测试的问题,然后再次运行通信测试。如果再次发生意外错误, 请检查错误消息中是否有任何其他详细信息指明了问题。如果无法更正错误,请联系 Hewlett Packard Enterprise 客户支持。

SWR-连接被拒绝

该结果表示代理尝试在端口 1003 上连接软件数据库时接收 TCP 重置数据包。可能的原因 是代理尝试连接到错误的 IP 地址。防火墙也可能会阻止连接。

SWR 测试期间连接被拒绝时应采取什么措施?

检查名称"theword"是否可解析为正确的 IP 地址。有关此信息,请参见解析主机名 (第 59 页)。

进行检查,以确保防火墙没有拒绝连接到该 IP 地址。

SWR-连接超时

该结果表示代理尝试在端口 1003上连接软件数据库时接收 TCP 重置数据包。可能的原因 是代理连接到了错误的 IP 地址。也就是说,代理不知道软件数据库的正确 IP 地址。防火 墙也可能会阻止连接。

SWR 测试期间连接超时应采取什么措施?

执行SWR测试期间连接被拒绝时应采取什么措施?(第51页)中所述的相同步骤。

SWR-DNS 未解析

该结果表示代理无法将主机名"theword"解析为有效的 IP 地址。也就是说,代理不知道软件数据库的正确 IP 地址。

SWR 测试期间软件数据库名称 ("theword") 未解析时应采取什么措施?

登录服务器并确认是否可以解析主机名"theword"。如果无法解析,请与 SA 管理员联系,以便可以检查服务器的 DNS 配置。

SWR-旧代理版本

该结果表示代理无法与软件数据库通信,并且测试无法确定确切原因,因为代理已过期。

SWR 测试期间代理已过期时应采取什么措施?

如果发生此错误,它可能是由以下两个原因之一导致的:软件数据库的主机名("theword") 未解析,或者连接被拒绝。

如果您认为软件数据库的主机名 ("theword")未解析,请参见SWR-DNS未解析 (第 51页)。 如果确定连接被拒绝,请参见 SWR-连接被拒绝 (第 51页)。

另外,也可以将代理升级到最新版本(请联系 Hewlett Packard Enterprise 客户支持),并重新运行测试。有关如何安装服务器代理的信息,请参见管理服务器代理。

SWR-服务器标识错误

每当代理发出软件数据库请求时,将验证服务器标识,以确认是否应允许该服务器访问所 请求的信息。此错误表示软件数据库无法标识所测试的服务器,或错误地标识了该服务 器。

发生服务器标识错误时应采取什么措施?

软件数据库基于请求的传入 IP 地址标识服务器。要解决该错误,请尝试以下步骤:

在 SA 客户端中检查服务器的网络设置选项卡,查看是否正在使用网络地址转换 (NAT)。 如果正在使用,请确保 NAT 配置为静态,并且只有一台服务器正在使用 NAT 地址。如果 多台服务器正在使用相同的 IP 地址,则需要重新配置 NAT 设备。有关详细信息,请参见 托管服务器的网络地址转换 (NAT)。

如果在群集上安装了代理,则检查群集中的每个节点是否具有可供访问的唯一 IP 地址。 您可能需要向服务器添加静态路由,以确保从该服务器建立的与 SA 核心的连接使用唯一 IP。如果未使用 NAT,则可以通过在服务器浏览器中的面板下的网络节点通过 SA 客户端 将正确的接口标记为"主"接口。有关详细信息,请参见托管服务器的网络地址转换 (NAT)。

最近可能更改了服务器的 IP 地址。如果是这种情况,则停止并重新启动代理。有关如何 停止和启动代理的说明,请参见重新启动服务器代理(第58页)。

SWR-无法访问领域

无法访问托管服务器所在的卫星端领域。此错误意味着无法在 SA 核心中的网关与托管服务器的领域之间建立通道路径。

SWR 测试期间无法访问领域时应采取什么措施?

此错误可能是由网络问题、网关故障或网关配置错误导致。请与 SA 管理员联系,获取有关排除网关网络故障的帮助。

SWR-没有定义网关

托管服务器位于卫星端领域,但是其代理未正确配置为使用网关。位于卫星端的代理必须 使用网关与核心通信。

SWR 测试期间没有定义网关时应采取什么措施?

要解决该错误,请尝试以下步骤:

创建或打开托管服务器上的 opswgw.args 文件。opswgw.args 文件位于托管服务器上的以下 位置:

- UNIX/Linux: /etc/opt/opsware/agent
- Windows: %SystemDrive%\Program Files\Common Files\Opsware\etc\agent

确保该文件包含如下所示的一行:

opswgw.gw_list:<gw_ip_address>:<gw_port>,<gw_up_address>:<gw_port>

SWR-通道设置错误

数据访问引擎无法通过其定义的任何网关建立连接。这可能是由于网络问题、网关故障或 网关配置错误导致。

SWR 测试期间发生通道设置错误时应采取什么措施?

请与 SA 管理员联系。

SWR-网关拒绝访问

该网关正在工作,但是拒绝代表代理对连接进行代理。该错误可能意味着网关配置错误, 导致网关不允许代理访问软件数据库。

SWR 测试期间网关拒绝访问时应采取什么措施?

请与 SA 管理员联系。

SWR-网关名称解析错误

SA核心中运行网关的服务器无法解析主机名"theword"。它必须能够解析主机名,才能代表 卫星端领域中的托管服务器代理连接。

SWR 测试期间发生网关名称解析错误时应采取什么措施?

登录到核心网关所在的服务器,并使用 ping 或 host 等命令来确认主机名"theword"是否可解 析(例如: "host theword")。

如果无法连接,请与SA管理员联系,以便可以检查核心网关服务器的DNS 配置。

SWR-内部网关错误

由于内部错误,网关无法代理连接。这种情况通常在网关重载时发生。

SWR 测试期间发生内部网关错误时应采取什么措施?

请与 SA 管理员联系。

SWR-网关无法连接到服务器

网关无法与软件数据库建立连接。这可能是因为软件数据库没有运行,或网关将软件数据 库主机名("theword")解析为错误的 IP 地址。也可能是因为防火墙阻止了连接。

SWR 测试期间网关无法连接服务器时应采取什么措施?

检查名称"theword"是否解析为正确的 IP 地址,以及网关是否可以与该 IP 地址的端口 1018 建立连接。有关详细信息,请参见解析主机名 (第 59页)和验证托管服务器上的端口是否已 打开 (第 57页)。

SWR-网关超时

通道两端的网关无法与对方通信,可能是由于网络连接问题导致。

SWR 测试期间网关超时应采取什么措施?

确保托管服务器的领域与SA核心之间的路径中的网关有可用的网络连接。

计算机 ID 匹配 (MID) 测试

此测试将检查代理所报告的 MID 是否与模型库(SA 数据存储库)中记录的 MID 匹配。可能会收到以下四个来自计算机 ID (MID)通信测试的错误:

- MID 正常 (第 55 页)
- MID 未测试 (第 55 页)
- MID 意外错误 (第 56 页)
- MID-MID 不匹配 (第 56 页)

MID – 正常

不需要进行故障排除。

MID-未测试

当之前的失败阻止进一步测试而导致无法测试功能区域时,将返回该结果。例如,如果代 理无法访问模型库,则无法执行其他测试。

MID 测试期间测试无法运行时应采取什么措施?

首先解决导致所有已失败测试的问题,然后再次运行通信测试。

MID-意外错误

该结果表示测试遇到了意外情况。

MID 测试期间发生意外错误时应采取什么措施?

首先解决导致所有已失败测试的问题,然后再次运行通信测试。如果再次发生意外错误, 请检查错误消息中是否有任何其他详细信息指明了问题。如果无法更正错误,请联系 Hewlett Packard Enterprise 客户支持。

MID-MID 不匹配

该结果表示代理所报告的 MID 与模型库中为该代理记录的 MID 不匹配。可能的原因是命令引擎对错误的代理运行了测试。

MID 测试期间 MID 不匹配时应采取什么措施?

要解决该问题,请执行以下操作:

在 SA 客户端中检查服务器的网络设置选项卡,查看是否为该服务器使用了 NAT。如果已使用,则确保正在使用静态的"1 对 1"NAT。Server Automation要求可在独有、一致的 IP 地址上访问所有托管服务器,使得动态分配地址或使用基于端口的转换的配置不受支持。

如果在群集上安装了代理,则检查群集中的每个节点是否具有可供访问的唯一 IP 地址。 您可能需要向服务器添加静态路由,以确保从该服务器建立的与 SA 核心的连接使用唯一 IP。如果未使用 NAT,则可以从在服务器浏览器中的面板下的网络节点通过 SA 客户端将 正确的接口标记为"主"接口。

最近可能更改了 IP 地址。如果是这种情况,则停止并重新启动代理。有关相应说明,请 参见重新启动服务器代理 (第58页)。

常见故障排除任务

下面列出的故障排除任务常见于多个通信测试错误:

- 验证服务器代理是否正在运行 (第 57 页)
- 验证托管服务器上的端口是否已打开(第57页)

- 重新启动服务器代理 (第58页)
- 检查托管服务器的管理 IP (第58页)
- 检查网络网关配置 (第59页)
- 解析主机名 (第 59页)

验证服务器代理是否正在运行

要验证服务器代理在服务器上是否正在运行,请执行以下操作:

1. 在 Solaris、HP-UX 或 AIX 上, 输入以下命令:

/usr/ucb/ps auxwww | grep opsware

如果代理正在运行,将得到以下结果:

/opt/opsware/agent/bin/python /opt/opsware/agent/pylibs/shadowbot/daemonbot.pyc
--conf /etc/opt/opsware/agent/agent.args

- 在 Linux 上输入以下命令:
 ps auxwww | grep opsware
 将获得与前面步骤相同的结果。
- 3. 在 Windows 上,从"管理工具"|"服务"中执行检查,确保正在运行 opswareagent 服务。

验证托管服务器上的端口是否已打开

对于某些错误,将需要验证代理所在服务器上的端口是否已打开。为此,请执行下列步骤:

- 1. 检查端口是否已打开。
- 2. 在 Solaris、HP-UX、AIX 或 Linux 上输入: netstat -an | grep 1002 | grep LISTEN

如果设备上的端口已打开,将显示以下内容: *.1002 *.* 0 0 24576 0 LISTEN 在 Windows 上, 在命令提示符中输入: netstat -an | find "1002" | find "LISTEN"

如果设备上的端口已打开,将显示以下结果: TCP 0.0.0.0:1002 0.0.0.0:0 LISTENING

4. 确认端口实际上已打开。要执行此操作,请从安装代理的计算机上,通过使用服务器的本地主机和外部 IP 地址连接到端口 1002。通过执行该连接,您可以确认连接拒绝消息是由于托管服务器上没有打开的端口而导致的,而不是核心与托管服务器之间的网络硬件问题导致。

重新启动服务器代理

要重新启动服务器代理,请登录到托管服务器,并输入以下命令:

UNIX:

/etc/init.d/opsware-agent restart

HP-UX:

/sbin/init.d/opsware-agent restart

AIX:

/etc/rc.d/init.d/opsware-agent restart

Windows:

net stop opswareagent

net start opswareagent

检查托管服务器的管理 IP

要检查托管服务器的管理 IP,请执行以下操作:

- 1. 要查看托管服务器的管理 IP,请登录 SA 客户端。
- 2. 从导航面板中,单击"设备">"所有托管服务器"。
- 3. 从"所有托管服务器"列表中,打开要检查其管理 IP 的服务器。

- 4. 选择"库存"面板,然后选择"网络"节点。
- 5. 检查以确保管理 IP 地址与托管服务器的 IP 地址匹配。

检查网络网关配置

要检查网络网关配置,请执行以下操作:

 在 Solaris 上,输入以下命令来检查路由表: netstat -rn

结果将与以下内容类似: default 192.168.8.1 UG 1 5904

其中 192.168.8.1 是网关的 IP 地址。

2. 在 Linux 上, 输入以下命令来检查路由表: route -n

结果将与以下内容类似: 0.0.0.0 192.168.8.1 0.0.0.0 UG 0 0 0 eth0

其中 192.168.8.1 是网关的 IP 地址。

3. 在 Windows 上, 输入以下命令来检查路由表: route print

结果将与以下内容类似: 0.0.0.0 0.0.0.0 192.168.8.1 192.168.8.120 20

其中 192.168.8.1 是网关的 IP 地址。

4. 在每种情况下,也应执行 ping 192.168.8.1 (IP)操作,以确认您确实可以访问网关。

解析主机名

所有托管服务器(安装有代理)必须能够解析以下组件的非限定 Server Automation 服务名称:

- spin(数据访问引擎)
- way(命令引擎)
- theword(软件数据库)

如果要确保这些主机名的其中一个可正确解析,请与 SA 管理员联系,以确定要将这些服务名称解析到什么限定主机名或 IP 地址。

- 尝试 ping 主机。例如,如果要解析主机名"way",请执行以下命令: ping way
- 2. 如果主机名无法解析, 会显示以下错误:

Linux/Solaris/AIX/HP-UX:

ping: unknown host way

Windows:

Ping request could not find host way.Please check the name and try again.

3. 如果主机名可以解析,则可能会显示以下消息类型的各种排列(独立于 OS):

```
way is alive
或
```

pinging way (ip) with 32 bytes of data

SAV 故障排除

为了跟踪任何给定时间的业务应用程序状态,应用程序管理员继续单击 SAV 工具栏上的 "刷新快照" ,创建新的快照。每个快照均可以保存到 SA 客户端库或本地系统,稍后可 用于将业务应用程序之前的快照与当前状态进行比较,找出任何重要的区别并排除错误。

例如,在某个时间点,业务应用程序出现故障并停止运行,则管理员可打开已保存的业务应用程序,选择"比较"功能,并将用于比较业务应用程序当前状态与上一次已知正常状态的快照之间的区别可视化。比较快照可显示许多方面,例如特定设备是否没有与其他设备进行通信。例如,他可以向下钻取网络图并从相同图中查看其 VMware ESX 虚拟机监控程序是否缺少接口,然后选择"打开远程终端",补救问题。

有关快照的详细信息,请参见比较快照。

SAV扫描错误消息

托管服务器发生错误时,SAV会通过显示以下服务器图标,在您将鼠标指针移至图标上方时显示相关信息:

- 服务器错误图标 [◎]:当 SAV 扫描服务器时,从其中收集信息时出错 (有关造成此错误的可能原因,请参见SAV 中的服务器错误消息 (第 62 页))。
- 服务器无法访问错误图标 🧕:SA核心无法与安装在服务器上的 SA代理进行通信。
- 服务器未知 ☑: SAV 完全无法扫描服务器,可能是由于服务不再处于核心和 SA 管理。

将这些图标显示在"设备"树、"网络图"、"虚拟化图"和"服务器图"中的服务器名称前。将鼠标放置在服务器名称上可显示详细的错误消息。

当 SA 托管服务器非常忙碌时或网络流量非常多或在低宽带连接上运行时,通常会出现扫描失败或扫描超时。如果这些类型的错误发生频率很高,请与 SA 管理员联系,寻求帮助。

服务器扫描错误

SAV 中的服务器错误消息

错误	描述	操作
磁盘空间不足	所选托管服务器没有足够 的磁盘空间可用于执行扫 描。	释放磁盘空间。
修正失败	运行时状态服务器模块无 法在所选服务器上修正。	从"设备树"中选择服务器,然后在属性窗 格中选择。从打开的 SA 客户端中单击修 正工作编号链接和作业窗口。或者,单击 服务器,然后右键单击并选择"打开设备 资源管理器"排除错误。
扫描超时	扫描进程超出时间限制。	请参见扫描超时首选项。
服务器访问被 拒绝	通过使用 OGFS,您将无法 以 root 身份(在 UNIX 服务器 上)或 LocalSystem 身份(在 Windows 服务器上)访问服 务器的文件系统。	请与 SA 管理员联系,获取所需权限。
服务器捕获失败	远程捕获数据或将数据传 输回 SA核心失败。	请查看 /tmp/.sitemap/<编号>中的日志文件,获取有关全局 Shell 会话的详细信息。
服务器 ID 无效	未在 OGFS 中找到服务器 的目录,表示 SA 不确定服 务器是否存在。	
服务器扫描代理失败	用于收集数据的驱动程序 无法正确复制到托管服务 器。这可能是由于校验和 不匹配而导致的。	请与 HPE 支持人员联系并提供日志文件。
服务器无法访问	SA 无法访问托管服务器。 这可能是由于 SA 核心无法 与服务器代理通信而导致 的。	请稍后重试。如果此情况持续发生,请与 HPE 管理员联系。
未知扫描错误	扫描过程中发生未知错 误。	请稍后重试。如果此情况持续发生,请与 HPE 管理员联系。
不支持的扫描 代理	SAV 不支持所选托管服务 器上运行的服务器代理版 本。	需要使用 SA Agent 7.0 或更高版本。

SAV 中的服务器错误消息(续)

错误	描述	操作
不支持进行扫 描的 OS	SAV 不支持所选托管服务 器上运行的操作系统。	请参见支持的操作系统。

网络设备扫描错误

下表描述网络设备扫描错误和建议的操作。

SAV 中的网络设备扫描错误消息

错误	描述	操作
NA扫描超时	收集 NA 数据所需的时间超出限制	减少扫描的设备数量,或等到 NA 服务器可以处理此请求为止。
NA扫描失败	收集 NA 数据失败。	将此快照保存到业务应用程序,并与 SA 管理员联系。

发送文档反馈

如果您对本文档有任何意见,可以通过电子邮件与文档团队联系。如果在此系统上配置了 电子邮件客户端,请单击以上链接,此时将打开一个电子邮件窗口,主题行中为以下信 息:

故障排除指南 (Server Automation 10.50) 反馈

只需在电子邮件中添加反馈并单击"发送"即可。

如果没有可用的电子邮件客户端,请将以上信息复制到Web邮件客户端的新邮件中,然 后将您的反馈发送至 hpe_sa_docs@hpe.com。

我们感谢您提出宝贵的意见!