

IBM Tivoli Monitoring  
Version 6.3

*Guide de dépannage*





IBM Tivoli Monitoring  
Version 6.3

*Guide de dépannage*



**Important**

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 335.

**Remarque**

Certaines illustrations de ce manuel ne sont pas disponibles en français à la date d'édition.

**Première édition - mars 2013**

Réf. US : GC22-5449-00

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.can.ibm.com> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France  
Direction Qualité  
17, avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex*

© Copyright IBM Corporation 2005, 2013.

# Table des matières

**Figures . . . . . xv**

**Tableaux . . . . . xvii**

**Avis aux lecteurs canadiens . . . . . xix**

**Préface . . . . . xxi**

## **Chapitre 1. Introduction à l'identification et à la résolution des problèmes . . . . . 1**

Sources d'informations pour l'identification d'un problème . . . . . 1  
Classification des problèmes . . . . . 1  
Affichage d'IBM Support Portal . . . . . 2  
Abonnement aux notifications de support IBM . . . . . 2  
Démarrage de l'application Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring . . . . . 3

## **Chapitre 2. Collecte de journaux et de données destinés à l'identification et à la résolution des problèmes . . . . . 5**

Sortie de trace IBM Tivoli Monitoring RAS1 appropriée . . . . . 5  
Exécution de la commande snapcore pour la collecte d'informations . . . . . 5  
Localisation du fichier core . . . . . 6  
Obtention des journaux et des clichés Dr. Watson . . . . . 7  
Fichiers KpcCMA.RAS . . . . . 8  
Journal LG0 de l'agent de surveillance . . . . . 8  
Autres sources d'informations importantes . . . . . 8

## **Chapitre 3. Résolution des problèmes courants . . . . . 11**

A propos des outils . . . . . 11  
Comment déterminer les logiciels pris en charge . . . . . 11  
Espaces de travail manquants ou vues vides . . . . . 12  
    Diagnostic : Des espaces de travail sont manquants ou vides . . . . . 12  
    Résolution des problèmes de support d'application . . . . . 13  
    Résolution des problèmes liés au serveur de surveillance . . . . . 14  
    Résolution des problèmes liés à l'agent de surveillance . . . . . 14  
Non concordance du statut d'un agent de surveillance entre le client de portail et la commande tacmd . . . . . 15  
    Diagnostic : Non-concordance du statut d'un agent de surveillance entre le client de portail et la commande tacmd . . . . . 15  
    Résolution des problèmes liés à l'agent de surveillance . . . . . 16

Résolution des problèmes liés au serveur de surveillance . . . . . 16  
Le serveur de portail ne démarre pas ou cesse de répondre . . . . . 17  
    Diagnostic : Le serveur de portail ne démarre pas ou cesse de répondre . . . . . 17  
    Résolution des problèmes de base de données : Base de données du serveur de portail ou table manquante . . . . . 18  
    Résolution des problèmes de base de données : ID utilisateur et mot de passe . . . . . 18  
    Résolution des problèmes de base de données : Instance non démarrée . . . . . 19  
    Diagnostic : Echec de l'ouverture de session sur le serveur de portail . . . . . 20  
Le client du portail ne répond pas . . . . . 20  
    Diagnostic : Le client de portail ne répond pas . . . . . 20  
    Résolution des problèmes de stockage ou de mémoire . . . . . 21  
    Résolution des problèmes de configuration du client . . . . . 21  
Données d'historique manquantes ou incorrectes . . . . . 22  
    Diagnostic : Des données d'historique sont manquantes ou incorrectes . . . . . 22  
    Résolution des problèmes de connexion du proxy d'entrepôt . . . . . 23  
    Résolution des problèmes liés à l'agent de proxy d'entrepôt : configuration . . . . . 23  
    Résolution des problèmes liés à l'agent de proxy d'entrepôt : connectivité . . . . . 24  
    Résolution des problèmes liés à l'agent Summarization and Pruning . . . . . 24  
    Résolution des problèmes liés au magasin de stockage permanent des données sous z/OS . . . . . 25  
    Les données d'historique ne sont pas collectées au niveau de l'agent z/os . . . . . 27  
Une situation n'est pas déclenchée au moment prévu . . . . . 27  
    Diagnostic : Une situation n'est pas déclenchée au moment prévu . . . . . 27  
    Résolution des problèmes spécifiques aux situations . . . . . 28  
Un script d'automatisation réflexe ne s'exécute pas comme prévu . . . . . 30  
    Diagnostic : Un script d'automatisation réflexe ne s'exécute pas comme prévu . . . . . 30  
    Résolution des problèmes de format et de variable . . . . . 30  
Utilisation d'UC élevée sur un système réparti . . . . . 31  
    Diagnostic : Utilisation d'UC élevée sur un système réparti . . . . . 31  
    Résolution des problèmes de situation - actions de diagnostic . . . . . 32  
    Résolution des problèmes de situation - actions correctives . . . . . 33

Résolution des problèmes de pare-feu : actions de diagnostic . . . . .	33
Résolution des problèmes de pare-feu - actions correctives . . . . .	33
Résolution des problèmes métiers liés à l'agent de base de données Oracle - actions de diagnostic	34
Résolution des problèmes liés à l'agent de base de données Oracle : actions correctives . . . . .	34

**Chapitre 4. Outils . . . . . 37**

Consignation de trace . . . . .	37
Emplacements des fichiers journaux . . . . .	37
Fichiers journaux d'installation . . . . .	41
Lecture des journaux RAS1 . . . . .	45
Définition des traces . . . . .	46
Modification dynamique des paramètres de trace d'un composant Tivoli Monitoring . . . . .	60
IBM Tivoli Monitoring Service Console . . . . .	60
Démarrage d'IBM Tivoli Monitoring Service Console. . . . .	61
Interface RAS1 de la console de maintenance . . . . .	62
Blocage de l'accès à IBM Tivoli Monitoring Service Console . . . . .	64
Affichage des tâches du serveur de portail dans l'invite de commande . . . . .	65
Utilitaire KfwSQLClient . . . . .	65
Effacement de la mémoire cache JAR . . . . .	66
Utilisation de l'application UAGENT . . . . .	66
Outil pdcollect . . . . .	67
Outil ras1log . . . . .	68
Utilitaire de vérification des retours arrière . . . . .	68
Fonction de consignation commune . . . . .	68
ITMSuper . . . . .	69

**Chapitre 5. Identification et résolution des problèmes d'installation et de configuration . . . . . 71**

Foire aux questions . . . . .	71
Foire aux questions relative à l'installation générale . . . . .	71
Foire aux questions relatives à l'installation sous Windows . . . . .	72
Foire aux questions relatives à l'installation sur les systèmes Linux et UNIX . . . . .	72
Problèmes et solutions liés à l'installation générale	74
Le support d'application Agent Builder n'apparaît pas dans la sortie listappinstallrecs si elle est installée manuellement sans recyclage du serveur de surveillance . . . . .	75
Débogage des fichiers de support d'application sans concordance . . . . .	75
Startup Center . . . . .	75
Tivoli Enterprise Monitoring Agent . . . . .	77
Fichier SQL de mise à niveau introuvable lors de l'installation du support d'application sur le concentrateur de secours . . . . .	79
Nombreux fichiers dans le répertoire du journal de capture de données à la première défaillance . . . . .	79

Echec du démarrage des agents de surveillance après l'installation du support d'agent ou des agents multi-instance . . . . .	80
Comportement incorrect après une désinstallation et une réinstallation . . . . .	80
Cas où le déploiement distant des agents n'est pas pris en charge . . . . .	80
Le programme d'installation du support d'application (ASI) se bloque . . . . .	81
Un ensemble d'agents est invisible à partir de Tivoli Enterprise Portal . . . . .	81
Agent Management Services échoue après le déploiement sous Linux Itanium et xLinux avec le noyau 2.4 . . . . .	81
Le programme de surveillance nécessite Windows Script Host 5.6 . . . . .	81
Déploiement d'agents de surveillance impossible à partir de Tivoli Enterprise Portal. . . . .	82
L'installation du support d'application à l'aide d'un fichier de réponses d'installation en mode silencieux échoue . . . . .	82
Impossible d'exécuter gsk7ikm.exe. . . . .	82
Affichage des fichiers *_cq_*.log . . . . .	83
SPD : Installation d'un ensemble sur le système d'exploitation, l'architecture ou le noyau incorrect	83
Installation d'un bloc de progiciel (SPB) par dessus un agent IBM Tivoli Monitoring . . . . .	83
Problèmes liés au fichier SPB . . . . .	83
Interruption de l'installation et affichage d'un message relatif à une installation active . . . . .	83
Réception d'une erreur install.sh lors de l'installation de deux composants ou agents dans le même répertoire d'installation . . . . .	84
Lors de la tentative d'installation d'IBM Java 1.5.0 sur un système Windows 64 bits, rien ne se passe	84
Message d'échec de la sauvegarde lors de la mise à niveau d'un serveur de surveillance éloigné . . . . .	84
La configuration à distance de l'agent de surveillance déployé pour le service DB2 échoue . . . . .	84
Le serveur de surveillance ne trouve pas votre dépôt de déploiement . . . . .	85
Le journal d'installation de l'agent affiche l'erreur AMXUT7502E . . . . .	85
Problème lors du partage de répertoires pour le dépôt de déploiement de l'agent . . . . .	85
Une erreur KFWITM290E s'affiche lors de l'utilisation des commandes de déploiement avec un serveur de surveillance z/OS . . . . .	86
Déploiement dans un environnement de secours automatique . . . . .	86
Difficulté rencontrée avec les numéros de port par défaut. . . . .	86
La sélection de l'option Utilisateur de la validation de la sécurité affiche une fenêtre en incrustation vide. . . . .	86
Lors de l'installation d'un agent de surveillance par dessus l'agent Systems Monitor, vous recevez une erreur. . . . .	86

Le serveur de surveillance et le serveur de portail démarrent automatiquement après l'exécution du programme d'installation du support d'application . . . . .	87	Des erreurs Java JVMDG080 ou JVMXM012 ont été reçues . . . . .	98
Des erreurs surviennent pendant l'installation de l'outil de transmission d'événements IBM Tivoli Monitoring . . . . .	87	Réception d'une erreur KCIIN2363E lors d'une mise à niveau non root . . . . .	98
Message d'avertissement signalant des substitutions et des balises d'octet de poids faible manquantes à la fin de l'installation . . . . .	87	Sur les systèmes HP-UX dont le nom d'hôte est différent du nom de noeud, l'installation de mise à niveau ne parvient pas à arrêter les processus en cours . . . . .	98
Fonction SDA . . . . .	87	Installation Manager est interrompu lors de la mise à niveau . . . . .	99
Problèmes d'installation et solutions Windows. . . . .	89	La personnalisation de l'attribut EIF ne fonctionne pas sur les systèmes zlinux mis à niveau . . . . .	99
Sur des systèmes Windows, l'installation échoue de façon aléatoire lors de l'installation de différentes fonctions . . . . .	89	Echec de l'utilitaire KfwSQLClient sur des systèmes Linux et AIX. . . . .	99
Problèmes résolus par un redémarrage du système Windows . . . . .	90	Echec de la connexion à l'instance DB2 db2inst1 ERREUR : Impossible de créer TEPS, code retour = 3 . . . . .	100
Lors de l'installation et de la configuration du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server sous Windows Server 2008, des erreurs surviennent . . . . .	90	L'installation sur SLES9 se termine avec un problème au niveau du script install.sh : KCI1008E en cours d'arrêt... licence rejetée. . . . .	100
Après une mise à niveau, l'état du serveur Tivoli Enterprise Portal Server est 'en attente d'arrêt' et il est impossible de le démarrer manuellement . . . . .	91	Le programme d'interface de ligne de commande du programme d'installation du support d'application n'est pas disponible . . . . .	100
Lors de l'exécution de setup.exe, un message d'erreur d'éditeur inconnu s'affiche . . . . .	91	L'installation en mode silencieux sur des systèmes UNIX renvoie une erreur de paramétrage de clé de chiffrement . . . . .	100
L'erreur "Impossible d'ouvrir la clé du registre DNS" s'affiche . . . . .	91	Le message d'erreur "Signal imprévu : 4 au niveau de PC=0xFEC3FDE4" s'affiche pendant l'installation . . . . .	100
L'agent ne se connecte pas au serveur de surveillance Tivoli Enterprise Monitoring Server . . . . .	92	L'installation d'IBM Tivoli Monitoring sur Red Hat 5 entraîne l'erreur suivante : "KCI1235E va s'arrêter... un problème est survenu lors du démarrage de la machine virtuelle Java" . . . . .	101
InstallShield affiche l'erreur "1607 : Impossible d'installer InstallShield Scripting Runtime" pendant l'installation sous Windows à partir d'une unité réseau . . . . .	92	L'installation sur le système d'exploitation Linux S390 R2.6 64 bits échoue et le message "AGENT DE SURVEILLANCE LINUX V610Rnnn incapable d'installer l'agent", où nnn correspond au numéro de version, s'affiche . . . . .	101
L'extraction du script nls_replace empêche le déploiement distant . . . . .	92	AIX . . . . .	101
Le déploiement d'une instance d'agent génère une erreur KUICAR020E . . . . .	92	Identification des problèmes liés aux installations z/OS . . . . .	103
La désinstallation n'est pas disponible pour le support d'application sur les systèmes Windows . . . . .	92	Liste de contrôle d'initialisation Tivoli Monitoring z/OS. . . . .	103
Problèmes survenant en installant directement à partir du fichier .zip . . . . .	93	Problèmes et solutions liés à l'installation sur des systèmes z/OS . . . . .	110
L'installation se bloque ou crée une boucle après la présentation initiale de l'écran d'accueil . . . . .	93	Problèmes et solutions de désinstallation . . . . .	114
Problèmes et solutions liés à l'installation sur des systèmes UNIX . . . . .	93	Impossible de désinstaller l'agent multi-instance à partir d'un système géré sous Windows 64 bits . . . . .	114
Il se peut que la fonction SDA soit écrasée par le support d'application du serveur de surveillance UNIX . . . . .	93	Demande du fichier .msi lors du processus de désinstallation démarré à partir de 'Ajout/Suppression de programmes' sur des systèmes dotés de la version 6.2.2 . . . . .	114
Sur un système RHEL6 64 bits, le programme d'installation Tivoli Monitoring échoue avec des erreurs . . . . .	95	La désinstallation est bloquée par un autre processus qui utilise le serveur d'aide Eclipse d'IBM Tivoli Monitoring Eclipse . . . . .	114
Echec du déploiement distant de l'agent d'application sur la partition de charge de travail. . . . .	96	La désinstallation d'un agent à plusieurs reprises arrête l'agent de système d'exploitation . . . . .	115
Message reçu sur l'interpréteur de commandes Korn après l'exécution du fichier install.sh . . . . .	96	Après la désinstallation, le dossier Tivoli Enterprise Monitoring Server n'est pas supprimé . . . . .	115
L'agent de système d'exploitation Linux ne charge pas de bibliothèques partagées . . . . .	97		
La commande UNIX et Linux install.sh échoue avec le code d'erreur : 99 et le code d'erreur : 4 . . . . .	97		
Réception d'une erreur KUIIC02101W . . . . .	98		

Suppression d'une installation défectueuse sous Windows . . . . .	115
Comportement incorrect après une désinstallation et une réinstallation . . . . .	119
La base de données Tivoli Data Warehouse ne se désinstalle pas . . . . .	119
Le journal d'installation de l'agent affiche l'erreur AMXUT7512E . . . . .	119
Vous êtes invité à désinstaller une base de données qui ne fonctionnait pas pendant la désinstallation . . . . .	120

**Chapitre 6. Identification et résolution des problèmes de connectivité. . . . . 121**

Impossible de se connecter au serveur de portail	121
Impossible de se connecter au serveur de portail	125
Problèmes de connexion du fournisseur de données de tableau de bord . . . . .	128
Impossible de lancer le client de portail sous Windows XP après l'installation (message KFWITM215E) . . . . .	129
Le serveur de portail est en phase d'initialisation et n'est pas prêt à communiquer . . . . .	129
Le serveur de portail n'est pas disponible au cours d'une session de travail sur le client de portail . . . . .	129
Le serveur de portail ne démarre pas après l'installation . . . . .	130
Serveur de portail non connecté au serveur de surveillance concentrateur . . . . .	130
Erreurs DB2 lors de l'ouverture d'un espace de travail Tivoli Enterprise Portal. . . . .	131
Un processus de surveillance ne parvient pas à démarrer sous Linux ou sous UNIX après la modification d'un fichier .profile pour la racine . . . . .	132
Problèmes de signaux de présence lors de l'exécution sur un système d'exploitation invité Linux avec VMware . . . . .	132

**Chapitre 7. Identification et résolution des problèmes liés au client de portail 135**

Démarrage du client de portail . . . . .	135
Aucune requête de connexion dans Firefox . . . . .	135
La page de téléchargement Oracle Java est affichée . . . . .	135
Echec de l'installation d'IBM Java 7 sous Linux	136
Le démarrage du client de navigation sur Linux avec Firefox échoue . . . . .	136
Exception Java lors de la connexion au client de navigation . . . . .	136
Message "Voulez-vous exécuter cette application ?" lors du démarrage du client Java Web Start. . . . .	137
Message "Voulez-vous exécuter cette application ?" lors du démarrage du client Java Web Start ou du client de navigation . . . . .	137
Message "Voulez-vous installer le logiciel suivant ?" lors du démarrage de Java Web Start ou du client de navigation . . . . .	138
Echec de validation d'un certificat lors du démarrage du client Java Web Start . . . . .	138

Message "Voulez-vous exécuter cette application ?" lors du démarrage du client Java Web Start. . . . .	139
Java a découvert des composants d'application pouvant indiquer un problème de sécurité . . . . .	139
Le client bureautique de portail appelé à partir de Java Web Start ne fonctionne pas correctement après l'ajout du support d'agent . . . . .	139
Le client bureautique de portail ne fonctionne pas lorsque vous exportez DISPLAY. . . . .	140
Problème de mot de passe lors de l'utilisation de l'option de sécurité LDAP sur le système Active Directory . . . . .	140
Nom de connexion non accepté après le changement de serveur de surveillance concentrateur . . . . .	141
Impossible de se connecter à Tivoli Enterprise Portal avec un nom d'administrateur qui contient des caractères n'appartenant pas au jeu latin1 . . . . .	141
Sur un serveur Active Directory, sysadmin ne peut pas se connecter au client Tivoli Enterprise Portal . . . . .	142
Espaces de travail . . . . .	142
Les espaces de travail ouverts dans les onglets de navigateur ne s'affichent pas correctement. . . . .	142
Les données du client du portail sont manquantes et vous recevez une erreur . . . . .	144
Plusieurs espaces de travail d'entreprise renvoient le message d'erreur KFWITM217E : Erreur de la demande : échec de SQL1_CreateRequest, rc=350 . . . . .	145
Liaison à partir de l'espace de travail Statut du système géré . . . . .	145
Données d'historique . . . . .	145
Au bas de chaque vue s'affiche une erreur d'espace de travail d'historique (KFWITM217E) . . . . .	145
Les situations d'historique UADVISOR sont démarrées sur l'agent si une collecte d'historique est configurée pour collecter des données . . . . .	146
Un clic sur l'icône de plage de temps d'une vue affiche les données d'une autre vue . . . . .	146
Erreur de la fenêtre Configuration de la collecte d'historique après conversion de la base de données de l'entrepôt d'Oracle vers DB2 sous Linux ou UNIX. . . . .	146
Situations. . . . .	146
Les situations ne se déclenchent pas. . . . .	146
Le redémarrage d'une situation pour un événement pur n'efface pas ce dernier de la console . . . . .	147
Le chargement de plusieurs événements simultanés est trop lent . . . . .	147
Impossible de coller des caractères non ASCII dans l'éditeur de situations. . . . .	147
L'éditeur de situations ne peut pas afficher les fichiers d'aide avancés . . . . .	147
L'installation des données de situation échoue en raison d'une erreur d'entrée-sortie au niveau des jeux de données VSAM . . . . .	147
L'aide ne s'affiche pas . . . . .	148

Les données ne sont pas renvoyées au client de portail . . . . .	149
Impossible de sélectionner l'icône Créer un groupe dans l'éditeur de groupe d'objets . . . . .	149
Les agents de surveillance s'affichent à un emplacement imprévu dans le navigateur . . . . .	149
Les fichiers HEAPDUMP et JAVACore sont placés sur les bureaux lors de l'exécution en mode de navigation . . . . .	151
La zone Catégorie et Message du message universel n'accepte pas DBCS . . . . .	152
Les agents s'affichent comme étant hors ligne dans le client de portail, alors qu'ils sont toujours démarrés . . . . .	153
Configuration des paramètres régionaux du client de navigation . . . . .	153
Impossible de charger un fichier ws_pres.css pour sélectionner une langue autre que l'anglais . . . . .	154

## Chapitre 8. Identification et résolution des problèmes liés à Portal Server . . 155

Impacts de la performance sur les protocoles HTTP et HTTPS. . . . .	155
Les utilisateurs qui exécutent IBM HTTP Server n'ont pas de droits d'accès au répertoire de contenu	155
La commande tacmd exportWorkspaces ou importWorkspaces génère un manque de mémoire .	155
La connexion du serveur de portail et de l'agent Warehouse Proxy à la base de données échoue sur un système Windows 64 bits . . . . .	156
Echec de la connexion en tant qu'administrateur système (sysadmin) lorsque le protocole LDAP est activé sur le serveur de portail . . . . .	156
Sur les systèmes AIX, les utilisateurs nouvellement créés avec des mots de passe à expiration automatique entraînent l'échec de l'installation . . . . .	156
Le serveur de portail Linux ne parvient pas à télécharger les fichiers d'attributs/catalogue par FTP . . . . .	156
La mise à niveau du serveur Tivoli Enterprise Portal Server prend un temps considérable . . . . .	156
L'exécution de l'adaptateur de bibliothèque de reconnaissance de Tivoli Management Services donne lieu à un livre qui ne contient pas le nom d'hôte qualifié complet . . . . .	157
Les performances du serveur de portail sont lentes	157
Impossible de créer une base de données Tivoli Enterprise Portal Server . . . . .	157
Vous recevez une erreur KFW lorsqu'une requête est envoyée à plus de 200 systèmes gérés . . . . .	158
Les situations sans concentrateur ne sont pas associées au niveau de Tivoli Enterprise Portal Server . . . . .	159
L'arrêt ou le démarrage d'agents par un utilisateur non root provoque des problèmes . . . . .	159
Le mot de passe root n'est pas accepté lors de la configuration de Tivoli Enterprise Portal Server par un utilisateur non root . . . . .	159
L'exception utilisateur Corba apparaît dans le fichier journal du serveur de portail lors de la création des situations . . . . .	159

Arrêt ou démarrage du sous-composant eWAS du serveur de portail . . . . .	159
Définition de la taille de segment de mémoire maximale de TEPS/e . . . . .	160

## Chapitre 9. Identification et résolution des problèmes liés au serveur de surveillance . . . . . 161

Les packages installés dépassent le maximum de 512 . . . . .	161
Des messages liés au fichier index apparaissent lorsque l'agent échoue et restaure un serveur de surveillance distant . . . . .	162
Une erreur de communication RPC générique est reçue lors de l'émission d'une commande tacmd execute à exécution longue . . . . .	162
Identification et résolution des problèmes liés au serveur de surveillance sur les systèmes répartis . . . . .	162
Echec de commandes SOAP . . . . .	162
Apparition des mots de passe en clair . . . . .	163
Réception du message d'erreur Echec du processus de distribution . . . . .	163
% UC élevé pour le serveur de surveillance après un redémarrage avec des agents Warehouse Proxy Agent configurés . . . . .	163
Utilisation élevée de mémoire virtuelle sur les systèmes 64 bits Linux . . . . .	164
Incohérence de mise à niveau entre les fenêtres d'historique et d'objet. . . . .	164
Les groupes d'attributs pour lesquels une collecte a été démarrée sur les systèmes gérés ne devraient pas être disponibles dans la liste du serveur de surveillance . . . . .	164
Pour déchiffrer un mot de passe, KDS_VALIDATE_EXT='Y' est requis. . . . .	165
Le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant consomme un pourcentage d'UC élevé lors de la connexion d'un grand nombre d'agents . . . . .	165
Impossible de démarrer le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server après l'arrêt anormal du processus kdsmain . . . . .	165
Le fichier THRESHOLDS.XML et la table Tivoli Enterprise Monitoring Server ne sont pas nettoyés lors de la suppression de la substitution de système géré . . . . .	166
Le déclenchement des situations échoue pour des attributs lors de l'application de la fonction de groupe . . . . .	166
Le support d'application du serveur de surveillance mène à bien les fonctions de distribution, mais il arrive qu'il se bloque à la fermeture du programme . . . . .	166
Certains agents sont affichés dans la liste de Service Console mais sont inaccessibles à partir de cette interface utilisateur . . . . .	167
Une défaillance se produit lorsqu'une commande d'importation ou d'exportation en bloc est exécutée . . . . .	167

Le serveur de surveillance ne démarre pas, sauf après un redémarrage . . . . .	167
Le serveur de surveillance éloigné a perdu la connexion au serveur concentrateur et tous les agents s'affichent hors connexion . . . . .	168
Tivoli Enterprise Monitoring Server reste en attente après le dépassement du délai d'attente défini . . . . .	168
Lorsque le chemin d'accès aux fichiers de configuration fourni lors de la configuration LDAP est erroné, la fenêtre de connexion de Tivoli Enterprise Portal se fige. . . . .	168
Une défaillance du serveur distant sous Linux survient lors du basculement du concentrateur en mode de secours automatique. . . . .	168
La mise en veille du serveur Tivoli Enterprise Monitoring concentrateur empêche l'affichage des données collectées par les agents Tivoli Enterprise Monitoring Server connectés . . . . .	169
Lors de l'installation d'un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant sur un système Windows, le support d'agent est appliqué mais il échoue . . . . .	169
Utilisation d'un groupe de déploiements avec les commandes addSystem ou updateAgent . . . . .	169
Le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server doit être redémarré si vous lancez des commandes itmcmd server stop/start alors que vous êtes déjà connecté . . . . .	170
Le journal indique que des serveurs de surveillance concentrateurs sont arrêtés alors qu'ils sont en cours de fonctionnement . . . . .	170
La vue Plateforme du panneau Gérer Tivoli Enterprise Monitoring Services indique que Tivoli Enterprise Monitoring Server s'exécute comme une application 32 bits, alors que mes agents semblent fonctionner comme des applications 64 bits . . . . .	171
Le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server ne libère pas de mémoire après avoir exécuté une requête SQL avec un grand nombre d'instructions . . . . .	171
Les requêtes SQL avec plus de 200 prédicats OR n'aboutissent pas . . . . .	171
Le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server se ferme de manière inattendue lors de la fermeture de la session telnet utilisée pour démarrer le serveur . . . . .	171
Une erreur de dépassement de délai KCIIN0084E survient au cours de l'attente du démarrage de Tivoli Enterprise Monitoring Server sous AIX 5.3 . . . . .	172
Echec du client Kshsoap sur des systèmes UNIX tacmd login échoue après le recyclage du serveur de surveillance concentrateur . . . . .	172
tacmd et SOAP ne peuvent pas établir la connexion . . . . .	173
tacmd login échoue lorsque le serveur de surveillance est configuré avec l'authentification LDAP . . . . .	173

Correction de l'erreur de connexion tacmd après basculement vers le serveur de surveillance de secours . . . . .	174
La commande tacmd login échoue avec l'erreur KUIIC00017E. . . . .	175
Dans un environnement de secours automatique, il est possible que les commandes lancées sur un serveur concentrateur en miroir ne renvoie pas les enregistrements du concentrateur après la reconnexion . . . . .	175
Un objet supprimé reste affiché lorsque deux serveurs concentrateurs de secours automatique se reconnectent. . . . .	176
Identification et résolution des problèmes liés au serveur de surveillance sur les systèmes z/OS . . . . .	176
Messages liés aux programmes KDFCINIT et FAXCMON . . . . .	176
La tâche de démarrage du serveur Tivoli Enterprise (CANSDSST par défaut) a détecté le message d'erreur 'KLVST044 LOADLIST MEMBER NOT FOUND IN RKANPAR DATASET (KDSLLIST) KppLLIST KLVST001 CANDLE ENGINE INITIALIZATION ERROR(S), ABEND U0012' dans le fichier RKLVLG lors du démarrage . . . . .	177
Paramètres KDS non générés à partir du module de paramètres de traitement par lots . . . . .	177
Chiffrement du texte impossible. Echec de l'appel de CSNBSYE. Impossible de chiffrer le contenu du fichier de clés . . . . .	178
L'erreur "KLVST005 MVS JOBSTEP AUTHORIZATION REQUIRED KLVST001 CANDLE ENGINE INITIALIZATION ERROR(S), ABEND U0012 CSV019I - Required module KLVSTWTO not accessed, it is not APF Authorized (RKANMODL) CSV028I - ABEND 306-0C" apparaît dans le journal RKLVLG du serveur de surveillance sous z/OS lors du démarrage . . . . .	178
Le message d'erreur "'KLVSQ000 carved mode in effect for extended storage" (mode appliqué pour le stockage étendu) s'affiche dans RKLVLG pendant le démarrage. . . . .	178
Le message d'erreur 'KDSMA013 OPEN VTAM for VDM1APPL failed with status 8' apparaît pendant l'exécution de la tâche de démarrage de Tivoli Enterprise Monitoring Server (CANSDSST par défaut). . . . .	179

<b>Chapitre 10. Identification et résolution des problèmes liés au serveur d'automatisation . . . . .</b>	<b>181</b>
Fichiers journal et d'environnement . . . . .	181
Le fournisseur de services OSLC-PM ne parvient pas à se connecter à l'application Registry Services . . . . .	182
Echec de démarrage du fournisseur de services OSLC-PM . . . . .	184
Le serveur d'automatisation Linux ne démarre pas après un recyclage rapide . . . . .	185
L'arrêt prend beaucoup de temps. . . . .	185

## Chapitre 11. Identification et résolution des problèmes liés à Serveur de règles d'autorisation . . . 187

Informations de trace et de journal . . . . .	187
Définition d'une trace pour le fournisseur de données de tableau de bord ou le client de règle	187
Paramètre de trace du Serveur de règles d'autorisation . . . . .	188
Outil pdcollect . . . . .	189
Journaux d'audit pour le Serveur de règles d'autorisation . . . . .	191
Valider une configuration correct et un bon fonctionnement. . . . .	193
Echec du démarrage du Serveur de règles d'autorisation . . . . .	193
Echec d'autorisation lors de l'utilisation de commandes d'interface de ligne de commande liées aux règles . . . . .	194
Commandes tivcmd de l'interface CLI pour les diagnostics d'autorisation du tableau de bord . . .	195
Problèmes liés à la distribution des règles . . . . .	197

## Chapitre 12. Identification et résolution des problèmes liés aux tableaux de bord de gestion d'infrastructure . . . . . 201

Paramètres de trace de tableau de bord de serveur	201
L'authentification est requise dans l'application Web . . . . .	202
Ressource indisponible ou utilisateur non autorisé à afficher des tableaux de bord . . . . .	203
Les résultats de l'événement de situation ne s'affichent pas . . . . .	204
Les tableaux de bord et le client de portail affichent des ressources différentes . . . . .	205
Aucune donnée ne s'affiche ou seulement des données partielles . . . . .	206
La règle d'autorisation de l'utilisateur est mise à jour, mais ne s'affiche pas dans des tableaux de bord . . . . .	207
Les événements de situation ne sont pas mis à jour après modification de la stratégie de sécurité ou de l'appartenance au groupe . . . . .	207
Impossible de communiquer avec le fournisseur de données . . . . .	208

## Chapitre 13. Identification et résolution des problèmes liés aux agents de surveillance . . . . . 209

Echec de démarrage avec les agents plus anciens	209
Interface de ligne de commande . . . . .	210
Données d'historique . . . . .	211
Les données d'historique ne sont pas collectées pour le journal des opérations de l'agent et l'audit ITM . . . . .	211
Commandes Action et automatisation réflexe. . . . .	211
Espaces de travail . . . . .	212
Une vue d'espace de travail affiche une erreur	212
Agents de système d'exploitation. . . . .	213

Echec de démarrage de l'agent de système d'exploitation Linux . . . . .	213
Echec de la commande de démarrage des agents de système d'exploitation . . . . .	213
L'agent de système d'exploitation Windows ne surveille pas certains événements spécifiques. . .	213
L'agent Agent Builder 32 bits ne fonctionne pas sous Windows 64 bits avec l'agent de système d'exploitation et l'agent System Monitor installés . . . . .	214
Redémarrage imprévu de l'agent de système d'exploitation sur les systèmes dont la charge est importante . . . . .	214
L'attribut Chemin binaire de l'agent de système d'exploitation Windows n'affiche aucune valeur .	214
Les données Tivoli Enterprise Portal des agents de système d'exploitation UNIX et Linux ne sont pas mises à jour après l'arrêt du disque . . .	214
L'installation d'une version antérieure de l'agent de système d'exploitation Windows dans un environnement existant empêche le démarrage du serveur de surveillance . . . . .	215
Les informations de nom d'hôte cible, de plateforme et de version ne s'affichent pas pour l'état de déploiement dans l'interface de ligne de commande ou dans l'espace de travail . . . . .	215
L'utilitaire de déploiement ne parvient pas à déterminer si l'installation a échoué . . . . .	215
Agents Warehouse. . . . .	216
Impossible de configurer l'agent Warehouse Proxy avec des paramètres modifiés depuis l'interface graphique Tivoli Enterprise Portal . .	216
agent auto-descriptif . . . . .	216
Obtenir des informations de diagnostic. . . . .	217
Résolution des problèmes courants . . . . .	218
Les opérations de l'agent auto-descriptif ne fonctionnent plus pour le serveur de surveillance distant dans un environnement de secours automatique . . . . .	219
Les outils de migration d'historique local déplacent les journaux d'opérations de l'agent vers plusieurs emplacements d'historique de l'agent . . . . .	220
Informations dans des infobulles illisibles pour la liste des récepteurs EIF de l'éditeur de situations .	220
Impossible de localiser le nom de fichier d'une situation exportée commençant par des chiffres . .	220
Le test de la connexion à la base de données Tivoli Data Warehouse est valide même avec un mot de passe non valide . . . . .	220
L'agent utilisateur non superutilisateur démarre en tant que superutilisateur. . . . .	221
Les collectes d'historique volumineuses ralentissent les agents de surveillance . . . . .	221
Impossible d'accéder à la configuration de la collecte d'historique pour n'importe quel agent . .	221
Les noms et les icônes d'agent s'affichent de façon incorrecte. . . . .	221
Impossible de démarrer les agents de surveillance 64 bits. . . . .	221
Erreurs dans le fichier xml de configuration . . . . .	222

Limitations des sous-noeuds pour un fonctionnement autonome . . . . .	223	La configuration de l'agent échoue si des apostrophes simples sont utilisées pour les propriétés de configuration lors d'un déploiement distant. . . . .	230
L'installation d'un agent de surveillance pour Windows antérieur à la version 6.2.1 sur un serveur de surveillance version 6.2.1 (ou ultérieure) annule par inadvertance la configuration du serveur de surveillance . . . . .	223	Nouveaux attributs manquants . . . . .	231
Chevauchement d'entrées de calendrier. . . . .	224	Impossible de recevoir les données de synthèse pour la dernière heure de Tivoli Enterprise Portal . . . . .	231
Réception d'une erreur lors du déploiement d'un agent System Service Monitor. . . . .	224	La synthèse des journaux CCC n'est pas autorisée . . . . .	231
L'interface de service d'agent n'est pas localisée	224	Réception d'erreurs lors de la modification de JAVA HEAP SIZE pour l'agent Summarization and Pruning . . . . .	231
Certains noms de groupe d'attributs ne sont pas intelligibles dans la fenêtre Configuration de la collecte d'historique . . . . .	224	Les situations associées se déclenchent mais ne peuvent pas être affichées . . . . .	231
La collecte d'historique n'affiche pas les données des dernières 24 heures . . . . .	225	L'agent Summarization and Pruning échoue lors du traitement d'un index créé dans une édition précédente du produit . . . . .	232
Les situations ayant des attributs de plus d'1 groupe ne sont pas prises en charge avec l'agent autonome . . . . .	225	Le planning de l'agent Summarization and Pruning n'est pas affecté par le passage à l'heure d'été . . . . .	232
Echec lors de l'importation d'un fichier XML de situation modifié à l'aide de WordPad . . . . .	225	Les noms d'attribut doivent comporter moins de 28 caractères. . . . .	232
Les caractéristiques des imprimantes d'un autre système s'affichent dans Tivoli Enterprise Portal. La variable d'environnement	225	Les opérations de déploiement d'agent ne sont pas achevées avant l'arrivée à expiration de TIMEOUT . . . . .	232
CTIRA_MAX_RECONNECT_TRIES est désormais obsolète . . . . .	225	Un agent ne s'affiche pas dans le client de portail ou dans la sortie de la commande ListSystems . . . . .	233
L'agent se déconnecte après la suppression du chemin d'accès de l'historique . . . . .	226	Les espaces de travail d'un agent de surveillance sont répertoriés sous un autre noeud d'agent dans le client de portail. . . . .	235
Le bouton de substitution n'est pas disponible pour une situation . . . . .	226	Problèmes liés au démarrage et à l'arrêt d'un agent par un utilisateur non administrateur . . . . .	236
Les colonnes de la vue Définitions de gestion de l'agent ne contiennent pas de données . . . . .	226	L'agent de journal UNIX a été déployé, configuré et démarré, mais renvoie l'erreur KFWITM290E . . . . .	236
Il y a une différence de distribution de situation si une panne de serveur de surveillance concentrateur se produit alors qu'un ou plusieurs serveurs de surveillance distants restent actifs . . . . .	226	Le message d'erreur KDY1024E s'affiche lors de la configuration du nom d'utilisateur d'un agent . . . . .	236
L'installation du support d'application de l'agent version 6.2.2 sur un serveur de surveillance pour une édition antérieure entraîne l'échec des agents	226	Messages signalant une interface inconnue dans les journaux ras1 . . . . .	236
L'interruption SNMP Sendto échoue. . . . .	227	Affichage du message KDY3008E lors de la mise à niveau d'un agent System Service Monitors version 3.2.1 vers la version 4.0 . . . . .	236
Impossible d'utiliser les substitutions de situation pour désactiver des situations sur certains systèmes et à certaines heures . . . . .	227	Tivoli Data Warehouse subit une défaillance ; des données sont perdues ou des problèmes de mémoire apparaissent . . . . .	236
Le nom de la situation ou du calendrier dans le fichier thresholds.xml semble incorrect . . . . .	227	Une liste d'erreurs apparaît dans les journaux de l'entrepôt de données. . . . .	238
Fichier BAROC manquant pour les situations IBM Tivoli Monitoring 5.x Endpoint . . . . .	227	Lors de la configuration de l'agent de surveillance pour Sybase et de Warehouse Proxy Agent, un message recommandant d'utiliser CandleManage s'affiche . . . . .	238
Mise à niveau et redémarrage d'un agent par un utilisateur non root . . . . .	228	La commande listSit avec l'option type échoue sur les systèmes japonais et génère un message KUIC02001E. . . . .	238
Une fois installé et configuré, un agent de surveillance ne parvient pas à démarrer . . . . .	229	La création d'une situation à partir d'un membre de groupe ne copie pas la liste de distribution . . . . .	239
Attribut situation_fullname manquant pour les événements de suppression. . . . .	230	Un nom de situation modifié ne s'affiche pas. . . . .	239
Les journaux utilisent la chaîne d'ID situation à la place du nom d'affichage . . . . .	230	Les nouveaux agents ne s'affichent pas dans la vue Navigateur du client de portail . . . . .	239
Si une liste de systèmes gérés est supprimée pour une situation, la situation s'arrête. . . . .	230	Un agent est affiché en tant qu'agent indisponible dans le client du portail . . . . .	239
Aucune description ne s'affiche pas pour les situations par défaut . . . . .	230	CTIRA_HOSTNAME n'a aucun effet sur les noms des fichiers journaux . . . . .	239

L'agent Summarization and Pruning et Warehouse Proxy Agent ne fonctionnent pas avec DB2 9.1 groupe de correctifs 2 . . . . .	239
Une erreur "liaison d'une valeur LONG uniquement en vue d'une insertion" survient . . . . .	240
Des erreurs sont présentes dans les journaux de Warehouse Proxy Agent ou de l'agent Summarization and Pruning . . . . .	240
Vous recevez un message indiquant que le paramètre d'instruction doit être une procédure à sélection unique ou une procédure mémorisée unique . . . . .	240
Les vues d'espace de travail personnalisé ne traitent pas la substitution de symbole comme prévu . . . . .	240
Variables non résolues dans les requêtes personnalisées . . . . .	241
Un message apparaît après l'acceptation de la licence. . . . .	242
L'ajout de fichiers d'aide d'agent nécessite un redémarrage du serveur d'aide Eclipse et du serveur Tivoli Enterprise Portal . . . . .	242
Impossible de créer un répertoire de collecte historique pour ud:db2inst1 . . . . .	242
Réception d'une grande quantité de données de l'entrepôt pour une commande baseline . . . . .	243

## **Chapitre 14. Identification et résolution des problèmes liés aux commandes . . . . . 245**

L'interface de ligne de commande ne peut pas être détectée ou démarrée. . . . .	245
La commande krarloff renvoie un message d'erreur	245
Un message indique que le serveur de surveillance est occupé lors de l'utilisation des commandes getfile, putfile ou executecommand . . . . .	245
Problèmes liés aux commandes Action avec des accolades . . . . .	246
Les noms de commande Action n'acceptent pas les caractères autres que ceux de la langue anglaise. . . . .	246
La commande kinconfig et le démarrage, l'arrêt ou le recyclage de l'agent à distance échouent sur les systèmes Windows 2000 . . . . .	246
Les commandes Action ne fonctionnent pas si des valeurs non requises sont laissées en blanc . . . . .	246
Les commandes Action n'affichent pas de messages lorsqu'elles sont exécutées depuis un élément du navigateur ou depuis une vue d'espace de travail . . . . .	246
La sortie des commandes wsadmin indique un nom de serveur incorrect . . . . .	246
Les commandes échouent lorsqu'un nom de situation est constitué de caractères . . . . .	247
commandes tacmd . . . . .	247
Contrôles prérequis . . . . .	247
Réponse lente de la commande tacmd dans les environnements à grande échelle . . . . .	247
Erreur KDHI_RequestActivity unsuccessful, rc: 0x7c4c8001D, lors d'une commande tacmd à exécution longue . . . . .	248

tacmd exportnavigator -o ne fonctionne pas correctement . . . . .	248
Erreur suite à l'installation d'un ensemble d'agents exporté à l'aide du script install.sh . . . . .	248
Les situations supprimées de l'interface de ligne de commande apparaissent toujours sur l'éditeur de situations Tivoli Enterprise Portal . . . . .	249
La commande tacmd addBundles renvoie un message d'erreur KUICAB010E inattendu . . . . .	249
Des options manquantes pour la connexion -stdin entraînent un comportement inattendu. . . . .	249
Une erreur système se produit avec la commande tacmd editsystemlist -e . . . . .	250
Problème lors de l'exécution de la commande tacmd listsystemlist -d sous Linux . . . . .	250
Problème lors de l'exécution de la commande tacmd listSystems sous Linux et UNIX . . . . .	250
Un message s'affiche lors de l'utilisation d'une commande tacmd associée aux agents . . . . .	251
Amélioration du temps de réponse de la commande tacmd lors de l'utilisation de VMWare . . . . .	251
Les commandes avec des apostrophes imbriquées échouent . . . . .	251
La reconfiguration d'un agent suivie de l'obtention du statut de déploiement génère un message sur un numéro de port . . . . .	251
La commande tacmd removeBundles renvoie un message d'erreur KUICRB010E inattendu . . . . .	251
Echec des commandes suggestbaseline ou acceptbaseline . . . . .	252
Impossible de supprimer les substitutions définies sur un agent de la ligne de commande . . . . .	252
Message d'erreur inattendu KUIC02013E . . . . .	252
Des réponses tacmd endommagées apparaissent dans l'interface de ligne de commande . . . . .	253
Les commandes TACMD xxxxAction échouent sur les systèmes japonais . . . . .	254
L'exécution de la commande tacmd executecommand sur le sous-noeud échoue . . . . .	254
Echec de la commande tacmd getfile ou putfile . . . . .	255
Les fichiers temporaires restent lorsque la commande tacmd getfile ou putfile est interrompue. . . . .	255
tacmd listsit -m UX système géré ne donne pas de résultat . . . . .	255
Une exception OutOfMemory se produit lors de l'utilisation des commandes d'importation ou d'exportation . . . . .	255
La commande addBundles dépasse le délai d'attente . . . . .	255
tacmd createNode . . . . .	256
Les valeurs de fonction minimum, maximum et moyenne de tacmd suggestbaseline sont ignorées . . . . .	257
La commande tacmd suggestbaseline reçoit une erreur . . . . .	257
Un message s'affiche lors de la tentative d'utilisation de la commande tacmd maintagent . . . . .	257

La commande listSit avec l'option type échoue sur les systèmes japonais et génère un message KUIIC02001E. . . . .	257
Lors de l'utilisation de la commande listSystems, les deux derniers chiffres de la version apparaissent sous forme de 'XX' . . . . .	257
La commande tacmd restartAgent se solde par un échec si l'agent est déjà arrêté. . . . .	257
La commande tacmd addSystem échoue si l'agent existe déjà . . . . .	258
Echec de la commande addSystem avec le message d'erreur KUICCR099E . . . . .	258
Echec de la commande addbundles . . . . .	259
La commande exportBundles ne fonctionne pas pour les modules de correction . . . . .	259
Le noeud final ne parvient pas à se connecter au serveur de surveillance lorsque createnode est exécuté à partir d'un serveur de surveillance d'un domaine différent . . . . .	259
La commande tacmd getdeploystatus ne renvoie pas les codes de retour d'état . . . . .	260
La commande tacmd createSit ne renvoie pas d'erreur lorsque le nom d'un attribut est mal saisi . . . . .	260
tacmd viewUser . . . . .	260
Commandes itmcmd . . . . .	260
La commande itmcmd config -A hd demande le partitionnement de table de base de données. . . . .	260
Commandes tivcmd . . . . .	261

**Chapitre 15. Identification et résolution des problèmes liés à Performance Analyzer. . . . . 263**

Activation de la journalisation pour l'agent . . . . .	263
Activation de la journalisation pour le portail de surveillance . . . . .	264
Problèmes d'installation et de configuration . . . . .	264
Problèmes survenant après la mise à niveau . . . . .	265
L'interface graphique de Tivoli Performance Analyzer pour Tivoli Enterprise Portal ne fonctionne pas correctement lors du téléchargement de la liste des tâches . . . . .	266
Périodes d'exécution des tâches et périodes pendant lesquelles les données doivent apparaître dans les espaces de travail . . . . .	266
Aucune donnée n'apparaît dans les espaces de travail. . . . .	267
Les espaces de travail de Tivoli Performance Analyzer ne sont pas disponibles ou n'apparaissent pas. . . . .	267
Aucun graphique n'est visible dans l'espace de travail Détails de prévision. . . . .	267
L'espace de travail Statistiques de Performance Analyzer Agent affiche des erreurs de base de données indiquant que certaines tables ou vues sont manquantes . . . . .	267
Les tâches non linéaires mettent trop longtemps à se terminer . . . . .	268
L'agent ne se connecte jamais au serveur de surveillance . . . . .	269

Tivoli Enterprise Monitoring Server ne redémarre pas après l'installation du support de domaine . . . . .	269
---	-----

**Chapitre 16. Identification et résolution des problèmes liés à la base de données. . . . . 271**

Prévention de la perte de données . . . . .	271
Sauvegarde de la base de données TEPS à des fins de récupération . . . . .	271
Restauration du contenu de la base de données d'origine . . . . .	271
Modification ou expiration de votre mot de passe	271
Environnement pureScale DB2. . . . .	272
Réception d'une erreur Premiers pas à la fin d'une installation de DB2 . . . . .	273
Le serveur de portail Windows ne peut pas se connecter à la base de données . . . . .	273
Problème Oracle avec des pilotes JDBC antérieurs à 11.1.0.7 . . . . .	274
Le contenu de la base de données n'est pas correct après l'installation. . . . .	274
Le script de migration échoue sur DB2 pour Linux, Unix et Windows . . . . .	275
Erreurs lors de la migration de tables non partitionnées vers des tables partitionnées. . . . .	275
Lors de l'utilisation de DB2 V9.1 pour z/OS, l'agent Warehouse Proxy subit un nombre important de déconnexions. . . . .	279
Des données d'historique ne figurent pas en entrepôt . . . . .	280
Des données d'historique destinées aux journaux sont incorrectes. . . . .	280
Des données incorrectes sont collectées pour le filtrage dans l'entrepôt en cas d'utilisation d'un caractère générique . . . . .	280
Quantité trop importante de données d'historique collectées. . . . .	281
Echec d'exportation de données par Warehouse Proxy Agent. . . . .	281
Des erreurs ORACLE ou DB2 sont présentes dans le fichier khdras1.log. . . . .	281
SQL0552N "ITMUSER" ne dispose pas des droits permettant d'effectuer l'opération "CREATE BUFFERPOOL" SQLSTATE=42502 . . . . .	282

**Chapitre 17. Identification et résolution des problèmes de synchronisation d'événements. . . . . 283**

Identification et résolution des problèmes d'installation et de configuration de la synchronisation des événements . . . . .	283
Des erreurs se produisent lors de l'installation d'IBM Tivoli Monitoring Event Synchronization. . . . .	283
La sonde Netcool/OMNIBus de Tivoli EIF ne démarre pas après avoir été configurée pour utiliser les règles de surveillance . . . . .	284
Identification et résolution des problèmes d'intégration de Netcool/OMNIBus . . . . .	284
Fichiers journaux de la synchronisation des événements Netcool/OMNIBus . . . . .	284

Impossible d'envoyer des événements de situation du serveur de surveillance concentrateur à Netcool/OMNIbus . . . . .	285
Les mises à jour du statut d'événement dans Netcool/OMNIbus ne sont pas transmises dans Tivoli Monitoring . . . . .	287
Les événements de surveillance dans Netcool/OMNIbus n'ont pas les valeurs attendues pour l'attribut Récapitulatif ou les autres attributs définis par les règles de sonde IBM Tivoli Monitoring . . . . .	290
Dès qu'un événement a été effacé dans Netcool/OMNIbus, sa gravité est redéfinie sur la gravité d'origine . . . . .	291
Identification et résolution des problèmes liés à l'intégration avec Tivoli Enterprise Console . . . . .	292
Identification et résolution des problèmes liés à la synchronisation des événements en général . . . . .	292
La modification des informations de serveur de destination par défaut à partir de la ligne de commande ne fonctionne pas . . . . .	292
Aucun résultat de l'exécution de la commande tacmd refreshTECinfo -t ne s'affiche sur la console . . . . .	293
Modification du paramètre de délai d'attente TCP/IP sur le serveur d'événements. . . . .	293

**Chapitre 18. Identification et résolution des problèmes liés à Tivoli Common Reporting. . . . . 295**

Installation et configuration . . . . .	295
Erreur de mémoire Java insuffisante après l'installation . . . . .	295
Echec de l'extraction des rapports à partir du fichier TAR sur le serveur AIX. . . . .	296
Echec des rapports de l'agent de système d'exploitation après des installations répétées. . . . .	297
Erreurs de l'outil de publication de schéma . . . . .	297
Rapports localisés . . . . .	298
Emplacements des fichiers journaux . . . . .	298
L'exécution de rapports Cognos de système d'exploitation avec Tivoli Common Reporting 2.1.1 sur la version 64 bits d'AIX 6.1 génère une erreur DPR-ERR-2056 . . . . .	299
L'affichage des données du rapport Situations History génère une erreur . . . . .	299
Le rapport généré affiche un format incorrect de date et d'heure . . . . .	299
Le rapport généré n'affiche pas la légende du rapport . . . . .	299
Le message d'erreur 'statement is too long' apparaît lorsqu'un rapport est exécuté . . . . .	300
L'exécution de rapports COGNOS sur une base de données DB2 prend un certain temps . . . . .	300
Absence de pilotes de périphérique après l'installation de Tivoli Common Reporting. . . . .	300
Message CTGTRW1000E. . . . .	301
La génération du rapport échoue car la requête SQL est incorrecte . . . . .	301

Affichage du message "L'instruction SQL ne renvoie pas d'objet ResultSet" . . . . .	301
Echec de la génération du rapport avec affichage de messages d'erreur imprévus . . . . .	302
Les rapports sur plusieurs agents échouent avec une erreur de mémoire insuffisante . . . . .	303
Le rapport généré affiche le message "Erreur SQL" . . . . .	303
Echec du rapport en raison d'une erreur de dépassement arithmétique SQLSTATE:22003 . . . . .	304
Aucune donnée n'est tracée dans le graphique ou certaines colonnes de la table sont vides . . . . .	304
Le rapport généré affiche le message "The requested data is not available" . . . . .	305
L'option de lignée affiche une exception . . . . .	305
Le message d'erreur suivant apparaît : "serverName is unknown host" . . . . .	306
Le message d'erreur suivant apparaît : "Empty Data Set (jeu de données vide)" . . . . .	306

**Chapitre 19. Identification et résolution des problèmes de l'utilitaire de contrôle . . . . . 307**

L'espace de travail de journal d'audit affiche uniquement les 100 enregistrements d'audit les plus récents . . . . .	307
L'espace de travail Journal d'audit n'affiche pas les enregistrements avant le démarrage du composant le plus récent . . . . .	307

**Chapitre 20. Identification et résolution des problèmes liés à l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON . . . . . 309**

Condition d'absence de données sur l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON . . . . .	309
Cause possible de la condition d'absence de données . . . . .	313
Aucun profil de connexion personnalisé n'a été créé ou les paramètres du serveur de surveillance concentrateur n'ont pas été configurés . . . . .	314
Les paramètres du serveur de surveillance concentrateur enregistrés dans le profil de connexion ne correspondent pas aux valeurs configurées du serveur de surveillance concentrateur . . . . .	315
Aucun agent d'extraction de données d'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON n'est enregistré. . . . .	316
Le serveur de surveillance concentrateur est hors ligne ; vérifiez l'initialisation et la réception des requêtes de données . . . . .	317
Le support d'application (données de départ) n'a pas été ajoutée au serveur de surveillance concentrateur . . . . .	318
L'agent de surveillance OMEGAMON est hors ligne ou n'a pas été démarré . . . . .	319
Le registre local de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON ne contient pas les informations d'agent requises . . . . .	320

Délais d'attente/dépassements de délai d'extraction  
de données provoquant des conditions d'absence  
de données . . . . . 322

**Annexe. Processus IBM  
Tivoli Monitoring. . . . . 325**

**Bibliothèque de documentation . . . 327**  
Bibliothèque IBM Tivoli Monitoring . . . . . 327

Documentation des agents de base . . . . . 328  
Publications connexes . . . . . 329  
Autres sources de documentation . . . . . 329

**Informations de support. . . . . 331**

**Remarques . . . . . 335**

**Index . . . . . 339**

---

## Figures

1. Configuration d'OMEGAMON comprenant le déploiement des composants de l'interface 3270 améliorée . . . . . 311
2. Espace de travail de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON décrivant un cas d'absence de données après la connexion initiale . . . . . 313
3. Panneau d'informations sur le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server sans paramètres spécifiés . . . . . 314
4. Paramètres du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur en cours . . . . . 315
5. Informations relatives au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server en cours indiquant le nom de serveur correct . . . . . 316
6. Exemple d'affichage de registre local avec les sources de données disponibles . . . . . 317
7. Panneau Only Managed Systems (systèmes gérés uniquement) répertoriant les noms disponibles du registre local . . . . . 319
8. Panneau des listes des systèmes gérés en ligne du registre local . . . . . 321



---

## Tableaux

1. Fichiers journaux d'installation . . . . .	42	13. Impossible de se connecter à Tivoli Enterprise Portal Server . . . . .	125
2. Mise à niveau à partir du fichier journal de Tivoli Distributed MonitoringTivoli . . . . .	44	14. Publication d'interfaces . . . . .	130
3. Définition de l'option de trace pour l'outil de mise à niveau Tivoli Monitoring . . . . .	57	15. Valeurs valides de <b>KDEBE_V3_CIPHER_SPECS</b> . . . . .	183
4. IBM Tivoli Monitoring Service Index . . . . .	61	16. Messages du journal d'audit qui peuvent vous avertir d'un problème auto-descriptif concernant l'agent . . . . .	218
5. Questions relatives à l'installation générale . . . . .	71	17. Solutions pour les opérations de déploiement d'agent avec une valeur TIMEOUT . . . . .	232
6. Foire aux questions relatives à l'installation sous Windows . . . . .	72	18. Résolution des problèmes liés à l'envoi d'événements à Netcool/OMNIBus . . . . .	285
7. Foire aux questions relatives à l'installation sur les systèmes Linux et UNIX . . . . .	72	19. Les mises à jour du statut d'événement dans Netcool/OMNIBus ne sont pas transmises dans Tivoli Monitoring . . . . .	287
8. Fichier journal lcfid . . . . .	85	20. Les événements de surveillance dans Netcool/OMNIBus n'ont pas les valeurs attendues . . . . .	290
9. Suppression d'une installation défectueuse sous Windows . . . . .	115	21. Processus IBM Tivoli Monitoring par système d'exploitation . . . . .	325
10. Journaux d'installation . . . . .	119		
11. Commande de désinstallation de système d'exploitation . . . . .	119		
12. Impossible de se connecter à Tivoli Enterprise Portal Server . . . . .	121		



---

## Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

### Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

### Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

### Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

### OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

### Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

<b>France</b>	<b>Canada</b>	<b>Etats-Unis</b>
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

### Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

### Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

---

## Préface

Ce guide fournit des informations sur l'identification et la résolution des problèmes les plus fréquemment rencontrés avec les composants et produits associés d'IBM® Tivoli Monitoring.

Vous pouvez l'utiliser en association avec les autres manuels relatifs à votre produit.



---

# Chapitre 1. Introduction à l'identification et à la résolution des problèmes

Un problème se manifeste d'abord par un ou plusieurs symptômes. Pour le traiter, il convient de remonter jusqu'à sa source.

Le traitement et la résolution des problèmes sont deux démarches différentes, même si, au cours de l'identification et de la résolution des problèmes, vous pouvez collecter suffisamment d'informations pour résoudre les problèmes, par exemple les erreurs provenant de l'utilisateur, les erreurs de programmation d'application et les erreurs de programmation système.

Après avoir identifié l'origine d'un problème, vous ne pourrez pas toujours le résoudre par vos propres moyens. Par exemple, des problèmes de performances peuvent être générés par les limites de votre matériel. Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre vous-même un problème, contactez le service de support logiciel IBM pour trouver une solution. Pour plus d'informations sur les types de données à collecter, voir Chapitre 2, «Collecte de journaux et de données destinés à l'identification et à la résolution des problèmes», à la page 5 avant de contacter le support IBM.

---

## Sources d'informations pour l'identification d'un problème

La première fonction d'identification des problèmes est la consignation. La consignation fait référence aux messages textuels et aux données de trace générés par le logiciel. Les messages et les données de trace sont envoyés vers une destination de sortie, comme un écran de console ou un fichier.

De manière générale, les messages textuels transmettent des informations relatives à l'état et aux performances d'un système ou d'une application. Les messages alertent également l'administrateur système sur la présence de conditions exceptionnelles. Consultez l'explication et la réponse de l'opérateur associées aux messages affichés afin de déterminer la cause de la défaillance. Pour plus d'informations sur ces messages, voir IBM Tivoli Monitoring - Guide des messages.

Les captures de données de trace transmettent des informations sur l'environnement d'exploitation actuel lorsqu'un composant ou une application ne fonctionne pas comme prévu. Le personnel du service de support logiciel IBM utilise les informations de trace capturées pour déterminer la source d'une erreur ou d'une condition imprévue. Pour plus d'informations sur la fonction de trace, voir «Consignation de trace», à la page 37.

---

## Classification des problèmes

La première tâche à effectuer lors de l'identification du problème est de déterminer l'origine du problème ou le composant ou la fonction qui est sujet à un problème. Pour vous aider dans l'identification de l'origine du problème, rassemblez la documentation correspondant au moment où l'erreur s'est produite.

Vous pouvez rencontrer des problèmes avec IBM Tivoli Monitoring dans les domaines suivants :

- Installation
- Mise à niveau
- Configuration
- Connectivité
- Tivoli Enterprise Portal
- Tivoli Enterprise Portal Server
- Tivoli Enterprise Monitoring Server

- Tivoli Serveur de règles d'autorisation
- Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server
- Déploiement de Tivoli Enterprise Monitoring Agent
- Tivoli Data Warehouse
- Bases de données
- Interface de ligne de commande
- Synchronisation des événements
- Infrastructure Management Dashboards for Servers
- Performance Analyzer
- Utilitaire de contrôle
- Tivoli Common Reporting

---

## Affichage d'IBM Support Portal

IBM Support Portal fournit une vue unifiée et personnalisable de l'ensemble des outils et informations de support technique disponibles sur les systèmes, logiciels et services d'IBM. Ce portail centralise l'intégralité des ressources de support sur les offres logicielles et matérielles d'IBM.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Exécutez la procédure suivante pour accéder aux technotes de ce produit :

#### Procédure

1. Ouvrez le site Web <http://ibm.com> et sélectionnez **Support & téléchargements > Support technique**. Vous pouvez également lancer un site Web de support IBM, tel que <http://www.ibm.com/support/us>.
2. Entrez votre ID utilisateur IBM lorsqu'il est demandé ou, dans la page de démarrage rapide ou la page d'accueil du support, cliquez sur **Ouvrir une session** pour ouvrir une session avec votre ID utilisateur IBM ou pour vous inscrire, si ce n'est pas déjà fait.
3. Entrez un ou plusieurs mots clés dans les zones **Recherche rapide** ou **Recherche de support**. Vous pouvez également parcourir le site à l'aide des autres onglets du **Support**.

---

## Abonnement aux notifications de support IBM

Pour bénéficier de conseils sur les produits et recevoir les nouveaux correctifs publiés sur le portail de support, abonnez-vous aux notifications par e-mail.

Dans le portail de support, indiquez les produits pour lesquels vous souhaitez recevoir des notifications : choisissez parmi les notes Flash, les téléchargements et les notes techniques, puis configurez le mode de réception des mises à jour par e-mail.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour vous abonner aux e-mails de support, procédez comme suit :

#### Procédure

1. Ouvrez le site Web <http://ibm.com> et sélectionnez **Support & téléchargements > Support technique**. Vous pouvez également lancer un site Web de support IBM, tel que <http://www.ibm.com/support/us>.
2. Dans la page de démarrage rapide ou la page d'accueil du support, cliquez sur **Ouvrir une session** pour ouvrir une session ou vous inscrire, si ce n'est pas encore fait.
3. Dans la zone Notifications de la page d'accueil du support, cliquez sur **Gérer tous mes abonnements**.

4. Dans les onglets **S'abonner** et **Mes paramètres par défaut**, sélectionnez une famille de produits, puis continuez le paramétrage de vos préférences afin de définir les informations qui vous intéressent dans vos e-mails.
5. Si vous n'avez pas encore ajouté d'adresse de courrier électronique à votre profil, cliquez sur **Mon profil > IBM > Editer**, puis ajoutez votre adresse de courrier électronique à vos informations personnelles.

## Résultats

Vous pouvez commencer à recevoir des e-mails sur les produits que vous avez sélectionnés et à la fréquence indiquée dans «Mes notifications IBM».

---

## Démarrage de l'application Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring

Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring est un utilitaire de Tivoli Monitoring doté d'une interface graphique permettant de démarrer, d'arrêter et de configurer les composants de surveillance sur les ordinateurs Windows, Linux ou UNIX. La plupart des tâches de diagnostic et de résolution des problèmes sont effectuées dans Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Démarrez Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring en utilisant l'une des méthodes suivantes :

#### Procédure

-  Cliquez sur **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring**.
-   Accédez au répertoire `rep_install /bin` et exécutez `./itmcmd manage [-h rep_install ]`, où `-h rep_install` est facultatif et sert à indiquer le répertoire d'installation si ce dernier n'est pas le répertoire dans lequel se trouve le script.

#### Résultats

L'application Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring est démarrée et une liste des composants installés sur l'ordinateur s'affiche.



---

## Chapitre 2. Collecte de journaux et de données destinés à l'identification et à la résolution des problèmes

Si vous ne parvenez pas à résoudre un problème avec les informations contenues dans ce guide ou dans le portail du support IBM, rassemblez les informations concernant le problème, puis contactez le service du support logiciel IBM pour obtenir de l'aide.

---

### Sortie de trace IBM Tivoli Monitoring RAS1 appropriée

Le service de support logiciel IBM utilise les informations capturées dans les journaux de trace pour remonter à la source d'un problème ou pour déterminer la raison d'une erreur.

Les journaux de trace de fiabilité, disponibilité et facilité de maintenance sont disponibles sur le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server, le serveur Tivoli Enterprise Portal Server et l'agent de surveillance. Par défaut, les journaux sont stockés dans le chemin d'installation d'IBM Tivoli Monitoring.

Les liens suivants vers les sections de ce document fournissent plus d'informations sur les fichiers de trace :

- Pour plus d'informations sur l'emplacement de stockage des fichiers de trace, voir «Emplacements des fichiers journaux», à la page 37
- Pour plus d'informations sur la définition de l'option de trace d'un composant IBM Tivoli Monitoring, voir «Définition des traces», à la page 46.
- Définition dynamique des paramètres de trace, voir «Modification dynamique des paramètres de trace d'un composant Tivoli Monitoring», à la page 60.
- Lecture des journaux RAS1 : voir «Lecture des journaux RAS1», à la page 45.
- Outil ras1log : voir «Outil ras1log», à la page 68.

---

### Exécution de la commande `snapcore` pour la collecte d'informations

Utilisez la commande `snapcore` pour collecter des informations exploitables dans le cadre de l'identification et de la résolution des problèmes liés à une application.

La commande `snapcore` regroupe le fichier core, le programme et les bibliothèques utilisées par le programme, puis compresse ces informations dans un fichier pax. Ce fichier peut ensuite être téléchargé sur un disque ou une bande magnétique, ou transmis à un système distant.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour exécuter la commande `snapcore` et collecter les informations utiles pour le débogage et l'analyse du problème, procédez comme suit :

#### Procédure

1. Accédez au répertoire dans lequel se trouve le fichier de vidage :

```
# ls -l
total 84176
-rw-r--r-- 1 root system 2704 Feb 21 09:52 core.18048.01084144
```
2. Exécutez la commande `snapcore` pour collecter l'ensemble des fichiers requis :

```
# snapcore -d /tmp/myDir core.18048.01084144
```

La commande **snapcore** regroupe l'ensemble des informations et crée un fichier archive pax compressé dans le répertoire /tmp/monRép. Si vous ne précisez pas de répertoire particulier à l'aide de l'indicateur -d, l'archive est stockée dans le répertoire /tmp/snapcore. Le nouveau fichier archive s'appelle ainsi :

```
snapcore_$(pid).pax.Z
# ls -l /tmp/monRép
total 5504
-rw-r--r--    1 root system 2815081 Feb 21 09:56 snapcore_20576.pax.Z
```

3. Pour vérifier le contenu du fichier archive pax, exécutez la commande **uncompress** :

```
# uncompress -c snapcore_20576.pax.Z | pax core.18048.01084144
README
ls1pp.out
errpt.out
vi
./usr/lib/libc.a
./usr/lib/libcrypt.a
./usr/lib/libcurses.a
./usr/lib/nls/loc/en_US
./usr/lib/libi18n.a
./usr/lib/libiconv.
```

---

## Localisation du fichier core

Vous pouvez lire le fichier core pour obtenir des informations concernant les arrêts système sur les systèmes UNIX. Utilisez la commande **errpt -a** pour obtenir un récapitulatif des arrêts système et l'emplacement du fichier core.

Si le système s'arrête sur des systèmes UNIX, récupérez le fichier core dans le répertoire qui stocke le fichier binaire auquel le processus appartient. Par exemple, si le processus défaillant est le processus serveur de Tivoli Enterprise Portal Server, KfwServices, le fichier core est créé dans le répertoire /opt/IBM/ITM/archtype/cq/bin/.

## Procédure

Pour extraire des informations sur l'emplacement dans lequel le fichier core est créé, entrez la commande **errpt -a**.

## Résultats

Un récapitulatif des informations indiquant les défaillances les plus récentes et l'emplacement du fichier core s'affichent :

```
-----
LABEL:          CORE_DUMP
IDENTIFIÉRIER:  A63BEB70

Date/Time:      Tue Jun 30 15:38:47 DFT 2009
Sequence Number: 1229
Machine Id:     0056536D4C00
Node Id:        nc114062
Class:          S
Type:           PERM
Resource Name:  SYSPROC
```

```
Description
SOFTWARE PROGRAM ABNORMALLY TERMINATED
```

```
Probable Causes
SOFTWARE PROGRAM
```

```
User Causes
USER GENERATED SIGNAL
```

Recommended Actions  
CORRECT THEN RETRY

Failure Causes  
SOFTWARE PROGRAM

Recommended Actions  
RERUN THE APPLICATION PROGRAM  
IF PROBLEM PERSISTS THEN DO THE FOLLOWING  
CONTACT APPROPRIATE SERVICE REPRESENTATIVE

Detail Data  
SIGNAL NUMBER  
11  
USER'S PROCESS ID:  
32248  
FILE SYSTEM SERIAL NUMBER  
10  
INODE NUMBER  
655367  
PROCESSOR ID  
0  
CORE FILE NAME  
/opt/IBM/ITM/aix533/cq/bin/core  
PROGRAM NAME  
KfwServices  
STACK EXECUTION DISABLED  
-----

---

## Obtention des journaux et des clichés Dr. Watson

Utilisez le débogueur Dr. Watson pour obtenir les informations dont le support IBM a besoin pour diagnostiquer les problèmes sur les systèmes Windows.

Si vous rencontrez des erreurs ou des défaillances sur votre système Windows, collectez les fichiers `drwtsn32.log` et `user.dmp`, s'ils sont disponibles. Les fichiers `drwtsn32.log` et `user.dmp` se trouvent à l'emplacement suivant : `\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson`.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour activer le débogueur Dr. Watson et le configurer afin de créer un fichier de visage détaillé, procédez comme suit :

#### Procédure

1. Pour activer Dr. Watson comme le débogueur par défaut, entrez la commande suivante à l'invite de commande : **`drwtsn32 -i`**.
2. Pour ouvrir la boîte de dialogue de configuration Dr. Watson, entrez la commande suivante à l'invite de commande : **`drwtsn32`**.
3. Complétez les zones suivantes :
  - a. Définissez la valeur de *Crash dump Type (Type de vidage en cas de panne)* sur **FULL**.
  - b. Décochez la case **Dump Symbol Table (Tableau de symboles de vidage)**.
  - c. Cochez la case **Dump all Thread Contexts (Vider tous les contextes d'unités d'exécution)**.
  - d. Cochez la case **Create Crash Dump File (Créer un fichier de vidage en cas de panne)**.

---

## Fichiers KpcCMA.RAS

Sur les systèmes Windows, IBM Tivoli Monitoring contient des fichiers KpcCMA.RAS (où *pc* représente un code composant ou un code produit à deux caractères) dans le répertoire `c:\windows\system32`, ce qui permet de collecter des informations sur les échecs des processus de surveillance.

Par exemple, KNTCMA.RAS est le fichier de fiabilité, de disponibilité et de facilité de maintenance de l'agent de surveillance pour Windows. Ces fichiers contiennent des informations de vidage système semblables à celles du fichier `drWatson.log`, mais ils sont générés par l'infrastructure IBM Tivoli Monitoring.

---

## Journal LGO de l'agent de surveillance

Consultez le fichier LGO de l'agent situé dans le répertoire des journaux pour y examiner les entrées relatives à la connexion au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server, les situations qui sont démarrées et arrêtées, ainsi que d'autres événements, pendant que l'agent est en cours d'exécution.

### Emplacement des fichiers journaux

 `rép_install \TMAITM6\logs`

  `rép_install /logs`

### Sauvegarde LG1

Une nouvelle version du fichier LGO est générée chaque fois que l'agent est redémarré, et une copie de sauvegarde du fichier est conservée avec l'extension LG1. Consultez le fichier LG1 pour obtenir les détails suivants concernant la session de surveillance précédente :

- Etat de connectivité avec le serveur de surveillance
- Les situations qui étaient en cours d'exécution
- Statut d'échec ou de réussite des commandes Action

### Remarque :

1. Si `instance_name:host_name.domain_name` contient plus de 32 caractères, les caractères du nom de domaine excédentaires sur la droite sont tronqués.
2. Les messages relatifs à l'agent auto-descriptif affichent le code d'état sans description si le message provient d'une version d'IBM Tivoli Monitoring plus récente que la version de l'agent. Par exemple, vous exécutez la commande `tacmd addsdainstalloptions` sur votre agent de surveillance version 6.2.3, mais cette opération n'aboutit pas et vous vérifiez le fichier LGO correspondant à cet agent. Le fichier journal contient une entrée avec le code d'état SDA 1024, lequel a été introduit dans la version 6.3.0. La description du message qui s'affiche, `0x400`, devrait être Installation SDA bloquée.

```
Self-Describing Agent Register/Install failed with STATUS (1024/0x400)
for PRODUCT "NT", with TEMS "TVT6048:CMS", VERSION_INFO "product_vrmf=06230100;
tms_package_vrmf=06230100;tps_package_vrmf=06230100;tpw_package_vrmf=06230100;"
```

---

## Autres sources d'informations importantes

Vous pouvez collecter des informations importantes à partir des fichiers journaux, notamment des journaux de trace ou des journaux de messages qui signalent les défaillances du système. Vous pouvez également recueillir des informations sur les applications surveillées dans des fichiers d'application, à l'écran ou dans des messages.

Les sources suivantes fournissent des informations utiles dans le cadre de l'identification et de la résolution des problèmes :

- Fichier d'application surveillée comme spécifié dans l'instruction SOURCE FILE, le cas échéant.
- Description du scénario de l'opération conduisant au problème.
- Sortie incorrecte, telle que des captures d'écran de Tivoli Enterprise Portal ou une description de vos observations, le cas échéant.

- Fichiers de journaux collectés à partir des systèmes défaillants. Vous pouvez collecter tous les journaux ou les journaux d'un type donné comme RAS, les journaux de trace ou les journaux des messages.
- Messages et autres informations affichées à l'écran.
- Informations sur l'application surveillée, telle que DB2 ou SAP. Ces informations incluent le numéro de version, le niveau de correctif ainsi qu'un exemple de fichier de données d'application si vous surveillez un fichier.
- Numéro de version et niveau de correctif du système d'exploitation.
- Numéro de version des éléments suivants de l'environnement de surveillance :
  - IBM Tivoli Monitoring et le niveau de correctif, le cas échéant.
  - Numéro de version de l'agent de surveillance.
  - Tivoli Enterprise Portal (sélectionnez **Aide > A propos de Tivoli Enterprise Portal**)

**Remarque :** Le numéro de version de Tivoli Enterprise Portal et de Tivoli Enterprise Portal Server doivent toujours être synchronisés.



---

## Chapitre 3. Résolution des problèmes courants

Les clients qui utilisent des produits IBM Tivoli Monitoring ou des composants du Tivoli Management Services peuvent rencontrer des problèmes tels que des espaces de travail ou des données d'historique manquants ou un script d'automatisation reflex qui ne s'exécute pas comme prévu. La plupart de ces problèmes peuvent se résoudre par le biais de quelques procédures simples.

**Remarque :** Utilisez les paramètres de trace indiqués dans ces instructions d'identification des problèmes uniquement lorsque vous voulez diagnostiquer un problème particulier. Pour éviter de générer des données de trace excessives, retournez aux paramètres de trace par défaut dès que le problème est résolu.

---

### A propos des outils

Vous pouvez accéder à plusieurs outils d'identification et de résolution des problèmes, tels que l'analyseur de journal ou l'outil pdcollect, afin de vous aider à identifier et à résoudre les problèmes liés à votre produit IBM Tivoli Monitoring ou aux composants de Tivoli Management Services.

#### Outils ITMSuper

Les outils ITMSUPER vous donnent des informations relatives à la santé des systèmes gérés, des situations et de la configuration d'environnement. Pour trouver les outils, recherchez «ITMSUPER» dans Bibliothèque IBM Integrated Service Management Library (<http://www.ibm.com/software/brandcatalog/ismlibrary>).

#### Outil pdcollect

L'outil pdcollect collecte à partir d'un système les informations les plus couramment utilisées. Il collecte les fichiers journaux, les informations de configuration, les informations de version et d'autres données. Vous pouvez également utiliser cet outil pour gérer la taille des référentiels de données de trace. Pour plus d'informations, voir «Outil pdcollect», à la page 67.

#### IBM Support Assistant

IBM Support Assistant est une application autonome et gratuite que vous pouvez installer sur tout poste de travail. Pour, par la suite, étendre l'application, installez des modules de plug-in propres aux produits IBM que vous utilisez. Pour plus d'informations, voir «Informations de support», à la page 331.

---

### Comment déterminer les logiciels pris en charge

Pour déterminer les logiciels pris en charge, utilisez les ressources mentionnées dans *IBM Tivoli Monitoring : Guide d'installation et de configuration* et sur le site Web d'IBM. Vous pourrez ainsi trouver des informations sur la plateforme ou la base de données de produits spécifiques.

Les ressources suivantes sont disponibles pour déterminer les logiciels pris en charge :

- Pour obtenir des informations spécifiques sur les logiciels pris en charge pour IBM Tivoli Monitoring, voir «Configurations logicielle et matérielle requises» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*
- Pour obtenir des informations sur l'installation des options de base de données et de plateforme pour la quasi-totalité des produits Tivoli, consultez la matrice sur Tivoli Supported Platforms ([http://www-306.ibm.com/software/sysmgmt/products/support/Tivoli\\_Supported\\_Platforms.html](http://www-306.ibm.com/software/sysmgmt/products/support/Tivoli_Supported_Platforms.html))

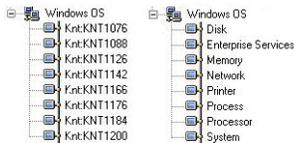
---

## Espaces de travail manquants ou vues vides

Vous pouvez rencontrer le problème suivant : des espaces de travail Tivoli Enterprise Portal sont manquants ou des vues sont vides. Par exemple, des espaces de travail ne renvoient aucune donnée.

Symptômes du problème :

- Les espaces de travail ne renvoient aucune donnée.
- Aucun élément de navigateur enfant ne figure sous le noeud d'agent dans la vue du navigateur. Voir «Résolution des problèmes de support d'application», à la page 13.
- Les éléments de navigateur sont libellés avec des noms internes, tels que Knt:KNT1076, au lieu des noms corrects (tels que Disque). Voir «Résolution des problèmes de support d'application», à la page 13.



- Le message suivant apparaît : KFWITM217E : Erreur de la demande : échec de SQL1\_CreateRequest, rc=209. Voir «Résolution des problèmes de support d'application», à la page 13.
- Le message suivant KFWITM220E : Echec de la requête lors de l'exécution. s'affiche. Voir «Résolution des problèmes liés à l'agent de surveillance», à la page 16.

Pour plus d'informations sur les espaces de travail associés aux données d'historique, voir «Données d'historique manquantes ou incorrectes», à la page 22.

Pour diagnostiquer que des espaces de travail sont manquants ou vides, voir «Diagnostic : Des espaces de travail sont manquants ou vides».

### Diagnostic : Des espaces de travail sont manquants ou vides

Pour diagnostiquer que des espaces de travail sont manquants ou vides, vérifiez que l'agent de surveillance a été démarré et que la configuration est correcte.

Vous pouvez également vérifier que le support d'application a été ajouté.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour établir que des espaces de travail sont manquants ou vides, procédez comme suit :

#### Procédure

Diagnostics préliminaires

1. Pour actualiser le navigateur, cliquez sur **Affichage > Régénérer**.
2. Vérifiez que l'agent de surveillance a été démarré. Redémarrez-le si nécessaire. Dans Tivoli Enterprise Portal, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'élément Navigateur de l'agent de surveillance, puis cliquez sur Démarrer ou sur Redémarrer.
3. Vérifiez que la configuration de l'agent de surveillance est correcte.
4. Si vos données sont manquantes dans un espace de travail d'agent Oracle, voir «Résolution des problèmes métiers liés à l'agent de base de données Oracle - actions de diagnostic», à la page 34. Des problèmes similaires risquent de se produire pour d'autres agents de surveillance.
5. Vérifiez que le support d'application a été ajouté. Voir «Résolution des problèmes de support d'application», à la page 13.

## Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les actions associées à ces diagnostics, reportez-vous aux tâches de résolution des problèmes.

## Résolution des problèmes de support d'application

Les problèmes de support d'application sont dus à un élément manquant du support d'application ou à une incompatibilité du niveau de support d'application entre les composants suivants : serveur de surveillance, serveur de portail, clients de bureau, clients de Java™ Web Start et agents de surveillance. Vérifiez le niveau installé du support d'application ou exécutez l'outil ITMSUPER d'analyse du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server (ou les deux) pour réunir le maximum d'informations.

### Avant de commencer

Effectuez l'une des tâches suivantes, ou les deux, pour vérifier qu'il s'agit bien d'un problème de support d'application :

- «Diagnostic : Des espaces de travail sont manquants ou vides», à la page 12
- «Diagnostic : Une situation n'est pas déclenchée au moment prévu», à la page 27

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre les problèmes de support d'application, vous devez effectuer des actions de diagnostic et des actions correctives. Ces actions incluent la vérification du support d'application sur les serveurs et le client, ainsi que l'exécution de l'outil Tivoli Enterprise Monitoring Server pour garantir que le support d'application est installé de façon cohérente dans votre environnement.

### Procédure

Actions de diagnostic et actions correctives

1. Vérifiez le support d'application sur le serveur de surveillance, le serveur de portail et le client de portail :
  - **Windows** Exécutez la commande **kincinfo.exe -i** dans le répertoire %CANDLE\_HOME\Install\ITM pour afficher les éléments installés.
  - **UNIX** Exécutez la commande **./cinfo -i** dans le répertoire \$CANDLEHOME/bin pour afficher les éléments installés.
  - **z/OS** (serveur de surveillance) Recherchez, dans le fichier &rhilev.&rte.RKANDATV (où &rhilev représente le qualificateur de haut niveau et &rte représente le qualificateur de niveau intermédiaire des bibliothèques pour l'environnement d'exécution dans lequel le serveur de surveillance est configuré), les fichiers KppCAT et KppATR (où pp représente le code composant ou le code produit sur deux caractères).
2. Vous pouvez également exécuter l'outil d'analyse Tivoli Enterprise Monitoring Server, fourni par ITMSUPER, sur le serveur de surveillance concentrateur pour être certain que ce support d'application sera installé de façon cohérente dans l'environnement complet.
3. Si le support d'application approprié est absent, ajoutez-le au serveur de portail et au serveur de surveillance pour les agents de surveillance.
4. Si le client bureautique ou le client Java Web Start est utilisé, vérifiez que le support d'installation est installé sur le client de portail.

### Que faire ensuite

Pour plus d'informations et d'instructions sur l'installation du support d'application, voir «Configuration du support d'application pour les agents de surveillance autres que les agents de base» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*. Pour obtenir les instructions d'installation

du support d'application sur un serveur de surveillance z/OS, voir «Ajout d'un support d'application à un serveur de surveillance sous z/OS» dans le manuel *Configuration de Tivoli Enterprise Monitoring Server on z/OS*.

## Résolution des problèmes liés au serveur de surveillance

Les problèmes de serveur de surveillance sont dus à un serveur de surveillance qui n'a pas démarré, à une perte de connectivité entre des serveurs ou à une perte de connectivité entre des serveurs et des agents. Vous pouvez redémarrer Tivoli Enterprise Monitoring Server et exécuter l'outil de topologie ITMSUPER pour obtenir des informations complémentaires.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre les problèmes liés au serveur de surveillance, vous devez effectuer des actions de diagnostic et des actions correctives. Ces actions incluent notamment l'exécution d'outils, par exemple l'outil de topologie ou l'outil de connectivité, ainsi que la correction des erreurs de communication indiquées dans les journaux.

### Procédure

Actions de diagnostic et actions correctives

1. Si vous êtes administrateur, redémarrez le serveur de surveillance. Dans le cas contraire, adressez-vous à un administrateur et attendez que le serveur de surveillance soit redémarré.
2. Le fait d'exécuter les outils ITMSUPER suivants peut également fournir des informations complémentaires :
  - Outil de topologie
  - Outil de connectivité
  - Outil d'analyse du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server
  - Tivoli Enterprise Portal Server
3. Vérifiez si les journaux de serveur de portail contiennent des messages indiquant des erreurs de communication avec le serveur de surveillance.
4. Vérifiez si les journaux de serveur de surveillance contiennent des messages indiquant des erreurs de communication avec les serveurs de surveillance distants ou les agents de surveillance.
5. Corrigez les erreurs de communication indiquées dans les journaux.

## Résolution des problèmes liés à l'agent de surveillance

Si l'agent de surveillance est en cours d'exécution et si les données ne sont pas renvoyées, ou si vous recevez un message d'erreur d'un journal d'agent tel que Le noeud final ne répond pas, vérifiez que l'agent est connecté et qu'il est en ligne. Vous pouvez également vérifier que le support d'application a été installé correctement.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre les problèmes liés aux agents de surveillance, vous pouvez effectuer un diagnostic et mener des actions correctives. Ces actions incluent notamment la vérification de l'exécution de l'agent et l'installation du support d'application. Pour plus d'informations sur les agents de surveillance sous z/OS, reportez-vous au manuel *Problem Determination Guide* pour chaque produit.

### Procédure

Actions de diagnostic et actions correctives

1. Vérifiez que l'agent est connecté. Recherchez dans le journal du serveur de surveillance les messages semblables à celui-ci Le noeud distant <SYS:MQIRA> est EN LIGNE

2. Si l'agent est en ligne, vérifiez que les sous-noeuds sont en ligne dans le journal de l'agent. Par exemple : KMQMI171I Le noeud JSG1:SYS:MQESA est en ligne.
3. Si les sous-noeuds sont en ligne, les espaces de travail affichent-ils les titres corrects ?
  - Non : Vérifiez que le support d'application a été installé correctement et que le fichier `buildpresentation.bat` s'est exécuté correctement.
  - Oui : Passez à l'étape suivante.
4. Si les espaces de travail contiennent des titres, y-a-t-il un en-tête de colonne ?
  - Non : Vérifiez que le support d'application a été installé correctement et que le fichier `buildpresentation.bat` s'est exécuté correctement.
  - Oui : Passez à l'étape suivante.
5. S'il n'existe qu'un seul en-tête de colonne sans données, activez `UNIT:KRA ALL` dans l'agent, puis vérifiez que des lignes sont renvoyées lorsque les espaces de travail sont affichés.

---

## Non concordance du statut d'un agent de surveillance entre le client de portail et la commande tacmd

Vous pouvez rencontrer un problème de non concordance du statut d'un agent de surveillance entre le client Tivoli Enterprise Portal et la commande `tacmd`. Par exemple, un agent de surveillance apparaît comme étant en ligne dans le client de portail et hors ligne dans les résultats d'une commande `tacmd`.

### Diagnostic : Non-concordance du statut d'un agent de surveillance entre le client de portail et la commande tacmd

Pour diagnostiquer une non-concordance du statut d'un agent de surveillance entre Tivoli Enterprise Portal et la commande `tacmd`, définissez une trace pour déterminer si le problème provient du Tivoli Enterprise Portal Server ou du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour diagnostiquer une non-concordance du statut d'un agent de surveillance entre le client de portail et la commande `tacmd`, procédez comme suit :

#### Procédure

Diagnostics préliminaires

1. Vérifiez l'état de l'agent de surveillance dans le Gérer Tivoli Monitoring Services.
2. Comparez le statut du noeud dans la vue du navigateur physique au statut signalé dans l'espace de travail Statut du système géré. Si le statut dans la vue du navigateur physique est conforme au statut indiqué dans l'espace de travail Statut du système géré, cela signifie que le problème se situe au niveau de l'agent de surveillance. Voir «Résolution des problèmes liés à l'agent de surveillance», à la page 16.
3. Pour déterminer si le problème se situe sur le serveur de portail ou sur le serveur de surveillance, définissez la trace suivante dans le serveur de portail : `ERROR (UNIT:ctcmw IN ER).`
4. Recherchez ensuite l'instruction suivante dans le journal du serveur de portail : Événement de statut du noeud reçu (*nom\_système\_géré*).
  - Si la trace indique que le dernier enregistrement de statut de noeud reçu pour le système géré correspond au statut indiqué dans le client de portail, le problème se situe alors dans le serveur de surveillance. Voir .
  - Si la trace indique que le dernier enregistrement de statut de noeud reçu pour le système géré a indiqué le statut correct, le problème se situe alors dans le serveur de portail. Exécutez la trace du serveur de portail, collectez les journaux et prenez contact avec le service de support logiciel IBM.

## Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les actions associées à ces diagnostics, reportez-vous aux tâches de résolution des problèmes.

## Résolution des problèmes liés à l'agent de surveillance

Pour résoudre les problèmes liés aux agents de surveillance, par exemple un agent de surveillance qui n'a pas démarré, régénérez le statut du navigateur dans le Espace de travail Statut du système géré.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre les problèmes liés aux agents de surveillance, vous pouvez effectuer un diagnostic et mener des actions correctives. Ces actions englobent la vérification du statut de l'agent de surveillance et du serveur de surveillance.

### Procédure

Actions de diagnostic et actions correctives

1. Ouvrez l'espace de travail Statut du système géré, puis cliquez sur **Affichage > Régénérer**.
2. Assurez-vous que l'agent de surveillance est connecté au serveur de surveillance correct.
3. Vérifiez le statut du serveur de surveillance auquel est connecté l'agent de surveillance. Pour plus d'informations, voir la tâche de résolution des problèmes liés au serveur de surveillance.

## Résolution des problèmes liés au serveur de surveillance

Vous pouvez résoudre les problèmes liés au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server, comme la perte de connectivité entre un agent de surveillance et un serveur de surveillance distant, en vérifiant par exemple que le serveur de surveillance distant est connecté au serveur de surveillance concentrateur.

Les principales raisons expliquant les problèmes liés au serveur de surveillance sont les suivantes :

- Arrêt d'un serveur de surveillance distant.
- Perte de connectivité entre l'agent de surveillance et le serveur de surveillance distant via lequel il est connecté, ou entre ce serveur de surveillance et le serveur de surveillance concentrateur.
- Le message suivant apparaît dans le journal du serveur de surveillance :

```
KDS9151E : Le signal de présence du serveur TEMS distant  
n'a pas été reçu à l'heure planifiée  
et le serveur TEMS distant a été marqué comme étant hors ligne.
```

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre les problèmes liés au serveur de surveillance, vous devez effectuer des actions de diagnostic et des actions correctives. Ces actions incluent notamment l'exécution d'outils, tels que les outils ITMSUPER, ainsi que la correction des erreurs de connectivité.

### Procédure

Actions de diagnostic et actions correctives

1. Vérifiez le Espace de travail Statut du système géré dans le client de portail.
2. Si l'agent de surveillance est connecté via un serveur de surveillance distant, confirmez que ce dernier est connecté au serveur de surveillance concentrateur.
3. Si le serveur de surveillance distant n'est pas en cours d'exécution et que vous êtes administrateur, redémarrez-le. Dans le cas contraire, adressez-vous à un administrateur et attendez que le serveur de surveillance distant ait redémarré.

4. Le fait d'exécuter les outils ITMSUPER suivants peut également fournir des informations complémentaires :
  - Outil de topologie
  - Outil de connectivité
  - Outil de temps de réponse de l'agent
  - Outil d'analyse du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server
5. Corrigez les erreurs de connectivité identifiées.

---

## Le serveur de portail ne démarre pas ou cesse de répondre

Vous pouvez rencontrer le problème suivant : le Tivoli Enterprise Portal Server ne démarre pas ou cesse de répondre. Par exemple, vous pouvez recevoir un message indiquant que la communication avec le serveur de portail n'a pas pu être établie ou que le serveur de portail n'est pas prêt.

### Symptômes du problème

- La connexion au client de portail échoue. «Diagnostic : Echec de l'ouverture de session sur le serveur de portail», à la page 20.
- Le serveur de portail cesse de répondre pendant le fonctionnement normal du client de portail.
- Le message suivant apparaît : KFWITM091E : Vue non disponible pour le moment.
- Le message suivant apparaît : KFWITM010I : Le serveur Tivoli Enterprise Portal n'est pas prêt.
- Le message suivant apparaît : KFWITM402E : Impossible d'établir la communication avec le serveur Tivoli Enterprise Portal Server.
- Vous trouverez une chaîne de texte similaire dans KFWDBVER, (version introuvable lors de la tentative de démarrage du serveur de portail). Voir «Résolution des problèmes de base de données : Base de données du serveur de portail ou table manquante», à la page 18.

## Diagnostic : Le serveur de portail ne démarre pas ou cesse de répondre

Pour établir que le Tivoli Enterprise Portal Server ne démarre pas ou qu'il a cessé de répondre, exécutez l'outil ITMSUPER d'analyse du Tivoli Enterprise Portal Server.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour établir que le serveur de portail ne démarre pas ou qu'il a cessé de répondre, procédez comme suit :

### Procédure

#### Diagnostics préliminaires

1. Pour plus d'informations sur les messages reçus, voir le guide de référence *IBM Tivoli Monitoring Messages* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/messages/itm\\_messages.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/messages/itm_messages.htm)). Les actions de l'opérateur ainsi que des informations générales sont fournies pour chaque message.
2. Laissez au client de portail suffisamment de temps pour qu'il établisse une connexion au serveur de portail.
3. Le DB2 est-il en cours d'exécution ?
  - Oui : Passez à l'étape 4.
  - Non : voir «Résolution des problèmes de base de données : Instance non démarrée», à la page 19.
4. Collectez le journal du serveur de portail et le journal des opérations et recherchez les chaînes de texte suivantes :
  - KFWDBVER, version introuvable

- Base de données TEPS introuvable
- ID utilisateur ou mot de passe incorrect
- Instance DB2 non démarrée

5. Exécutez l'outil ITMSUPER d'analyse du Tivoli Enterprise Portal Server.

## Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les actions associées à ces diagnostics, reportez-vous aux tâches de résolution des problèmes.

## Résolution des problèmes de base de données : Base de données du serveur de portail ou table manquante

Les problèmes de base de données causés par l'absence d'une base de données du Tivoli Enterprise Portal Server ou d'une table, ou par une non-concordance entre la version du serveur de portail et l'enregistrement de la version dans la base de données, peuvent être résolus par la reconfiguration du serveur de portail.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre les problèmes de base de données, vous devez effectuer des actions de diagnostic et des actions correctives. Ces actions incluent notamment la reconfiguration du serveur de portail.

### Procédure

Actions de diagnostic et actions correctives

1.  Pour reconfigurer le serveur de portail, ouvrez Gérer Tivoli Monitoring Services, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le serveur de portail, puis sélectionnez **Reconfigurer**. Si le problème persiste, exécutez l'une des commandes suivantes, puis définissez le mot de passe correct dans la fenêtre qui s'affiche :
  - Pour une base de données SQL, **cnpsdatasource.exe**
  - Pour une base de données DB2, **db2datasource.exe**
2.   Pour reconfigurer le serveur de portail, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans l'interface graphique, ouvrez Gérer Tivoli Monitoring Services, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le serveur de portail, puis sélectionnez **Reconfigurer**.
  - Dans l'interface de ligne de commande, exécutez la commande `./itmcmd config -A cq`.
3. Exécutez le script **buildpresentation**.

## Résolution des problèmes de base de données : ID utilisateur et mot de passe

Pour résoudre les problèmes causés par un mot de passe différent de celui du système d'exploitation ou un mot de passe incorrect dans le registre, reconfigurez le Tivoli Enterprise Portal Server, puis vérifiez l'ID utilisateur et le mot de passe.

Les problèmes de base de données sont notamment dus aux raisons suivantes :

- Le mot de passe de l'utilisateur du serveur de portail est désynchronisé.
- L'ID utilisateur ne correspond pas à l'ID utilisateur de connexion du système d'exploitation.
- Le mot de passe ne correspond pas à celui du système d'exploitation.
- Le registre ne contient pas le mot de passe correct.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre les problèmes de base de données, vous devez effectuer des actions de diagnostic et des actions correctives. Ces actions englobent notamment la reconfiguration du serveur de portail et la vérification que l'ID utilisateur du client de portail est le même que l'ID utilisateur de connexion de votre système.

### Procédure

Actions de diagnostic et actions correctives

-  Pour reconfigurer le serveur de portail, exécutez la commande `itcmd configureportalserver`. Si le problème persiste, effectuez une ou plusieurs des opérations suivantes :
  - Vérifiez que l'ID utilisateur du client de portail est identique à l'ID utilisateur de connexion de votre système, puis utilisez la capitalisation correcte pour l'ID utilisateur et le mot de passe. Pour modifier votre mot de passe, procédez comme suit :
    1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Poste de travail**, puis sélectionnez **Gérer**.
    2. Sélectionnez **Utilisateurs et groupes locaux**.
    3. Sélectionnez **Utilisateurs**.
    4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur votre ID utilisateur, puis sélectionnez **Propriétés**.
    5. Pour db2admin, définissez le mot de passe de sorte qu'il n'expire jamais.
  - Vérifiez la base de données UDB DB2, puis assurez-vous que l'ID utilisateur et le mot de passe db2admin correspondent à ceux du compte local du db2admin :
    1. Cliquez sur **Panneau de configuration > Outils d'administration > Services**.
    2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **DB2 - DB2**, puis sélectionnez **Propriétés**.
    3. Sélectionnez l'onglet **Connexion**, puis vérifiez que l'ID utilisateur et le mot de passe db2admin correspondent au compte UDB db2admin.
  - Vérifiez l'ID utilisateur et le mot de passe DB2 pour la base de données et la source de données :
    1. Cliquez sur **Panneau de configuration > Outils d'administration > Sources de données (ODBC)**.
    2. Dans l'onglet **DSN du système**, sélectionnez **TEPS2**, puis cliquez sur **Configurer**.
    3. Entrez votre ID utilisateur et votre mot de passe. Par exemple : db2admin pour la base de données, et CNPS pour la source de données.
    4. Pour tester la connexion à la base de données UDB, cliquez sur **Connexion**.
  - Dans l'onglet **Paramètres avancés**, vérifiez que le nom de base de données (DATABASE) est correct.
-  Pour reconfigurer le serveur de portail, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans l'interface graphique, ouvrez Gérer Tivoli Monitoring Services, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le serveur de portail, puis sélectionnez **Reconfigurer**.
  - Dans l'interface de ligne de commande, exécutez la commande `./itcmd config -A cq`.

## Résolution des problèmes de base de données : Instance non démarrée

Pour résoudre les problèmes de base de données, tels qu'une instance DB2 non démarrée, recyclez le Tivoli Enterprise Portal Server, puis vérifiez que l'ID utilisateur et le mot de passe sont corrects.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre les problèmes de base de données, vous devez effectuer des actions de diagnostic et des actions correctives. Vous devez notamment vérifier que l'ID utilisateur et le mot de passe sont corrects.

## Procédure

1. Vérifiez le statut de l'instance dans le Panneau de configuration du DB2.
2. Recyclez le serveur de portail et corrigez tous les problèmes signalés.
3. Vérifiez que l'ID utilisateur et le mot de passe sont corrects.

## Diagnostic : Echec de l'ouverture de session sur le serveur de portail

L'ouverture de session sur Tivoli Enterprise Portal Server échoue lorsqu'un ID utilisateur est verrouillé ou désactivé ou lorsqu'une erreur interne se produit au cours de l'ouverture de session. Pour plus d'informations, consultez les journaux du serveur de portail ou du client de portail.

L'échec de l'ouverture de session peut provoquer l'affichage d'un ou de plusieurs des messages suivants :

- KFWITM392E : Erreur interne à l'ouverture de la session.
- KFWITM009I : Le serveur de Tivoli Enterprise Portal est encore en phase d'initialisation et n'est pas prêt à communiquer.
- KFWITM010I : Le serveur Tivoli Enterprise Portal n'est pas prêt.
- KFWITM395E : L'ID utilisateur a été verrouillé ou désactivé.
- KFWITM396E : L'ID utilisateur a été verrouillé ou désactivé par le serveur Tivoli Enterprise Portal.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour établir que l'ouverture de session sur le serveur de portail Connexion à Tivoli Enterprise Portal a échoué, procédez comme suit :

## Procédure

Diagnostics préliminaires

1. Pour accéder à un guide des messages et des réponses de l'opérateur, voir *IBM Tivoli Monitoring Messages* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/messages/itm\\_messages.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/messages/itm_messages.htm)).
2. Pour plus d'informations sur le message, consultez les journaux du serveur de portail ou du client de portail.

---

## Le client du portail ne répond pas

Vous pouvez rencontrer un problème tel que celui-ci : Tivoli Enterprise Portal ne répond pas ou ne fonctionne plus.

## Diagnostic : Le client de portail ne répond pas

Pour établir que le Tivoli Enterprise Portal ne répond pas, vérifiez qu'un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server est démarré ou que l'espace de travail sélectionné renvoie des données.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour établir que le Tivoli Enterprise Portal ne répond pas, procédez comme suit :

## Procédure

Diagnostics préliminaires

1. Vérifiez que le serveur de surveillance est démarré.

2. Si vous avez sélectionné un espace de travail extrayant de grandes quantités de données, attendez que les données soient renvoyées. Si l'espace de travail ne renvoie aucune donnée, voir «Espaces de travail manquants ou vues vides», à la page 12.
3. Sur le Windows, vérifiez le gestionnaire de tâches Windows, puis, dans le répertoire %CANDLE\_HOME\Install\ITM, exécutez les commandes **kincinfo.exe** suivantes :
  - **kincinfo.exe -r** pour afficher les processus en cours d'exécution.
  - **kincinfo.exe -i** pour afficher les éléments installés.
4. Sur le Linux ou le UNIX, dans le répertoire \$CANDLEHOME/bin, exécutez les commandes **cinfo** suivantes :
  - **./cinfo -r** pour afficher les processus en cours d'exécution.
  - **./cinfo -i** pour afficher les éléments installés.
5. Si votre client de portail cesse de répondre alors qu'il se trouve dans un espace de travail d'agent Oracle, voir «Utilisation d'UC élevée sur un système réparti», à la page 31. Il se peut que le problème soit lié à un problème d'utilisation d'UC élevée. Des problèmes similaires risquent de se produire pour d'autres agents de surveillance.
6. Le fait d'exécuter les outils ITMSUPER suivants peut également fournir des informations complémentaires :
  - Outil de ressources surchargées
  - Outil de connectivité
  - Outil de topologie

## Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les actions associées à ces diagnostics, reportez-vous aux tâches de résolution des problèmes.

## Résolution des problèmes de stockage ou de mémoire

Les problèmes de stockage ou de mémoire sont dus à une défaillance qui provoque un insuffisance de stockage ou de mémoire. Pour les résoudre, vous devez effectuer des actions de diagnostic et des actions correctives. Vous devez notamment reconfigurer le Panneau de configuration du Java.

### Procédure

Reconfigurez le Panneau de configuration du Java. Voir «Réglage des performances > Client Tivoli Enterprise Portal» dans *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration* pour plus d'informations.

## Résolution des problèmes de configuration du client

Pour résoudre les problèmes de configuration de Tivoli Enterprise Portal, désactivez DirectDraw afin de réduire l'utilisation élevée de l'UC due au processus Java qui tente d'écrire à l'écran.

### Procédure

Pour désactiver DirectDraw, attribuez à la variable client sun.java2d.noddraw la valeur `false`. Voir les rubriques «Paramètres de configuration du client Tivoli Enterprise Portal» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.

---

## Données d'historique manquantes ou incorrectes

Vous pouvez rencontrer un problème de données d'historique manquantes ou incorrectes. Par exemple, il peut manquer des données d'historique dans un espace de travail.

Symptômes du problème :

- Des données d'historique sont manquantes dans l'espace de travail.
- Les graphiques ou tableaux d'un espace de travail contiennent des données d'historique à court terme et non à long terme. Par défaut, les données d'historique à long terme ont plus de 24 heures.
- La synthèse des données d'historique ne s'affiche pas.
- Vous pensez que les valeurs renvoyées pour les données d'historique sont incorrectes.

### Diagnostic : Des données d'historique sont manquantes ou incorrectes

Pour établir que des données d'historique sont manquantes ou incorrectes, utilisez des espaces de travail, tels l'espace de travail Topologie d'auto-surveillance, et vérifiez l'activité des composants. Vous pouvez également utiliser les commandes **tacmd** pour vérifier la configuration des données d'historique.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour établir que des données d'historique sont manquantes ou incorrectes, procédez comme suit :

#### Procédure

Diagnostics préliminaires

1. Pour vérifier la connectivité des composants par le biais de l'espace de travail Topologie d'auto-surveillance, procédez comme suit :
  - a. Dans la vue physique du navigateur, cliquez sur l'élément **Entreprise**.
  - b. Sélectionnez **Espace de travail > Topologie d'auto-surveillance**.

Vous pouvez également utiliser les espaces de travail Tivoli Data Warehouse de l'agent Warehouse Proxy et de l'agent Summarization and Pruning.

2. Vérifiez la configuration de la collecte des données d'historique dans le client de portail ou en lançant les commandes **tacmd** suivantes :
  - **tacmd histlistproduct**
  - **tacmd histlistattributegroups**
  - **tacmd histviewattributegroup**
  - **tacmd histConfigureGroups**
  - **tacmd histViewAttributeGroup**
  - **tacmd histUnconfigureGroups**
  - **tacmd histStartCollection**
  - **tacmd histStopCollection**

#### Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les actions associées à ces diagnostics, reportez-vous aux tâches de résolution des problèmes. Voir également les rubriques sur l'identification et la résolution des problèmes dans *IBM Tivoli Warehouse Proxy Agent - Guide d'utilisation* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/wpa/wpagent\\_user.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/wpa/wpagent_user.htm)) et *IBM Tivoli Warehouse Summarization and Pruning Agent - Guide d'utilisation* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/spa/spagent\\_user.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/spa/spagent_user.htm)).

## Résolution des problèmes de connexion du proxy d'entrepôt

Pour résoudre les problèmes de connexion du proxy d'entrepôt Tivoli Data Warehouse, vérifiez que la connexion de socket correcte est utilisée.

Les raisons pouvant expliquer les problèmes du Warehouse Proxy Agent sont diverses : les données d'historique à court terme sont stockées sur l'agent de surveillance, le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server et l'agent doivent être permutés ou le Warehouse Proxy Agent ne peut pas se connecter à l'entrepôt de données ni au serveur de surveillance.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre les problèmes de connexion du proxy d'entrepôt, vous devez effectuer des actions de diagnostic et des actions correctives. Vérifiez notamment que l'agent de surveillance est connecté à l'Tivoli Data Warehouse et que la connexion établie entre l'agent et le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server n'est pas bloquée par un pare-feu.

### Procédure

Actions de diagnostic et actions correctives

1. Vérifiez que le Warehouse Proxy Agent est bien en cours d'exécution.
2. Recherchez les erreurs d'exportation vers le Warehouse Proxy Agent dans le journal RAS1 de l'agent de surveillance ou dans le journal RAS1 du serveur de surveillance. Selon l'emplacement où l'erreur est détectée, agent de surveillance ou serveur de surveillance, procédez comme suit.
  - Agent de surveillance :
    - a. Vérifiez que la connexion socket correcte est utilisée.
    - b. Vérifiez que l'agent de surveillance est connecté à l'Tivoli Data Warehouse.
  - Serveur de surveillance :
    - a. Vérifiez que la connexion entre le serveur de surveillance et le Warehouse Proxy Agent n'est pas bloquée par un pare-feu.
    - b. Vérifiez que le port correct est utilisé pour chaque composant.
3. Concernant les actions correctives, procédez comme suit :
  - Agent de surveillance :
    - Stockez les données collectées à l'emplacement du serveur de surveillance pour garantir une connexion stable.
  - Serveur de surveillance :
    - Pensez à utiliser un numéro de port élevé pour la connexion au serveur de surveillance. Pour plus d'informations sur les options COUNT et SKIP relatives à l'allocation du numéro de port, voir les rubriques sur le «Contrôle des affectations de numéros de port» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

### Résolution des problèmes liés à l'agent de proxy d'entrepôt : configuration

Si le Warehouse Proxy Agent est connecté à Tivoli Data Warehouse et au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server, mais s'il ne parvient pas à transmettre les données, modifiez les paramètres des variables d'environnement dans le fichier de configuration de Warehouse.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre les problèmes du Warehouse Proxy Agent, vous devez effectuer des actions de diagnostic et des actions correctives. Ces actions englobent notamment la modification des paramètres des variables d'environnement dans le fichier de configuration de Warehouse.

## Procédure

Actions de diagnostic et actions correctives

1. Pour effectuer une action de diagnostic, vérifiez les paramètres **CTIRA\_NCSSLISTEN** et **KHD\_QUEUE\_LENGTH** dans le fichier de configuration de Warehouse.
2. Pour effectuer une action corrective, attribuez au paramètre **CTIRA\_NCSSLISTEN** la valeur du paramètre **KHD\_EXPORT\_THREADS** au moins multipliée par 20, puis attribuez au paramètre **KHD\_QUEUE\_LENGTH** une valeur supérieure au nombre d'agents géré par ce Warehouse Proxy Agent.

## Résolution des problèmes liés à l'agent de proxy d'entrepôt : connectivité

Pour résoudre les problèmes liés à l'Warehouse Proxy Agent, tels que l'incapacité à envoyer des données au Tivoli Data Warehouse, vérifiez que cet agent peut exporter des données et qu'il n'est pas trop occupé.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre les problèmes liés à l'agent de proxy d'entrepôt, vous devez effectuer des actions de diagnostic et des actions correctives. Vérifiez notamment que le mot de passe et l'ID utilisateur de la base de données Warehouse sont corrects. Mettez en outre à jour les paramètres de configuration.

## Procédure

Actions de diagnostic et actions correctives

1. Pour effectuer des actions de diagnostic, procédez comme suit :
  - a. Vérifiez la connectivité des composants via l'espace de travail Topologie d'auto-surveillance. Pour ouvrir cet espace de travail, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'élément **Entreprise du navigateur**, puis sélectionnez **Espace de travail > Topologie d'auto-surveillance**.
  - b. Vérifiez que le mot de passe et l'ID utilisateur de la base de données Warehouse sont corrects et qu'ils ne sont pas arrivés à expiration.
  - c. Recherchez dans les journaux RAS1 de l'Warehouse Proxy Agent le délai d'attente pour la disponibilité des ressources à exporter. L'Warehouse Proxy Agent peut être dans l'impossibilité d'effectuer l'exportation car il est trop occupé.
2. Pour effectuer une action corrective, procédez comme suit :
  - Mettez à jour les paramètres de configuration. Voir «Variables d'environnement» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

## Résolution des problèmes liés à l'agent Summarization and Pruning

Vous pouvez résoudre les problèmes liés à l'agent Summarization and Pruning, tels que des valeurs d'attribut inattendues, en consultant la documentation relative aux agents de surveillance qui génèrent les valeurs inattendues.

L'origine des problèmes liés au serveur de surveillance sont notamment des valeurs inattendues de rendement de l'agent Summarization and Pruning. Un comportement non prévu des attributs peut générer des données inattendues.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre les problèmes liés à l'agent Summarization and Pruning, vous devez effectuer des actions de diagnostic et des actions correctives. Ces actions incluent notamment la comparaison des données en temps réel dans une vue d'espace de travail avec les données inattendues.

## Procédure

1. Pour effectuer une action de diagnostic, procédez comme suit :
  - Ouvrez une vue d'espace de travail présentant les données en temps réel et comparez-les avec les données inattendues.
  - Si vous souhaitez comprendre le mode d'agrégation des données pour divers types de données, voir *Tivoli Management Services Warehouse and Reporting* (<http://www.redbooks.ibm.com/abstracts/sg247290.html>). Cette publication IBM Redbooks décrit les méthodes d'agrégation utilisées par l'agent Summarization and Pruning.
2. Pour effectuer une action corrective, procédez comme suit :
  - Consultez la documentation relative aux agents de surveillance qui génèrent les valeurs inattendues afin de clarifier le types de valeurs attendues des attributs en question.

## Résolution des problèmes liés au magasin de stockage permanent des données sous z/OS

Si vous rencontrez un problème de configuration du magasin de stockage permanent des données sur le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server, consultez le fichier journal RKPDLLOG pour vérifier la configuration.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre les problèmes liés au magasin de stockage permanent des données sous z/OS, vous devez effectuer des actions de diagnostic et des actions correctives. Il s'agit notamment de vérifier si le magasin de données est configuré correctement.

## Procédure

Actions de diagnostic et actions correctives

1. Les données d'historique sont-elles configurées pour être collectées au niveau de l'agent de surveillance ou du serveur de surveillance ? Si l'agent est configuré dans l'espace adresse du serveur de surveillance, les données d'historique ne peuvent être collectées qu'au niveau du serveur de surveillance.
  - Si les données d'historique sont configurées pour être collectées au niveau du serveur de surveillance, reportez-vous à l'étape 2 ci-dessous.
  - Si les données d'historique sont configurées pour être collectées au niveau de l'agent de surveillance, reportez-vous à l'étape 3 ci-dessous.
2. Pour vérifier que le magasin de stockage permanent des données est configuré correctement, consultez la sortie du journal RKPDLLOG sur le serveur de surveillance. Par exemple :

```
2008/07/28 08:45:41 KPDIFIL: Status of files assigned to group GENHIST:
2008/07/28 08:45:41 -----
2008/07/28 08:45:41 &philev.RGENHIS3          Status = Active
2008/07/28 08:45:41 &philev.RGENHIS2          Status = Offline
2008/07/28 08:45:41 &philev.RGENHIS1          Status = Offline
2008/07/28 08:45:41 -----
2008/07/28 08:45:41 KPDIFIL: End of group GENHIST status.
```
3. Pour vérifier que le magasin de stockage permanent des données est configuré correctement au niveau de l'agent, consultez la sortie du journal RKPDLLOG de l'agent. Par exemple :
  - Si KM5AGENT (cet agent s'exécute sur le serveur de surveillance), consultez le journal RKPDLLOG du serveur de surveillance :

```
2008/07/28 08:48:27 KPDIFIL: Status of files assigned to group PLEXDATA:
2008/07/28 08:48:27 -----
2008/07/28 08:48:27 &philev.RKM5PLX3          Status = Active
2008/07/28 08:48:27 &philev.RKM5PLX2          Status = Empty
2008/07/28 08:48:27 &philev.RKM5PLX1          Status = Partially Full
2008/07/28 08:48:27 -----
```

- Si l'agent MQ est en cours d'exécution dans son propre espace adresse, vérifiez sa sortie RKPDLLOG (horodatage non affiché) :

```
Response: &philev.RMQSGRP3 1700 83 14 5000 Active Write
Response: &philev.RMQSGRP2 1700 25 0 5000 Empty Read Access
Response: &philev.RMQSGRP1 1700 25 0 5000 Empty Read Access
Response: &philev.RMQPDS3 23327 31 0 4000 Empty Read Access
Response: &philev.RMQPDS2 23327 6598 143 4000 Partial Read Access
Response: &philev.RMQPDS1 23327 3523 105 4000 Active Write
```

4. Vérifiez que les fichiers ne sont pas utilisés par une autre tâche.
5. Vérifiez que les fichiers sont initialisés correctement et que la ligne `KppPDICT` est insérée dans les fichiers du magasin de stockage permanent des données.
6. Vérifiez que la procédure de maintenance traite correctement les fichiers du magasin de stockage permanent des données.

## Exemple

Exemples des codes d'erreur consignés dans le journal RKPDLLOG :

### Code d'erreur 25804

Indique une tentative de lecture de l'emplacement 0 du fichier GENHIST. Il s'agit d'un enregistrement protégé ; le stockage permanent de données ne permet donc pas la lecture de l'emplacement. La seule cause possible est un problème au niveau du processus DELETE. Le code de l'entrepôt de données, c'est-à-dire le seul code qui utilise la logique de suppression, peut générer une condition d'erreur.

Exécutez la commande **RECOVERY** qui va sauvegarder les données et régénérer les index de sorte que les données soient de nouveau utilisables.

### Code d'erreur 3205

Les 3 derniers chiffres représentent l'erreur et les chiffres de début représentent la fonction de stockage permanent de données qui a été appelée. Le 205 indique l'erreur `RowExceedsFileFormat`.

Cette erreur est générée si la ligne que vous tentez d'insérer dépasse la taille d'un bloc alloué au fichier de stockage permanent des données. La longueur maximale réelle est d'environ 100 octets de moins que la taille de bloc. Par conséquent, si vous allouez une taille de bloc de 1000 (`Window=1`) et que vous voulez écrire une ligne supérieur à 900, ce message apparaît. Le stockage permanent des données ne peut pas étendre une ligne de données sur plusieurs blocs. Il est également possible que les appels API émis au magasin permanent des données pour l'exécution de l'insertion indiquent une longueur de ligne incorrecte ou que la somme des longueurs de toutes les colonnes destinées à l'insertion dépasse la longueur de la mémoire tampon.

### Code d'erreur 35404

Ce code comporte de nombreuses causes. L'une des possibilités est qu'un paramètre **PARMA** destiné au processus d'agent a, par erreur, été défini sur le serveur de surveillance et qu'il a donc été interprété comme un nom de colonne. Cette erreur peut être due à un SQL obsolète qui a été enregistré dans la base de données du serveur de surveillance. Dans la plupart des cas, vous pouvez ignorer cette erreur. Définissez les traces du serveur de surveillance sur (`UNIT:kdssqprs input,error`).

La trace `UNIT:kdssqprs input,error` renvoie de grandes quantités de données. Désactivez la trace dès que vous avez terminé l'identification du problème.

### KFAPERR : Code d'erreur 14209

Messages du magasin de stockage permanent des données Nom de fichier non disponible consignés dans le journal RKLVLLOG d'un agent ou d'un serveur de surveillance sous z/OS :  
 Erreur 8 : Tentative de définition de la table `<nom-table>`, KRAIRA000, Démarrage de `UADVISOR_Kpp_nom-table`, où `pp` correspond au code produit ou `u` code composant sur deux caractères, et `nom-table` correspond au nom de la table d'application.

## Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur le magasin de stockage permanent des données, voir le manuel *IBM Tivoli OMEGAMON XE et Tivoli Management Services on z/OS : Guide de configuration et de planification* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.omegamon\\_share.doc\\_6.3/zcommonconfig/zcommonconfig.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.omegamon_share.doc_6.3/zcommonconfig/zcommonconfig.htm)).

## Les données d'historique ne sont pas collectées au niveau de l'agent z/os

Lorsque vous configurez la collecte des données d'historique pour un agent de surveillance z/os, l'historique à court terme pour les groupes d'attributs d'infrastructure d'agent ne peut pas être stocké au niveau de l'agent. Cela inclut des groupes d'attributs tels que le journal des opérations de l'agent et l'audit ITM.

### Symptôme

Si ce problème se produit, le système consigne le message d'erreur suivant dans le journal RAS1 "RKLVL0G" de l'agent z/OS (horodatage non affiché) :

```
(0034-D8CDE7B3:kraahbin.cpp,977,"ConnectToPDS") Unable to locate table KRAAUDIT  
(0034-D8CDE7B3:kraahbin.cpp,977,"ConnectToPDS") Unable to locate table OPLOG
```

### Solution

Lorsque les données de collecte d'historique sont requises depuis tout agent de surveillance z/OS pour les groupes d'attributs d'infrastructure d'agent (journaux CCC - journal des opérations de l'agent, journaux CCC - audit ITM, par exemple), configurez la collecte de données d'historique pour le stockage de données à court terme sur Tivoli Enterprise Monitoring Server, plutôt que sur l'agent.

---

## Une situation n'est pas déclenchée au moment prévu

Vous pouvez rencontrer le problème suivant : Une situation ne se déclenche pas. Certaines conditions ne déclenchent par exemple pas une situation comme prévu.

Symptômes du problème :

- Dans le client de portail ou Tivoli Enterprise Console, certaines conditions auraient dû déclencher une situation mais ce n'a pas été le cas.

## Diagnostic : Une situation n'est pas déclenchée au moment prévu

Pour diagnostiquer qu'une situation n'ouvre pas un événement au moment prévu, vérifiez que l'agent de surveillance a démarré.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour diagnostiquer qu'une situation n'est pas déclenchée au moment prévu, procédez comme suit :

### Procédure

Diagnostiques préliminaires

1. Vérifiez que l'agent de surveillance a démarré.
2. Vérifiez que la situation est associée à un élément Navigateur dans Tivoli Enterprise Portal.
3. Dans la console d'événements de situation, confirmez que la situation est vraie et qu'un événement s'est ouvert.
4. Vérifiez qu'aucune maintenance n'a été exécutée au niveau des situations. La commande **tacmd maintAgent** est l'une des commandes tacmd qui ont pu être exécutées. Si la maintenance a été exécutée, attendez que la situation redémarre.

5. Cliquez sur n'importe quel espace de travail dans lequel doivent se trouver les données pour vérifier que les données sont en train d'arriver.
6. Pour plus d'informations, exécutez les outils ITMSUPER suivants :
  - Outil de test de situation
  - Outil d'analyse d'exceptions
  - Outil d'analyse de distributions

## Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les actions associées à ces diagnostics, voir les tâches suivantes :

### Tâches associées:

«Résolution des problèmes spécifiques aux situations»

## Résolution des problèmes spécifiques aux situations

Pour résoudre les problèmes spécifiques aux situations, consultez les fichiers journaux (tels le journal des opérations d'agent) pour vérifier que la situation a démarré ; vérifiez ensuite que l'agent a renvoyé les données et que le SITMON les a reçues ; enfin, vérifiez que la situation a ouvert un événement.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre les problèmes de situation, vous devez effectuer des actions de diagnostic et des actions correctives. Vous devez notamment vérifier si l'agent est en ligne, s'il a renvoyé les données et, enfin, si le SITMON a reçu les données.

## Procédure

Actions de diagnostic et actions correctives

1. Pour vérifier que la situation a démarré, recherchez, dans les fichiers journaux suivants, des chaînes de texte en fonction de la situation spécifique :

- Journal des opérations de l'agent

Par exemple : 1061110125731000KRAIRA000 Starting FireOnWednesday <7340776,3145895> for KPX.LOCALTIME

- Journal du serveur de surveillance :

Par exemple : 11/13/06 15:07:21 K041046 Monitoring for enterprise situation FireOnWednesday started.

2. La situation a-t-elle démarré ?

- Non : Allez à l'étape 3.
- Oui : Allez à l'étape 5.

3. La situation est-elle transférée à l'agent et l'agent est-il en ligne ?

- Recherchez une chaîne de texte semblable à la chaîne ci-dessous dans le journal du serveur de surveillance :

K041047 Situation CheckIfSituationCreated distribution Primary:KATE:NT added

- Oui : Allez à l'étape 5.
- Non : Utilisez (**UNIT:kpxreqds all**) pour effectuer le suivi de la distribution d'une situation au niveau du serveur de surveillance.

(4558D8CC.0033-1114:kpxreqds.cpp,621,"DetermineTargets") Active RAS1  
Classes: EVERYT EVERYE EVERYU

(4558D8CC.0034-1114:kpxreqds.cpp,661,"determineTargetsFromNodelist")  
Active RAS1 Classes: EVERYT EVERYE EVERYU

(4558D8CC.0035-1114:kpxreqds.cpp,661,"determineTargetsFromNodelist") Entry

(4558D8CC.0036-1114:kpxreqds.cpp,669,"determineTargetsFromNodelist") Exit

```
(4558D8CC.0037-1114:kpxreqds.cpp,821,"determineTargetsFromAccessList")
Active RAS1 Classes: EVERYT EVERYE EVERYU
(4558D8CC.0038-1114:kpxreqds.cpp,821,"determineTargetsFromAccessList") Entry
(4558D8CC.0039-1114:kpxreqds.cpp,837,"determineTargetsFromAccessList")
Calling KFA_GetAccessListNode for NT_Paging_File_Critical, 5140
(4558D8cc.003A-1114:kpxreqds.cpp,852,"determineTargetsFromAccessList")Node #0
Primary:KATE:NT
(4558D8CC.003B-1114:kpxreqds.cpp,891,"determineTargetsFromAccessList")
Deleting NodeRecEntry: #0, node_entries @0x1B63B90, next @0xNULL,
ptr_next @0xNULL
(4558D8CC.003C-1114:kpxreqds.cpp,898,"determineTargetsFromAccessList") Exit
```

#### 4. L'agent renvoie-t-il des données ?

- Sur le serveur de surveillance, définissez ce niveau de trace (**UNIT:kpxrprcq ERROR STATE**) pour afficher le nombre de lignes renvoyées par chaque agent.

```
(3A933B00.24A827C0-154:kpxrprcq.cpp,547,"IRA_NCS_Sample")
Rcvd 1 rows sz 448 tbl *.NTLOGINFO req NT_Log_Space_Low <4294706777,761>
node <Primary:NODE1:NT
```

- Oui : Allez à l'étape 6.
  - Non : La situation a-t-elle été créée correctement ? Au niveau de l'agent, trace (**UNIT:kdsfilt all**).
- a. Oui : Le problème peut être lié à l'agent de surveillance. Voir l'annexe Identification et résolution des problèmes dans le Guide d'utilisation de l'agent réparti ou le Guide d'identification et de résolution des problèmes de l'agent de surveillance z/OS.

- b. Non : Allez à l'étape 5.

#### 5. Consultez le journal du serveur de surveillance auquel l'agent est attaché. Recherchez le nom de situation ainsi que les éventuelles erreurs consignées.

- Erreurs de catalogue (codes retour de message 202 et 209). Assurez-vous que le support d'application est installé sur le serveur de surveillance.
- Le message KO41046 est manquant – La situation n'a pas réussi à présenter le message suivant :

```
K041039 Erreur de la demande MCS_Sit. Statut= 1133. Motif= 1133.
K041039 Erreur de la demande MCS_Sit. Statut= 1131. Motif= 1131.
(4558E8EF.0079-11A4:ko4sitma.cpp,782,"IBInterface::lodge") error:
Lodge <1131>
(4558E8EF.007A-11A4:ko4ibstr.cpp,659,"IBStream::op_ls_req") IB Err: 1131
(4558E8EF.007B-11A4:ko4sit.cpp,658,"Situation::slice") Sit MCS_Sit: Unable
to lodge - giving up.
K048156 Impossible de démarrer la surveillance de la situation MCS_Sit.
```

- Erreurs de présentation SITMON/IB

- a. Le fichier d'attributs est incorrect (version incorrecte) ou manquant et la règle (RULE) n'a pas pu être créée.
- b. Une valeur de 1133 ou 1203 conduit à une valeur de 1131.
- c. Une valeur de 1145 signifie généralement que la situation référence a été supprimée ou n'a pas été distribuée correctement.

```
#define ERR_LODGEERROR          1131 // Demande de présentation incorrecte
#define ERR_NOATTRIBUTE        1133 // Aucun attribut n'est détecté
#define ERR_DUPLICATEINSERT    1144 // Un enregistrement en double existe
#define ERR_INVALIDSITNAME     1145 // Le nom de situation indiqué est incorrect
#define ERR_RULESYNTAX         1203 // Erreur de syntaxe de règle générique
```

#### 6. SITMON a-t-il reçu les données ?

- Trace du serveur de surveillance (**UNIT:ko4async ERROR STATE FLOW**) (**UNIT:ko4tobje ALL**) (**UNIT:ko4sitma ALL**)
- Si la réponse est Oui et si SITMON reçoit les données : La situation s'applique-t-elle à l'entreprise ? Par exemple :

```
11/08/06 16:18:49 K046256 Situation definition CheckIfSituationCreated created by
*ENTERPRISE
```

- \*ENTERPRISE s'affiche dans le message MSG2 du journal des messages du serveur de surveillance lorsque la situation a été créée. Seules les situations d'entreprise s'affichent dans l'interface utilisateur du client de portail. Toute autre situation ne s'affiche pas dans l'interface utilisateur du client de portail, même si la situation est déclenchée.
  - La distinction entre les situations d'entreprise et les autres est exposée dans les exemples de journaux du serveur de surveillance suivants :
    - a. Situation d'entreprise K041046 La surveillance de la situation d'entreprise MS\_Offline a démarré.
    - b. Situation autre qu'une situation d'entreprise K041036 La surveillance de la situation Weekday a démarré.
  - Si la réponse est Oui et s'il s'agit d'une situation autre qu'une situation d'entreprise : Passez à l'étape 7.
  - Si la réponse est Non et s'il ne s'agit pas d'une situation d'entreprise : Reconfigurez la situation pour inclure de paramètre de l'indicateur Enterprise.
  - Si la réponse est Non et si SITMON ne reçoit pas de données : Utilisez la trace du serveur de surveillance (UNIT:kdsruc1 ERROR STATE) (UNIT:kfaadloc all) pour voir à quel endroit les données ont été filtrées.  
 Cette trace génère une grande quantité de données. Désactivez la trace dès que vous avez terminé l'identification du problème.
7. Y a-t-il un message MSG2 indiquant que la situation a été déclenchée ?
- Oui : Contactez le service de support logiciel d'IBM. Pour plus d'informations sur les types de données à collecter, voir Chapitre 2, «Collecte de journaux et de données destinés à l'identification et à la résolution des problèmes», à la page 5 avant de contacter le support IBM. Consultez également le site IBM Support Portal (<http://www.ibm.com/support/entry/portal/software>).

---

## Un script d'automatisation réflexe ne s'exécute pas comme prévu

Vous pouvez rencontrer le problème suivant : un script d'automatisation réflexe ne s'exécute pas comme prévu. Par exemple, il est possible qu'une action particulière n'ait pas lieu lorsqu'une situation est déclenchée.

### Diagnostic : Un script d'automatisation réflexe ne n'exécute pas comme prévu

Pour établir qu'une automatisation réflexe ne s'exécute pas comme prévu, vérifiez que la situation s'est produite.

#### Procédure

Diagnostiques préliminaires

Si la situation ne se produit pas, voir «Diagnostic : Une situation n'est pas déclenchée au moment prévu», à la page 27.

#### Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les actions associées à ces diagnostics, voir la tâche sur la résolution des problèmes.

### Résolution des problèmes de format et de variable

Pour résoudre les problèmes de format et de variable, vous devez vérifier que la commande système est correcte et qu'elle est exécutable sur une plateforme spécifique. Vous pouvez consulter le journal des opérations de l'agent de surveillance pour vérifier si une automatisation réflexe s'est produite.

## Procédure

Actions de diagnostic et actions correctives

1. La commande système s'exécute-t-elle correctement à partir d'une ligne de commande ?
  - Oui : Passez à l'étape suivante.
  - Non : vérifiez que la commande saisie est correcte.
2. La longueur de la commande est-elle compatible avec les exigences de votre système d'exploitation ?
  - Oui : Passez à l'étape suivante.
  - Non : la commande ne peut pas être exécutée sur cette plateforme. Vous pouvez écrire un script encapsuleur pour exécuter la commande.
3. Les variables de type d'utilisateur et d'environnement requises sont-elles correctes ?
  - Oui : Passez à l'étape suivante.
  - Non : intégrez la commande **set** dans le script de shell ou le script de traitement par lots, puis réacheminez la sortie vers un fichier. Vérifiez ensuite le fichier pour déterminer les variables utilisées.
4. Collectez le journal des opérations de l'agent de surveillance qui montre si l'automatisation réflexe s'est produite. Un journal des messages du serveur de surveillance confirme également l'erreur qui s'est produite.
5. Corrigez le problème identifié.

---

## Utilisation d'UC élevée sur un système réparti

Vous pouvez rencontrer un problème tel que celui-ci : l'utilisation de l'unité centrale est élevée sur un système réparti.

Symptômes du problème :

- Dégradation des performances ou perte de la disponibilité en raison d'un traitement excessif dans une application ou un ordinateur.
- Aucune donnée n'est renvoyée dans le client de portail et le journal collecteur contient la chaîne de texte `Open Probe pipe error`. Voir «Résolution des problèmes liés à l'agent de base de données Oracle : actions correctives», à la page 34.
- Les situations vous préviennent fréquemment du changement d'état d'un système géré (en ligne et hors ligne). Voir «Résolution des problèmes de pare-feu - actions correctives», à la page 33.

## Diagnostic : Utilisation d'UC élevée sur un système réparti

Pour diagnostiquer que l'utilisation d'UC est élevée sur un système réparti, déterminez si un composant, une application ou un processus de surveillance exécuté sur le système peut être à l'origine du problème. Vous pouvez également utiliser les outils ITMSUPER, tels que l'outil de connectivité, pour plus d'informations.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour diagnostiquer que l'utilisation d'UC est élevée sur un système réparti, procédez comme suit :

### Procédure

Diagnostics préliminaires

1. Déterminez si un composant IBM Tivoli Monitoring est la cause principale du problème. Une autre application ou un autre processus en cours d'exécution sur le système risque d'être à l'origine de l'utilisation d'UC élevée.

2.  Utilisez les outils et les données fournis par Task Manager pour identifier le processus à l'origine de l'utilisation d'UC élevée. Dans l'onglet **Processus**, vous pouvez réorganiser les processus par utilisation d'UC. Un exemple de nom de processus est `kntcma.exe` pour l'agent de système d'exploitation Windows.
3.   Utilisez la commande **top** pour afficher les processus utilisant un pourcentage d'UC élevé. Pour UNIX, vous pouvez également utiliser la commande **ps auxww**.
4. Vérifiez les points suivants :
  - La collecte des données d'historique est-elle activée ?
  - La base de données fait-elle l'objet d'une sauvegarde ?
5.  La situation consigne-t-elle beaucoup de journaux d'événements ?
  - Oui : désactivez toutes les situations de surveillance dans les journaux d'événements.
6. Sélectionnez chacun des espaces de travail pour identifier celui qui consomme un pourcentage d'UC élevé.
7. Le fait d'exécuter les outils ITMSUPER suivants peut également fournir des informations complémentaires :
  - Outil de ressources surchargées
  - Outil de connectivité
  - Outil de situations
8. Lorsque l'ordinateur (sur lequel l'agent de surveillance s'exécute) est doté de plusieurs cartes d'interface réseau, il est possible que l'agent ne soit pas lié à la carte d'interface réseau principale. L'agent ne peut donc pas établir de connectivité avec le serveur de surveillance. L'utilisation d'UC élevée peut découler des tentatives de connexion fréquentes de l'agent.
  - a. Pour remédier à ce problème, définissez la variable d'environnement **KDEB\_INTERFACELIST = '!\*''** ou **KDEB\_INTERFACELIST = adresse\_IP**, où `adresse_IP` correspond à l'adresse de la carte d'interface réseau.
  - b. Apportez les modifications nécessaires dans le fichier de configuration `*ENV` de l'agent associé pour le Windows ou dans le fichier de configuration `*.ini` pour UNIX ou Linux.

## Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les actions associées à ces diagnostics, reportez-vous aux tâches de résolution des problèmes.

## Résolution des problèmes de situation - actions de diagnostic

Pour résoudre les problèmes de situation, exécutez l'outil ITMSUPER. Vous pouvez également examiner la définition et la formule dans le fichier `.lg0` propre à l'agent.

### Procédure

Actions de diagnostic

1. Exécutez l'outil de test de situation ITMSUPER.
  2. Identifiez les situations qui ont été déployées sur l'agent de surveillance.
  3. Ouvrez le fichier `.lg0`, spécifique à l'agent, afin d'afficher la liste des situations démarrées pour cet agent.
    -  `rép_install \TMAITM6\logs`
    -   `rép_install /logs`
  4. Examinez la définition de situation et la formule.
  5. La situation contient-elle des caractères génériques (\*) au niveau des colonnes UTF8 ?
    - Oui : voir «Résolution des problèmes de situation - actions correctives», à la page 33.
  6. Passez d'une situation à l'autre pour identifier celle qui est à l'origine de l'utilisation d'UC élevée.
- 32 IBM Tivoli Monitoring - Guide de dépannage

## Résolution des problèmes de situation - actions correctives

Pour résoudre les problèmes de situation, modifiez la formulation des situations ou ré-écrivez la situation à l'aide de la fonction SCAN strscan. Vous pouvez également utiliser des colonnes non UTF8 pour ré-écrire la situation ou combiner des prédicats à l'aide d'un OR.

### Procédure

Actions correctives

1. Modifiez la formulation des situations qui sont à l'origine du traitement excessif.
2. S'agissant des situations comportant des caractères génériques \*, effectuez l'une des étapes suivantes :
  - Ré-écrivez la situation à l'aide de la fonction SCAN strscan, à la place de la fonction LIKE de correspondance de formes caractère par caractère. Par exemple, les situations au format simple LIKE "\*/process" peuvent être ré-écrits sous forme de SCAN "/process".
  - Ré-écrivez la situation à l'aide de colonnes non UTF8. Par exemple, \*IF \*LIKE NT\_System.User\_Name\_U \*EQ '\*group' peut être ré-écrit sous forme de \*IF \*LIKE NT\_System.User\_Name \*EQ '\*group', où User\_Name représente une colonne non UTF8 et User\_Name\_U la colonne UTF8 correspondante.
  - Ré-écrivez la situation en combinant des prédicats avec un OR. Par exemple, \*IF \*LIKE NT\_System.User\_Name\_U \*EQ 'group\*' peut être ré-écrit sous la forme \*IF ( ( \*VALUE NT\_System.User\_Name\_U \*EQ 'groupA' ) \*OR ( \*VALUE NT\_System.User\_Name\_U \*EQ 'groupB' ) \*OR ( \*VALUE NT\_System.User\_Name\_U \*EQ 'groupC' ) ).

## Résolution des problèmes de pare-feu : actions de diagnostic

Pour résoudre un problème d'interférence de pare-feu ou un problème de communication entre le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server et les agents de surveillance, utilisez la commande ping pour vérifier la communication entre le serveur et les agents.

### Procédure

Actions de diagnostic

1. Vérifiez la connectivité entre l'agent de surveillance et le serveur de surveillance.
2. Utilisez la commande ping pour vérifier si la communication existe entre le serveur de surveillance et les agents. Exécutez la commande ping du système d'agent de surveillance vers le serveur de surveillance, puis du système de serveur de surveillance vers l'agent de surveillance.
  - Utilisez l'adresse IP du nom d'hôte indiqué pendant la configuration d'agent.
  - Si la communication est rompue et que l'utilisation d'UC est élevée, procédez aux actions correctives.
3. Activez le journal de trace RAS1 pour vérifier si l'agent de surveillance a établi une connexion au serveur de surveillance. Pour plus d'informations, voir «Définition des traces», à la page 46.

## Résolution des problèmes de pare-feu - actions correctives

Pour résoudre les problèmes de pare-feu, contactez le service de support IBM.

### Procédure

1. Si vous rencontrez toujours des problèmes d'utilisation d'UC élevée même après avoir vérifié que la connectivité entre les pare-feu est correcte, ouvrez un rapport de problème auprès du service de support IBM ou consultez IBM Support Portal (<http://www.ibm.com/support/entry/portal/software>).
2. Pour plus d'informations, voir les rubriques «Pare-feux» dans le document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

## Résolution des problèmes métiers liés à l'agent de base de données Oracle - actions de diagnostic

Pour résoudre les problèmes d'agent de base de données Oracle, tels qu'un problème de performance de curseur, définissez une variable d'environnement qui permet de désactiver les curseurs défectueux.

### Procédure

#### Actions de diagnostic

1. Collectez les traces détaillées du journal du collecteur et du journal RAS1. Pour activer la fonction de trace détaillée dans le journal de trace du collecteur et définir les paramètres de trace RAS dans *IBM Tivoli Monitoring for Databases : Agent Oracle - Guide d'utilisation*, voir les rubriques portant sur l'identification des problèmes.
2. Pour identifier la requête SQL à l'origine des problèmes d'utilisation élevée du processeur, consultez les journaux du collecteur.
3. Vous pouvez identifier la requête SQL à l'origine des problèmes d'utilisation élevée du processeur dans Journaux ITM Oracle Agent ou dans les outils Oracle. Pour identifier les curseurs défectueux dans Journaux ITM Oracle Agent, procédez comme suit :
  - a. Ouvrez les journaux du collecteur, puis recherchez les messages CFE1645. Ces messages indiquent l'heure de retour de chaque curseur. Par exemple : CFE1645T (165929) Time = 2008/06/06 16:59:29, collected records in 6 seconds.
  - b. La valeur de délai par défaut de l'agent Oracle ITM est de 45 secondes. Si elle est supérieure à 45 secondes, un problème de délai d'expiration peut se produire et le message Open Probe pipe error sera consigné dans le journal collecteur. CFE1645T (170246) Time = 2008/06/06 17:02:46, collected records in 203 seconds
  - c. Dans le cas d'un dépassement de délai, vérifiez le précédent curseur exécuté avant ce message. Par exemple :

```
PDR3000T (170002) Deleting (1) rows for cursor DB6
RPF0300T (170002) Doing prep_l_fet for cursor DB6
ORU0085I (170002) -----
ORU0090I (170002) Starting new SQL query.
ORU0095I (170002) <SELECT /**+RULE*/ COUNT(*) EXTENTS FROM   SYS.DBA_EXTENTS >
ORU0085I (170002) -----
CAT1610I (170213) Dump of row 1
UPX0100T 000: 20202020 20202020 20202032 34313135 *           24115*
```
4. Le précédent curseur (DB6) a mis environ 2 minutes et 11 secondes à renvoyer des données, ce qui a été à l'origine du problème de performances.
5. Avez-vous été en mesure d'identifier une requête SQL ?
  - Oui : Passez à la tâche relative aux actions correctives.

## Résolution des problèmes liés à l'agent de base de données Oracle : actions correctives

Pour résoudre les problèmes de l'agent de base de données Oracle, tels que les curseurs défectueux, définissez des variables d'environnement et remplacez des paramètres de variable.

### Procédure

#### Actions correctives

1. Pour désactiver les curseurs défectueux, définissez une variable d'environnement :
  -  **COLL\_DISABLE\_CURSORS**
    - a. Lancez Gérer Tivoli Enterprise Monitoring Services.
    - b. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur la ligne contenant le nom de l'agent de surveillance dont vous voulez définir les variables d'environnement.

- c. Dans le menu déroulant, sélectionnez **Avancé > Editer les variables**.
  - d. Si l'agent est en cours d'exécution, acceptez l'invite d'arrêt de l'agent.
  - e. La boîte de dialogue de liste s'affiche. Lorsque seuls les paramètres par défaut sont appliqués, les variables ne s'affichent pas. Les variables sont répertoriées une fois que vous les remplacez. Remplacez les paramètres de variable suivants :
    - 1) Cliquez sur **Ajouter**.
    - 2) Dans le menu **Variable**, sélectionnez **COLL\_DISABLE\_CURSORS**. Si la variable ne s'y trouve pas, vous pouvez l'ajouter.
    - 3) Dans la zone **Valeur**, entrez une valeur, puis cliquez deux fois sur **OK**.
    - 4) Redémarrez l'agent.
-   **db\_extparms**
    - a. Utilisez un éditeur de texte pour entrer une nouvelle valeur pour le paramètre **db\_extparms** dans le fichier *nom\_instance\_ou\_nom\_hôte.cfg* situé dans le répertoire *rep\_install/config*.
    - b. Les curseurs répertoriés ci-dessous mettent du temps à renvoyer des données et consomment des ressources système excessives dans certains environnements de clients : DB3, DB6, KF1, KF4, STATLTRN, TS1, TS3, TS5, et TS6.
    - c. Chaque valeur délimitée par une virgule et ne comportant pas d'espace représente une modification du curseur SQL qui est exécuté pendant les opérations de collecte de données au sein de l'agent. Les valeurs correspondent au nom de curseur SQL. Par exemple, le fait de paramétrer la zone **Extended Parameters** sur DB3,TS1 signifie que les curseurs SQL DB3 et TS1 sont activés pour Set FREEBYTES to zero, Set TSNEXTS to zero et Set MAXEXTTS to zero. Le nom de curseur SQL ne fait pas la distinction entre les majuscules et les minuscules.
2. Recyclez Agent de surveillance pour Oracle afin de reconnaître ces modifications dans la valeur **Extended Parameters**.
  3. A l'aide du nom du curseur SQL, vous pouvez consulter le fichier *korcoll.ct1* pour rechercher la modification SQL effectuée lorsque le curseur SQL est activé. Le fichier *korcoll.ct1* se trouve dans les emplacements suivants :
    -  *rep\_install \TMAITM6*
    -   *\$CANDLEHOME/misc*

Lorsque ces curseurs sont activés, Agent de surveillance pour Oracle affiche leurs valeurs d'attribut par défaut dans Tivoli Enterprise Portal, ce qui signifie que Agent de surveillance pour Oracle ne surveille plus les attributs des curseurs activés.

#### 4. Exemple de curseur SQL :

SQL cursor: DB3 - ARCHIVE LOG DISPLAY

```
SQL:
      SELECT TABLESPACE_NAME  UTSNAME,
             SUM(BYTES)        FREEBYTES
      FROM   SYS.DBA_FREE_SPACE
      GROUP BY TABLESPACE_NAME;
```

Enabled: Set FREEBYTES to zero

Navigation Tree : Databases->Database Summary  
 Workspace: Oracle\_Database/Database Summary->Database Summary(Bar Chart View)  
 Oracle\_Database/Database Summary->Database Summary(Table View)  
 Column : DB Percent Free Space = 0  
 System TS Percent Free = 0

Navigation Tree : Databases->Enterprise Database Summary  
 Workspace: Oracle\_Statistics\_Enterprise/Databases Global->Database Summary(Bar Chart View)  
 Oracle\_Statistics\_Enterprise/Databases Global->Database Summary(Table View)

Column : System TS Percent Free = 0

Situation: Oracle\_DB\_PctFree\_Space\_Low = always true  
Oracle\_SystemTS\_PctFree\_Critica = always true  
Oracle\_SystemTS\_PctFree\_Warning = always false

5. Pour plus d'informations sur les curseurs, voir le fichier *Oracle Agent 6.2.0-TIV-ITM\_ORA-LA0001 README* ou une version ultérieure du fichier *README*.

---

## Chapitre 4. Outils

IBM Tivoli Monitoring offre un certain nombre d'outils, dont certains permettent de diagnostiquer les problèmes. Le principal outil de diagnostic est la consignation. La consignation fait référence aux messages textuels et aux données de trace générés par le logiciel. Les messages et les données de trace sont envoyés vers une destination de sortie, comme un écran de console ou un fichier.

---

### Consignation de trace

Les journaux de trace capturent des informations sur l'environnement d'exploitation lorsque le composant logiciel ne fonctionne pas comme prévu. Le service de support logiciel IBM utilise les informations capturées dans les journaux de trace pour remonter à la source d'un problème ou pour déterminer la raison d'une erreur.

Les journaux de trace sont généralement appelés journaux *RAS1* car *RAS1* est le nom du composant IBM Tivoli Monitoring qui gère la consignation de trace. Par ailleurs, les deux variables d'environnement relatives à la trace sont **KBB\_RAS1**, qui définit le niveau de trace d'un produit, et **KBB\_RAS1\_LOG**, qui affecte le nom, la taille, le nombre, et l'emplacement du répertoire des fichiers journaux *RAS1*.

Par défaut, les journaux *RAS1* sur les systèmes répartis sont stockés dans le répertoire */logs*, sous le chemin d'installation d'IBM Tivoli Monitoring. Sous *z/OS*, le journal *RAS1* est stocké comme fichier *SYSOUT* associé au nom symbolique *RKLVLOG DDNAME*.

Lorsqu'un produit IBM Tivoli Monitoring est installé et configuré, la fonction de trace *RAS1* pour le produit est configurée par défaut pour indiquer la consignation de niveau d'erreur, ce qui signifie que seuls les messages d'exécution les plus importants sont tracés. Il existe différentes méthodes pour personnaliser le niveau de consignation, ainsi que la taille, le nombre, ainsi que l'emplacement des fichiers journaux.

### Emplacements des fichiers journaux

Les fichiers journaux sont stockés dans les répertoires de journaux et de composants de votre installation IBM Tivoli Monitoring.

Le mécanisme pour la gestion des fichiers journaux est la variable d'environnement **KBB\_RAS1\_LOG**.

### Variable d'environnement **KBB\_RAS1\_LOG**

La variable d'environnement **KBB\_RAS1\_LOG** indique le chemin d'accès complet du fichier journal d'un produit, le chemin complet du fichier de contrôle d'inventaire, ainsi que plusieurs options permettant de contrôler le comportement de consignation.

Sauf instruction contraire donnée par le service de support logiciel IBM, vous ne devez normalement pas modifier les valeurs par défaut de **KBB\_RAS1\_LOG** en raison du risque que des informations de consignation critiques soient perdues.

Le **KBB\_RAS1\_LOG** a le format suivant :

**KBB\_RAS1\_LOG=filename [setting=value]**

**[COUNT= nombre]**

Nombre maximal de fichiers journaux à créer dans un appel du produit. Le nombre par défaut est 5. Chaque fichier journal créé dans le cadre d'un appel de produit reçoit un nombre, en commençant par 01, stocké dans le nom du fichier journal. Chaque fois qu'un fichier journal se remplit et qu'un nouveau journal est créé, le nombre est incrémenté de 1, jusqu'à la limite définie dans le paramètre

de comptage. Le nouveau numéro de séquence de journal est stocké comme valeur *nn* dans le nom du fichier journal, par exemple, 03 dans `systema_ms_4f2b12eb-03.log`.

#### [INVENTORY=*nom\_fichier\_inventaire*]

Un fichier, avec une extension `.inv` sur les plateformes réparties, qui enregistre automatiquement l'historique des fichiers journaux pour tous les appels les plus récents du produit. Par défaut, le fichier de contrôle d'inventaire se trouve dans le répertoire `rép_install /logs`. Le nom du fichier contient le nom du système local et le code produit à deux caractères, par exemple, `WINSYS1_cq.inv` ou `AIXPROD_ux.inv`. Si vous ne pouvez pas trouver les journaux RAS1 que vous recherchez, il est recommandé d'examiner le fichier de contrôle d'inventaire initial du produit et de consulter les noms et les emplacements des fichiers journaux répertoriés ici.

#### [LIMIT=*limite*]

Taille maximale par fichier journal. La taille par défaut est de 8 mégaoctets.

#### [MAXFILES=*max\_fichiers*]

Nombre total de fichiers journaux dans l'inventaire d'un produit qui sera enregistré. Notez que les fichiers journaux enregistrés peuvent s'étendre sur plusieurs appels de produit, à condition que la limite MAXFILES n'ait pas encore été atteinte. Les fichiers journaux supplémentaires au-delà de la valeur MAXFILES sont automatiquement supprimés. Il doit y avoir un fichier de contrôle valide pour que la valeur MAXFILES soit appliquée.

#### [PRESERVE=*preserve*]

Le nombre de fichiers journaux à préserver lorsque les fichiers journaux dépassent le comptage. La valeur par défaut est 1. Cela signifie par exemple que si le nombre de fichiers journaux est 5 et que l'ensemble des 5 journaux est rempli, alors que le produit est en cours d'exécution, le 6ème journal écrasera le journal -02, le 7ème journal écrasera le journal -03, etc. Mais le journal -01 sera conservé, ce qui est important car il contient les messages de démarrage et les informations de configuration utiles d'un produit. Sauf instruction contraire donnée par le service de support logiciel IBM, vous ne devez normalement pas modifier les valeurs par défaut de `KBB_RAS1_LOG` en raison du risque que des informations de consignation critiques soient perdues.

## Dénomination des fichiers journaux

Les fichiers journaux RAS1 sont mis à jour avec la dénomination suivante, comme déterminé par la variable d'environnement `KBB_RAS1_LOG` dans le fichier de configuration du produit :

- **Windows** Les journaux RAS1 sont stockés dans le répertoire `\logs`, sous le chemin d'installation d'IBM Tivoli Monitoring. Voici un exemple de nom de fichier journal qui contient le nom du système local, le code produit à deux caractères de Tivoli Enterprise Portal Server, l'horodatage au format hexadécimal du démarrage du processus, et le numéro de séquence du journal :

```
ibm-kpmm803v01_cq_472649ef-02.log
```

- **Linux** **UNIX** Sur les systèmes UNIX, les journaux RAS1 sont stockés dans le répertoire `/logs`, sous le chemin d'installation d'IBM Tivoli Monitoring. L'exemple suivant d'un nom de fichier journal contient le nom du système local, le code produit à deux caractères de l'agent de surveillance de système d'exploitation UNIX, le nom du processus enfant «`stat_daemon`» de l'agent, l'horodatage au format hexadécimal du démarrage du processus, et le numéro de séquence du journal :

```
f50pa2b_ux_stat_daemon_49ac1eee-01.log
```

**Remarque :** Lorsque vous êtes en contact avec le service de support logiciel IBM, vous devez capturer et envoyer le journal RAS1 correspondant à l'occurrence du problème que vous signalez.

## Chemin d'accès du fichier journal

Voici l'emplacement des fichiers journaux de trace qui sont associés avec l'utilisation des composants suivants. Les chemins par défaut pour `rép_install` sont `C:\Program Files\IBM` sous Windows et `/opt/ibm/` sous Linux et UNIX.

## Tivoli Enterprise Portal Server

```
Windows rép_install \logs
```

```
Linux | UNIX rép_install /logs/ horodatage_CQ_nomhôte.log
```

où :

où *rép\_install* correspond au répertoire dans lequel le serveur de portail a été installé.

*nomhôte* indique le nom du système qui héberge le produit.

*CQ* est le code composant pour le serveur de portail.

*horodatage* est une représentation décimale de l'heure à laquelle le processus a démarré.

## Le client de navigation Tivoli Enterprise Portal et Java Web Start

L'emplacement des fichiers journaux de trace qui sont associés avec l'utilisation de Tivoli Enterprise Portal lorsque le client est déployé à l'intérieur d'un navigateur ou en tant qu'application Java Web Start :

```
Windows L'emplacement des journaux dépend dans une certaine mesure de la version de Windows utilisée. Voici les deux emplacements les plus communs :
```

```
%USERPROFILE%\AppData\Local\Low\IBM\Java\Deployment\log
```

```
%USERPROFILE%\Application Data\IBM\Java\Deployment\log
```

```
Linux ${user.home}/.java/deployment/log
```

Pour le client de navigation, le nom de fichier est *pluginnnnnn.trace*. Pour Java Web Start, le nom de fichier est *javawsnnnnn.trace*.

où *nnnnn* est un suffixe numérique aléatoire et unique pour les journaux de génération.

## Client de bureau Tivoli Enterprise Portal

```
Windows rép_install \cnp\logs\kcjerror_n.log
```

```
rép_install \cnp\logs\kcjras1.log
```

```
rép_install \cnp\kcj.log
```

```
Linux rép_install /logs/horodatage_CJ_nomhôte.log
```

où :

*rép\_install* indique le répertoire où le client de portail a été installé.

*\_n* représente la séquence cyclique selon laquelle s'effectue la rotation des journaux. Les journaux s'étendent à partir de *\_n* pour le fichier journal en cours, de 1 à 9 pour les journaux précédents.

Un nouveau fichier *kcjerror.log* est généré chaque fois que le client bureautique est commencé, moment auquel le journal précédent est renommé *kcjerror\_1.log*. S'il existait un fichier *kcjerror\_1.log*, celui-ci est renommé en *kcjerror\_2.log*, et ainsi de suite jusqu'à ce que 9 soit atteint, et les journaux reprennent à *kcjerror\_1.log*.

*nomhôte* indique le nom du système qui héberge le produit.

*CJ* est le code composant pour le serveur de portail.

*horodatage* est une représentation décimale de l'heure à laquelle le processus a démarré.

Vous pouvez effectuer la configuration pour plusieurs instances nommées du client bureautique. C'est généralement le cas lorsque vous voulez avoir plusieurs instances de client bureautique se connectant à différents environnements de serveur de portail. Lorsque vous utilisez l'action «Créer une instance» à partir de l'utilitaire Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring de Windows ou du panneau CandleManage de Linux associé au client bureautique, vous êtes invité à indiquer un nom pour la nouvelle instance. L'instance par défaut n'a pas de nom. Tous les noms de fichier journal pour le client bureautique incluent le nom de l'instance ; ainsi, les conventions de dénomination de fichier pour les 3 journaux sont les suivantes : *kcj nom\_instance.log*, *kcjerrornom\_instance .log* et *kcjras1nom\_instance.log*. Pour Linux, le fichier

`kcjnom_instance.log` utilise en fait la convention standard de dénomination des noms de fichier journal Linux, à savoir `horodatage_CJ_nomhôte.log`.

### Tivoli Enterprise Monitoring Server

```
Windows rép_install \logs\hostnameMS_HEXtimestamp-nn.log
```

```
Linux | UNIX rép_install /logs/horodatage_MS_nomhôte.log
```

où :

`rép_install` indique le répertoire où le serveur de surveillance a été installé.

`nomhôte` indique le nom du système qui héberge le serveur de surveillance.

`MS` est le code composant pour le serveur de surveillance.

`horodatageHEX` est une représentation hexadécimale de l'heure à laquelle le processus a démarré.

`nn` représente la séquence cyclique selon laquelle s'effectue la rotation des journaux. Cette séquence va de 1 à 5, par défaut ; toutefois, la première est toujours retenue, car elle inclut des paramètres de configuration.

### Dashboard Application Services Hub

```
Windows C:\Program Files\IBM\JazzSM\profile\logs\server1\SystemOut.log
```

```
Linux | UNIX /opt/ibm/JazzSM/profile/logs/server1/SystemOut.log
```

### interface de ligne de commande tivcmd pour des règles d'autorisation

```
Windows C:\IBM\TivoliMonitoring\logs\kdqras1_51229cb8-01.log
```

```
Linux | UNIX /opt/IBM/TivoliMonitoring/logs/kdqras1_51229cb8-01.log
```

### Journaux d'audit pour le Serveur de règles d'autorisation

```
Windows C:\Program Files\IBM\JazzSM\AuthPolicyServer\PolicyServer\audit\  
nomhôte_2013.02.18_16.04.38.458.w7_audit.log
```

```
Linux | UNIX /opt/IBM/JazzSM/AuthPolicyServer/PolicyServer/audit/  
nomhôte_2013.02.18_16.04.38.458.w7_audit.log
```

où :

`nomhôte` est le nom de l'ordinateur sur lequel le Serveur de règles d'autorisation est installé.

`2013.02.18_16.04.38.458.w7` est l'horodatage du journal.

### Serveur d'automatisation

```
Windows rép_install \logs\kasmain.msg
```

```
Linux | UNIX rép_install /logs/nomhôte_AS_HEXtimestamp-n.log
```

où :

`nomhôte` au nom de l'ordinateur sur lequel le serveur d'automatisation est installé.

`AS` est le code composant pour le serveur d'automatisation.

`HEXtimestamp` est l'horodatage de journal au format hexadécimal.

`n` est le numéro du journal.

### Agents de surveillance

```
Windows rép_install \tmaitm6\logs\hostname_PC_HEXtimestamp-nn.log
```

```
Linux | UNIX rép_install /logs/horodatage_PC_nomhôte.log
```

où :

`rép_install` indique le répertoire dans lequel l'agent de surveillance a été installé.

`nomhôte` indique le nom du système qui héberge l'agent de surveillance.

*PC* indique code produit, par exemple, NT pour le système d'exploitation Windows.

*horodatageHEX* est une représentation hexadécimale de l'heure à laquelle le processus a démarré.

*nn* représente la séquence cyclique selon laquelle s'effectue la rotation des journaux. Cette séquence va de 1 à 5, par défaut ; toutefois, la première est toujours retenue, car elle inclut des paramètres de configuration.

### Agent IBM Tivoli Warehouse Proxy

```
Windows rép_install \logs\horodatage_HD_nomhôte.log
```

```
Linux | UNIX rép_install /logs/horodatage_PC_nomhôte.log
```

où :

*rép\_install* indique le répertoire dans lequel l'agent de surveillance a été installé.

*nomhôte* indique le nom du système qui héberge l'agent Warehouse Proxy.

*HD* est le code produit pour l'agent IBM Tivoli Warehouse Proxy.

### Agent Summarization and Pruning IBM Tivoli

L'agent Summarization and Pruning IBM Tivoli utilise la fonction de trace C RAS-1, Java RAS1 et JAVA interne. Par défaut, les données de trace de l'agent Summarization and Pruning sont enregistrées dans un fichier situé dans le sous-répertoire des fichiers journaux.

```
Windows rép_install \logs\horodatageHEX-nn_SY_nomhôte.log
```

```
rép_install \logs\hostname_SY_ras1java_HEXtimestamp-nn.log
```

```
rép_install \logs\hostname_PC_java_HEXtimestamp-nn.log
```

```
Linux | UNIX rép_install /logs/hostname_SY_HEXtimestamp-nn.log
```

```
rép_install /logs/hostname_SY_ras1java_HEXtimestamp-nn.log
```

```
rép_install /logs/hostname_SY_java_HEXtimestamp-nn.log
```

où :

*rép\_install* indique le répertoire dans lequel l'agent de surveillance a été installé.

*nomhôte* indique le nom du système qui héberge l'agent de surveillance.

*SY* indique le code produit pour l'agent Summarization and Pruning.

*horodatageHEX* est une représentation hexadécimale de l'heure à laquelle le processus a démarré.

*nn* représente la séquence cyclique selon laquelle s'effectue la rotation des journaux. Cette séquence va de 1 à 5, par défaut ; toutefois, la première est toujours retenue, car elle inclut des paramètres de configuration.

## Fichiers journaux d'installation

Utilisez les fichiers journaux créés pendant l'installation pour vous aider à diagnostiquer les erreurs ou les problèmes opérationnels.

Le tableau suivant répertorie les fichiers journaux créés pendant l'installation de Tivoli Enterprise Monitoring Server, Tivoli Enterprise Portal Server, d'un client Tivoli Enterprise Portal et d'un agent Tivoli Enterprise Monitoring Agent :

Tableau 1. Fichiers journaux d'installation

Windows	Systèmes UNIX
<ul style="list-style-type: none"> <li>ITM_HOME\Install\ITM\Abort&lt;nom_produit&gt;&lt;date_horodatage&gt;.log Ce journal est créé lorsqu'un abandon a lieu lors d'une installation initiale ou d'une modification de l'installation précédente d'IBM Tivoli Monitoring.</li> <li>ITM_HOME\Install\ITM\&lt;nom_produit&gt;_&lt;horodatage&gt;.log Ce journal est créé au cours d'une installation normale.</li> <li>ITM_HOME\Install\ITM\MOD_&lt;nom_produit&gt;horodatage.log Ce journal est créé lorsque vous modifiez un produit existant spécifié pour le PC, ou encore lors de l'ajout ou de la suppression de composants.</li> </ul> <p>où :</p> <p><b>nom_produit</b> Indique le nom du produit. IBM Tivoli Monitoring 20050923 1815.log est le nom du fichier journal du CD d'installation d'IBM Tivoli Monitoring.</p> <p><b>horodatage</b> Représentation décimale de l'heure à laquelle le processus a démarré.</p>	<p>\$CANDLEHOME/logs/candle_installation.log</p>

Sous Windows, le journal de désinstallation se trouve dans le répertoire principal d'installation du produit :

Uninstall<PC><date\_horodatage>.log

## Journaux d'installation et de configuration Windows

Obtenez le détail du processus d'installation (ou de mise à niveau) dans les informations de trace et de consignation. Il est possible de définir les niveaux de trace.

Pour définir le niveau de consignation et de trace, choisissez l'une des trois options suivantes :

- DEBUG\_MIN
- DEBUG\_MID
- DEBUG\_MAX

Par défaut, la consignation et la fonction de trace sont définies sur DEBUG\_MIN. Les niveaux supérieurs fournissent des informations plus détaillées sur le processus d'installation. Cela peut être utile pour identifier les problèmes et erreurs qui se produisent.

Nom du niveau	Éléments consignés ou tracés
DEBUG_MIN	La plupart des entrées et sorties de méthode et des messages de trace importants sont tracés
DEBUG_MID	La plupart des entrées et sorties de méthode et des messages de trace sont tracés
DEBUG_MAX	Toutes les entrées et sorties de méthode et messages de trace sont tracés

Vous pouvez définir le niveau de consignation et de trace à l'aide de l'indicateur /z lorsque vous exécutez le fichier setup.exe dans l'interface de ligne de commande.

- Pour l'installation via l'interface graphique, utilisez l'une des commandes suivantes :
  - setup.exe /zDEBUG\_MAX

- setup.exe /zDEBUG\_MID
- setup.exe /zDEBUG\_MIN
- Pour l'installation en mode silencieux, utilisez l'une des commandes suivantes :
  - start /wait setup /z"DEBUG\_MAX/sfC:\temp\SILENT\_SERVER.txt" /s /f2"C:\temp\silent\_setup.log"
  - start /wait setup /z"DEBUG\_MID/sfC:\temp\SILENT\_SERVER.txt" /s /f2"C:\temp\silent\_setup.log"
  - start /wait setup /z"DEBUG\_MIN/sfC:\temp\SILENT\_SERVER.txt" /s /f2"C:\temp\silent\_setup.log"

## Journaux d'installation et de configuration UNIX

Obtenez le détail du processus d'installation (ou de mise à niveau) dans les informations de trace et de consignation. Il est possible de définir les niveaux de trace.

Pour le code Java de trace et de consignation (exécuté sur les systèmes UNIX), ce mécanisme active le débogage des problèmes. Deux catégories d'informations sont créées : journaux et traces. Les journaux (\*.log) sont localisés et les traces (\*.trc) sont en anglais. Ces fichiers contiennent les paramètres d'entrée et de sortie des traces de méthode et de pile pour les exceptions. La quantité d'informations tracées dépend du niveau de l'ensemble de traçage.

Nom du niveau	Éléments consignés ou tracés
LOG_ERR	Seules les exceptions et les erreurs sont consignées et tracées
LOG_INFO	Les messages de journal sont également consignés et tracés - VALEUR PAR DEFAUT
DEBUG_MIN	Les entrées et sorties de méthode et les messages de trace les plus importants sont également tracés
DEBUG_MID	La plupart des entrées et sorties de méthode et des messages de trace sont tracés
DEBUG_MAX	Toutes les entrées et sorties de méthode et messages de trace sont tracés

Ce niveau peut être défini dans les fichiers de configuration ou en exportant une variable d'environnement appelée TRACE\_LEVEL, avec une des valeurs mentionnées ci-dessus. La configuration des paramètres RAS est stockée dans les fichiers suivants :

- CH/config/ITMInstallRAS.properties (pour l'installation)
- CH/config/ITMConfigRAS.properties (pour la configuration)

Les points d'appel sont les seuls composants traités de façon différente. En effet, leurs journaux et traces pointent toujours sur le répertoire CH/InstallITM/plugin/executionEvents. L'emplacement par défaut de l'installation est CH/logs/itm\_install.log(.trc) ; celui de la configuration est CH/logs/itm\_config.log(.trc).

Pour regrouper tous les journaux nécessaires et des informations sur l'environnement en cas d'erreur, utilisez l'outil pdcollect. Voir «Outil pdcollect», à la page 67.

Composant	Emplacement	Nom du fichier
Journaux/traces d'installation	CH/logs	candle_installation.log itm_install.log (.trc)
Journaux/traces de configuration	CH/logs	itm_config.log (.trc)

Composant	Emplacement	Nom du fichier
Journaux pour le démarrage des composants	CH/logs	pc.env (répertorie les variables d'environnement transmises à l'agent) hostname_pc_ID.log
Journaux/traces de points d'appel	CH/InstallITM/plugin/executionEvents/logs/timestamp/install(config)/plugin_type/pc	callpoint.trc (.log) *.stderr *.stdout

## Fichier journal de l'outil de mise à niveau Tivoli Distributed Monitoring

Toutes les actions de mise à niveau exécutées par l'outil de mise à niveau IBM Tivoli Monitoring sont enregistrées dans un journal central et sont associées à un ID utilisateur et à un horodatage.

Les actions de mise à niveau exécutées hors de cet outil ne sont pas enregistrées dans le journal.

Tableau 2. Mise à niveau à partir du fichier journal de Tivoli Distributed Monitoring Tivoli

Windows	Systèmes UNIX
\$DBDIR/AMX/logs/log_tool_timestamp.log	\$DBDIR/AMX/logs/log_tool_timestamp.log

où :

### \$DBDIR

Variable d'environnement Tivoli Management Environment Framework qui indique le répertoire dans lequel se trouve le référentiel d'objets (odb.bdb).

**tool** Spécifie l'outil de mise à niveau IBM Tivoli Monitoring : witmscantmr, witmassess ou witmupgrade.

### timestamp

Spécifie un horodatage qui inclut des données et l'heure d'exécution

Par exemple : log\_witmscantmr\_20050721\_15\_30\_15.log

Le nom du fichier journal s'affiche une fois que l'outil de mise à niveau a terminé l'opération de mise à niveau. Chaque fois qu'un outil de mise à niveau est exécuté, il génère un nouveau fichier journal qui n'est jamais réutilisé par un outil. Le contenu du fichier journal est conforme au format XML de consignation de Tivoli Message Standard. L'exemple suivant est un extrait de fichier journal d'outil de mise à niveau :

```
<Message Id="AMXUT2504I" Severity="INFO">
<Time Millis="1121977824199"> 2005.07.21 15:30:24.199 CST </Time>
<Server Format="IP">YFELDMA1.austin.ibm.com</Server>
<ProductId>AMXAMX</ProductId>
<Component>ScanTMR</Component>
</Component>1</ProductInstance>
<LogText><![CDATA[AMXUT2504I The software is creating a new baseline file
C:\PROGRA~1\Tivoli\db\YFELDMA1.db\AMX\shared\analyze\scans\
1889259234.xml.]]>
</LogText>
<TranslationInfo Type="JAVA"
Catalog="com.ibm.opmt.utils.messages.MigrationManager_
msgs"
MsgKey="AMXUT2504I"><Param>
<![CDATA[C:\PROGRA~1\Tivoli\db\YFELDMA1.db\AMX\shared\analyze\scans\
```

```
1889259234.xml]]];
</Parm></TranslationInfo>
<Principal></Principal>
</Message>
```

## Lecture des journaux RAS1

Les journaux RAS1 sont principalement d'un outil de diagnostic pour le service de support logiciel IBM. Toutefois, les journaux peuvent également être lus par les administrateurs pour obtenir une description des événements importants de la vie d'un processus IBM Tivoli Monitoring.

Même avec la consignation de niveau d'erreur par défaut, vous pouvez trouver des informations dans les journaux RAS1 sur la configuration de produit, les paramètres de sécurité, les interfaces réseau, les ports d'écoute, les principaux jalons des processus de démarrage et d'arrêt, les erreurs d'exécution, les connexions utilisateur, les commandes émises, etc.

En haut du premier journal RAS1 d'un produit, avec -01 dans le nom du fichier journal, il existe une section de bannière qui contient des détails sur l'environnement d'exploitation général. Voici un exemple de la section de bannière d'un journal d'agent de système d'exploitation Windows :

```
!4F68BA8C.0000!=====> IBM Tivoli RAS1 Service Log <=====>
+4F68BA8C.0000      System Name: ITMSYSZ          Process ID: 7132
+4F68BA8C.0000      Program Name: kntcma             User Name: SYSTEM
+4F68BA8C.0000      Task Name: kntcma               System Type: WinXP;5.1-SP3
+4F68BA8C.0000      MAC1_ENV Macro: 0xC112          Start Date: 2012/03/20
+4F68BA8C.0000      Start Time: 10:12:44           CPU Count: 1
+4F68BA8C.0000      Page Size: 4K                  Phys Memory: 2039M
+4F68BA8C.0000      Virt Memory: 2048M             Page Space: 3935M
+4F68BA8C.0000      Service Point: system.itmsysz_nt UTC Start Time: 4f68ba8c
+4F68BA8C.0000      ITM Home: C:\IBM\ITM           ITM Process: itmsysz_nt
+4F68BA8C.0000      Executable Name: C:\IBM\ITM\TMAITM6\kntcma.exe
+4F68BA8C.0000      KBB_RAS1: ERROR
+4F68BA8C.0000      KBB_RAS1_LOG: C:\IBM\ITM\TMAITM6\logs\ITMSYSZ_NT_4f68ba8c-.log
+4F68BA8C.0000      INVENTORY=C:\IBM\ITM\TMAITM6\logs\ITMSYSZ_nt_kntcma.inv
+4F68BA8C.0000      COUNT=05 LIMIT=8 PRESERVE=1 MAXFILES=10
+4F68BA8C.0000      KBB_ENVPATH: C:\IBM\ITM\TMAITM6\KNTENV
+4F68BA8C.0000      =====
```

Comme vous pouvez le voir, les valeurs des deux variables d'environnement RAS1, KBB\_RAS1 et KBB\_RAS1\_LOG, se reflètent dans la section de bannière. Vous trouverez l'ID processus de cet appel du produit, ainsi que les statistiques relatives à la mémoire disponible et aux UC. Sur les systèmes UNIX, vous pouvez également voir la limite de pile, la limite de coeurs et le nombre maximal de descripteurs de fichier dans la zone NoFile Limit. L'heure de début en Temps Universel Coordonné est la représentation hexadécimale de l'heure de démarrage du produit, laquelle est incluse dans le nom du fichier journal.

Après la section de bannière du premier journal RAS1 se trouvent des messages concernant des événements importants survenus au cours du démarrage du produit. Bien que les journaux RAS1 soient souvent analysés pour diagnostiquer les problèmes et les erreurs, ils contiennent également des messages clés cryptés indiquant la santé d'un produit, comme son statut d'initialisation. Par exemple, voici un extrait d'un premier journal RAS1 de Tivoli Enterprise Portal Server :

```
("CTServer::startServerD11") KFW1002I Démarrage du service : 'CEV v1.0'
("JVMPProxyServer::start") l'id de l'objet à déployer est 'CTCEV'.
("BSS1_GetEnv") KFW_CEV_TEST_CONFIG="N"
("CTServer::startServerD11") KFW1003I Service démarré : 'CEV v1.0'
("CTServer::startServerD11") KFW1002I Démarrage du service : 'MCSAttribute v1.0'
("JVMPProxyServer::start") L'ID de l'objet à déployer est 'CTMCSAttribute'.
("BSS1_GetEnv") KFW_MCS_XML_FILES="c:\ibm\itm\cnps\teclib"
("CTServer::startServerD11") KFW1003I Service démarré : 'MCSAttribute v1.0'
("CTServer::startServerD11") KFW1002I Démarrage du service : 'Démarrage terminé v2.0'
("CTServer::startServerD11") KFW1003I Démarrage du service : 'Démarrage terminé v2.0'
("CTServer::runORB") KFW1020I ***** Attente de requêtes. Démarrage terminé *****
("BSS1_GetEnv") TEPS_SDA="Y"
```

Le message de trace "«Attente de requêtes...»" signifie que le serveur de portail est prêt à accepter la connexion d'utilisateurs, ce qui constitue un jalon important dans le processus de démarrage du serveur de portail. Les journaux RAS1 reflètent également la valeur de chaque variable d'environnement du produit. Comme indiqué dans l'extrait, la fonction SDA (Agent auto-descriptif) est activée dans le serveur de portail.

## Définition des traces

Lorsque vous rencontrez une erreur avec IBM Tivoli Monitoring qui nécessite de contacter le service de support logiciel IBM, vous pouvez être invité à transmettre une copie du journal RAS1 du produit ayant rencontré l'erreur.

Le journal RAS1 est un élément essentiel des outils de diagnostic de trace dans Tivoli Monitoring.

Par défaut, l'outil RAS1 est défini pour ne consigner que les erreurs et d'autres messages critiques. Cependant, vous pouvez configurer RAS1 des informations produit plus détaillées, comme indiqué par le service de support logiciel IBM. Si vous modifiez le fichier de configuration d'un produit pour modifier les niveaux de consignation RAS1, assurez-vous de sauvegarder préalablement le fichier de configuration.

## Syntaxe RAS1

Respectez la syntaxe RAS1 pour définir les traces dans votre fichier d'environnement.

```
KBB_RAS1= global_class (COMP: component_type) (ENTRY: entry_point)
          (UNIT: unit_name, class)
```

où :

### global\_class

Indique le niveau de trace souhaité. Il s'agit d'un paramètre général s'appliquant à tous les filtres RAS1 du processus. Si vous définissez la classe globale sans plus de précision, son étendue est générale et la trace ne peut effectuer de filtrage basé sur les autres mots clés. Séparez les classes combinées par des espaces. Les valeurs valides sont répertoriées ci-dessous. Les abréviations correspondantes sont indiquées entre parenthèses.

#### ERROR (ER) :

renvoie uniquement les messages relatifs aux erreurs graves (valeur par défaut pour la plupart des applications).

#### STATE (ST) :

enregistre la condition ou le paramètre actuel des indicateurs et des variables du processus. Si la trace d'état est activée, l'état en cours des variables et indicateurs spécifiques s'affiche pendant l'exécution du processus.

#### FLOW (FL) :

provoque la génération d'un message aux points d'entrée et d'exit d'une fonction.

#### DETAIL (DE) :

produit un niveau de trace détaillé.

#### INPUT (IN) :

enregistre les données créées par une interface de programme d'application, une fonction ou un processus spécifique.

**ALL** : provoque l'enregistrement de tous les messages disponibles. Ce paramètre associe toutes les autres modes de traçage.

### COMP

Indique que la trace inclut un type de composant. Le mot clé COMP permet de tracer des groupes de routines liées par une fonction (ou un composant). Ce mot clé ne doit être utilisé que sur demande explicite d'un responsable du service de support logiciel IBM.

### **component\_type**

Désigne un type de composant. La valeur à spécifier peut vous être indiquée par un responsable du service de support logiciel IBM.

### **ENTRY**

Restreint une routine de filtrage pour définir un point d'entrée spécifique. Comme il est rare qu'une même routine possède plusieurs points d'entrée, utilisez ce mot clé uniquement à la demande d'un responsable du service de support logiciel IBM.

### **entry\_point**

Correspond au nom du point d'entrée. La valeur à spécifier peut vous être indiquée par un responsable du service de support logiciel IBM.

**UNIT** Indique que la trace doit rechercher une correspondance entre l'unité de compilation répartie et l'unité de compilation totalement ou partiellement qualifiée spécifiée dans l'instruction RAS1. Chaque correspondance crée une entrée dans la trace.

### **unit\_name**

Correspond au nom de l'unité de compilation. Dans la plupart des cas, ce nom définit le composant tracé. La valeur est probablement l'identificateur de composant à trois caractères de l'agent de surveillance (tel que KHL pour OMEGAMON z/OS Management Console).

RAS1 prend en charge les correspondances partielles sur un nom d'unité de compilation, ce qui peut aider à réduire le nombre de paramètres UNITE que vous devez spécifier. Par exemple, dans Tivoli Enterprise Monitoring Server, toutes les fonctions SDA (Agent auto-descriptif) résident dans les unités de compilation dont le nom commence par «kfasd». Par conséquent, vous pouvez indiquer (UNIT:kfasd ALL) dans la variable d'environnement **KBB\_RAS1** pour le serveur de surveillance, ce qui constitue un moyen concis de capturer la fonction de trace RAS1 détaillée de toutes les fonctions SDA.

**class** L'une des valeurs similaires spécifiées pour **global\_class**, mais, du fait de sa position entre parenthèses, d'une portée restreinte pour ne s'appliquer qu'au nom d'unité (unit\_name) spécifié.

## **Remarques relatives à la syntaxe**

Évitez de configurer la fonction de trace RAS1 avec des paramètres **UNIT** excessifs ou une utilisation prédominante du filtre **ALL**. Sinon, la fonction de trace RAS1 peut être interrompue ou le processus Tivoli Monitoring devient insensible au cours de l'exécution ou de l'arrêt du produit. Ce type de comportement peut être dû à un paramètre **KBB\_RAS1=ALL**, par exemple, parce qu'il donne lieu à un filtrage intensif. Cette limitation peut être contournée en utilisant des filtres plus restrictifs (ERROR ou STATE) ou moins de mots clés UNIT. Le processus d'agent de surveillance i5/OS est particulièrement sensible à la surcharge (voir la solution de contournement dans «Définition de l'option de trace pour l'agent i5/OS», à la page 53.)

En règle générale, la vérification de syntaxe des filtres de traçage RAS1 est indulgente, pour les raisons suivantes :

- Les règles grammaticales de RAS1 sont flexibles, ce qui ne permet pas de connaître facilement les intentions réelles du codeur et de déterminer si une erreur de programmation s'est produite.
- Le démarrage d'un processus de Tivoli Monitoring ne devrait pas échouer en raison d'un problème de syntaxe RAS1 ; ainsi, tout est fait pour rétablir les valeurs par défaut afin de permettre au processus de poursuivre son exécution avec un paramètre RAS1 valide en vigueur, même si **KBB\_RAS1** a été indiqué de façon incorrecte.

En raison de l'indulgence de la vérification de syntaxe, il n'est pas toujours évident de déterminer s'il y a une erreur typographique ou toute autre erreur dans un filtre RAS1. Ce problème s'applique si **KBB\_RAS1** a été configuré dans un fichier d'environnement avant le processus de démarrage, ou s'il a été modifié de façon dynamique à l'aide de l'une des méthodes, telles que **tacmd settrace**, qui sont décrites dans d'autres rubriques Outils (voir également «Modification dynamique des paramètres de trace d'un composant Tivoli Monitoring», à la page 60). Dans l'exemple **unit\_name** ci-dessus, si vous avez

malencontreusement indiqué (**UNIT:kfasdALL**) sans espace entre «kfasd» et «ALL», le vérificateur de syntaxe RAS1 interprète que le filtre s'applique aux unités de compilation dont le nom commence par «kfasdALL». Du fait qu'aucune valeur de classe n'est présente dans (**UNIT:xyzALL**), une classe par défaut NONE est utilisée pour ces unités de compilation. Lorsque des changements de **KBB\_RAS1** sont implémentés, il est important de vérifier soigneusement ce qui a été indiqué pour vous assurer que ces modifications correspondent aux intentions.

## Définition de l'option de trace pour le client de portail

Un fichier journal est automatiquement créé la première fois que vous démarrez le Tivoli Enterprise Portal ; il est nommé différemment selon que vous avez lancé le client à travers votre navigateur, Java Web Start, ou en tant qu'application bureautique.

Ce fichier journal contient la trace RAS1 complète du client de portail. Dès que vous démarrez une nouvelle session de travail, le fichier journal est purgé et réécrit pour la session de travail en cours. Si vous souhaitez conserver le fichier journal de la dernière session de travail, vous devez le renommer ou le copier dans un autre répertoire avant de redémarrer le client de portail. Le fichier `kcj.log` contient les erreurs générées par les bibliothèques Java utilisées dans le client de portail.

### Procédure

1. Sauvegardez systématiquement les fichiers avant de les modifier.
2. Dans le menu Tivoli Enterprise Portal, sélectionnez **Fichier > Options de trace**.
3. Sélectionnez une classe de trace dans la liste ou suivez les instructions du service de support logiciel IBM (exemple : UNIT:Workspace ALL) :
  - **ALL** fournit des données pour toutes les classes. Ce paramètre ne doit être utilisé que temporairement dans la mesure où il génère de gros volumes de données.
  - **ERROR** enregistre les conditions d'erreur interne. Ce paramètre correspond au niveau minimum de traçage avec une faible surcharge des ressources et garantit que les défaillances de programmation seront interceptées et détaillées.
  - **NONE** désactive le journal des erreurs de telle manière qu'aucune donnée ne sera collectée.
4. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue et activer la consignation.

## Définition de l'option de trace pour le serveur de portail

Définissez les options de trace de Tivoli Enterprise Portal Server via l'utilitaire Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring.

Avant de définir les options de trace pour le serveur de portail, déterminez la chaîne de trace. La chaîne de trace spécifie le paramètre de trace. Définissez ces options lors du démarrage du serveur de portail. Le fichier journal continue à grandir jusqu'à ce que vous désactiviez la trace ou que vous recyclez le serveur de portail. Sauvegardez systématiquement les fichiers avant de les modifier.

### Procédure

-  Sur l'ordinateur sur lequel le serveur de portail est installé, cliquez sur **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring**.
  1. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur le service Tivoli Enterprise Portal Server.
  2. Sélectionnez **Avancé > Editer paramètres de trace pour afficher la fenêtre Paramètres de trace**.
  3. Sélectionnez les filtres RAS1. La valeur par défaut est ERROR
  4. Acceptez les valeurs par défaut des autres zones, puis cliquez sur **OK**.
-   Définissez la variable suivante dans le fichier `rep_install /config/cq.ini` où filtre représente le composant à tracer et niveau\_trace le niveau de trace souhaité.  
`KBB_RAS1=ERROR (UNIT:filtre niveau_trace)`

## Que faire ensuite

Réinitialisez le Tivoli Enterprise Portal Server.

## Définition de l'option de trace pour le serveur de surveillance

Définissez l'option de trace pour Tivoli Enterprise Monitoring Server dans Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring ou dans le fichier d'environnement.

## Avant de commencer

Faites une sauvegarde du fichier avant de l'éditer.

## Procédure

### • Windows :

1. Sur l'ordinateur sur lequel le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server est installé, sélectionnez **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le service Tivoli Enterprise Monitoring Server, puis sélectionnez **Avancé > Editer paramètres de trace pour afficher la fenêtre Paramètres de trace**.
3. Sélectionnez les filtres RAS1 en ajoutant un espace entre chaque paramètre de trace UNIT, par exemple ERROR (UNIT:kdy all) (UNIT:kfaprpst all). RAS1 représente la trace de l'unité pour le serveur de surveillance. La valeur par défaut est ERROR
4. Acceptez les valeurs par défaut des autres zones.
5. Cliquez sur **OK** pour définir les nouvelles options de trace.
6. Cliquez sur **Oui** pour recycler les services.

### • Linux et UNIX :

1. Accédez au répertoire *rep\_install /config*.
2. Ouvrez le fichier *ms.ini* dans un éditeur de texte.
3. Définissez la variable suivante, en ajoutant un espace entre chaque paramètre de trace UNIT, par exemple KBB\_RAS1=ERROR (UNIT:KDY ALL) (UNIT:KFAPRPST ALL):  
`KBB_RAS1=ERROR (UNIT:filtre niveau_trace)`

où *filtre* est le composant à tracer et *niveau\_trace* le niveau de trace. L'exemple suivant trace tous les éléments du composant Deploy : `KBB_RAS1=ERROR (UNIT:KDY ALL)`

4. Pour tracer l'interface de ligne de commande du serveur de surveillance, définissez la variable suivante dans *rep\_install /bin/tacmd*.
5. Régénérez le fichier *nom\_hôte\_ms\_nom\_tems.config* en exécutant la commande `./itmcmd config -S [ -h rep_install ] [ -a arch ] -t nom_tems`. (Pour plus d'informations sur les commandes itmcmd, voir le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide des commandes* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/cmdref/itm\\_cmdref.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/cmdref/itm_cmdref.htm))).
6. Recyclez le serveur de surveillance. La syntaxe de la commande de démarrage et d'arrêt du serveur de surveillance est `./itmcmd server [ -h rep_install ] [-l] [-n] start|stop nom_tems`.

## Que faire ensuite

Pour plus d'information sur la définition dynamique des niveaux de trace, voir «Modification dynamique des paramètres de trace d'un composant Tivoli Monitoring», à la page 60.

## Définition de l'option de trace pour le serveur d'automatisation

La fonction de diagnostic de Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server est contrôlée par les variables d'environnement `KAS_DEBUG` et `KAS_DEBUG_MAXLOGS`. Vous ne pouvez pas définir de niveaux de trace dans le fichier d'environnement du serveur d'automatisation.

## Avant de commencer

Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server prend en charge deux fonctions de diagnostic qui facilitent le débogage des problèmes. La première est la fonction standard RAS1 d'ITM destinée au traçage des modules source C++ au sein du serveur d'automatisation. La seconde, destinée au traçage des fichiers de script du serveur d'automatisation, est contrôlée par les variables d'environnement **KAS\_DEBUG** et **KAS\_DEBUG\_MAXLOGS**.

En raison de l'impact sur les performances de l'activation de la fonction de trace de diagnostic, n'activez pas le traçage RAS1 ou KAS\_DEBUG à moins que le support IBM ne vous le demande.

### KAS\_DEBUG

La fonction KAS\_DEBUG inscrit ses messages de trace directement dans le fichier journal RAS1 existant du serveur d'automatisation. La liste suivante affiche la granularité croissante des niveaux de message trace qui sont pris en charge pour KAS\_DEBUG.

- I - pour Inhibit (AUCUN)
- N - pour Normal (valeur par défaut pour le traçage des erreurs)
- P - pour Performance
- Y - pour Yes (identique à S)
- S - pour State (Etat)
- V - pour Verbose (prolix)
- T - pour Trace (identique au traçage de flux interne)
- D - pour Detail (Détails)
- M - pour Maximum
- A - pour ALL (active tous les niveaux disponibles)

Chaque niveau de trace **KAS\_DEBUG** que vous définissez affiche des messages pour le niveau de trace spécifié, ainsi que pour tous les niveaux de trace inférieurs. Par exemple, la définition de **KAS\_DEBUG=P** affiche des messages de trace de débogage pour **P** (performance) et **N** (erreur) ; et la définition de **KAS\_DEBUG=V** affiche des messages trace de débogage pour **V** (prolix) et **S** (état), **P** (performance), et **N** (erreur).

### KAS\_DEBUG\_MAXLOGS

La variable **KAS\_DEBUG\_MAXLOGS** est utilisée pour créer deux fichiers journaux qui capturent des messages de débogage supplémentaires :

- `resources.txt` capture une image instantanée des entrées Registry Services
- `itmevents.log` capture chaque événement de table à partir des groupes d'attributs Tivoli Enterprise Monitoring Server suivants : Système géré (table inodests) et Journal des statuts d'une situation (table tsitstsh).

Les fichiers journaux sont créés dans le répertoire d'exécution du serveur d'automatisation :

```
Windows  rép_install \CAS
Linux    UNIX  rép_install /as
```

Définissez **KAS\_DEBUG\_MAXLOGS=Y** avant de démarrer le serveur. Une fois le serveur d'automatisation démarré, les deux fichiers journaux sont créés et continuent de s'agrandir jusqu'à ce que le serveur soit arrêté ou recyclé. Veillez à définir de nouveau la variable sur **KAS\_DEBUG\_MAXLOGS=N** et à supprimer les fichiers `resources.txt` et `itmevents.log` une fois que vous avez fini d'utiliser cette variable. **KAS\_DEBUG\_MAXLOGS** doit être défini dans le fichier d'environnement du serveur d'automatisation ; vous ne pouvez pas le modifier dynamiquement.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour définir l'option de trace du serveur d'automatisation dans le fichier d'environnement `kas`, procédez comme suit :

## Procédure

1. Arrêtez le serveur d'automatisation.
2. Editez le fichier d'environnement, comme suit :
  - **Windows**
    - a. Cliquez sur **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring**.
    - b. Cliquez sur Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez **Avancé > Editer les variables**.
    - c. Cliquez sur **Ajouter** et entrez `KAS_DEBUG` pour le nom de variable et l'un des niveaux de trace pour la valeur, par exemple `Y` ou `D` (pour la liste des niveaux de trace, voir `KAS_DEBUG`).
    - d. Si vous voulez également créer deux fichiers journaux qui capturent des messages de débogage supplémentaires, cliquez sur **Ajouter** et entrez `KAS_DEBUG_MAXLOGS` pour le nom de variable et `Y` pour la valeur.
    - e. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.
  - **Linux | UNIX**
    - a. Accédez au répertoire `rep_install /config`.
    - b. Ouvrez le fichier `as.ini` dans un éditeur de texte et ajoutez la ligne suivante à la fin du fichier : `KAS_DEBUG=N`, où `N` correspond au niveau de trace à spécifier tel que `S` ou `V` (pour la liste des niveaux de trace, voir `KAS_DEBUG`).
    - c. Si vous voulez également créer deux fichiers journaux qui capturent des messages de débogage supplémentaires, ajoutez la ligne suivante à la fin du fichier : `KAS_DEBUG_MAXLOGS=Y`.
    - d. Enregistrez et fermez le fichier d'environnement.
3. Redémarrez le serveur d'automatisation pour que les modifications prennent effet.

## Résultats

Après avoir redémarré le serveur d'automatisation, le niveau de trace est modifié et vous pouvez voir le message suivant dans le fichier journal, où `ERROR` est le niveau de trace :

```
INFO: KAS DEBUG set to [ERROR]
```

## Que faire ensuite

Si vous avez défini un haut niveau de trace, répétez la procédure pour revenir au niveau normal une fois le traçage de diagnostic terminé.

Si vous avez également défini `KAS_DEBUG_MAXLOGS`, les deux fichiers journaux sont créés et continuent de s'agrandir jusqu'à ce que le serveur soit arrêté ou recyclé. Redéfinissez la valeur sur `KAS_DEBUG_MAXLOGS=N` et supprimez les fichiers `resources.txt` et `itmevents.log` une fois que vous n'avez plus besoin de cette variable.

## Définition de l'option de trace pour le serveur d'automatisation de manière dynamique

Vous pouvez définir de manière dynamique des niveaux de trace Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server spécifiques à partir de votre navigateur Web.

## Avant de commencer

La fonction de diagnostic de Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server est contrôlée par les variables d'environnement `KAS_DEBUG` et `KAS_DEBUG_MAXLOGS`. Pour une description, voir le prologue de la section «Définition de l'option de trace pour le serveur d'automatisation», à la page 49. La définition dynamique des niveaux de trace diffère de l'édition du fichier d'environnement en ce sens que vous pouvez modifier la valeur de `KAS_DEBUG` mais pas de `KAS_DEBUG_MAXLOGS`.

En raison de l'impact sur les performances de l'activation de la fonction de trace de diagnostic, n'activez pas le traçage KAS\_DEBUG moins que le support IBM ne vous le demande.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour définir le niveau de trace du serveur d'automatisation à partir de votre navigateur, procédez comme suit :

### Procédure

Entrez l'URL suivante dans votre navigateur :

*protocole://hôte:port/kas\_srv/provider?kas\_debug=niveau*

où

*protocole* correspond au protocole http ou https qu'utilise le serveur d'automatisation,  
*hôte* au nom de l'ordinateur sur lequel est installé le serveur d'automatisation,  
*port* au numéro du port qu'utilise le serveur d'automatisation pour les requêtes entrantes (pour http, le port par défaut est 10001)

et *niveau* est le niveau de trace KAS\_DEBUG à utiliser, par exemple Detail ou D:

- I - pour Inhibit (AUCUN)
- N - pour Normal (valeur par défaut pour le traçage des erreurs)
- P - pour Performance
- Y - pour Yes (identique à S)
- S - pour State (Etat)
- V - pour Verbose (prolix)
- T - pour Trace (identique au traçage de flux interne)
- D - pour Detail (Détails)
- M - pour Maximum
- A - pour ALL (active tous les niveaux disponibles)

### Résultats

Une fois que le serveur d'automatisation a accepté le nouveau niveau de trace, un message confirmant le niveau de trace défini s'affiche, et un message équivalent s'inscrit dans le journal RAS. Exemple de message du navigateur Web :

INFO: KAS DEBUG set to [ERROR]

Exemple de message de journal RAS :

(508AD6EF.0000-A80:kascontr.cpp,5245,"autoTEMSWriteRAS")  
INFO: KAS DEBUG set to [ERROR]"

### Que faire ensuite

Si vous avez défini un haut niveau de trace, répétez la procédure pour revenir au niveau normal une fois le traçage de diagnostic terminé.

## Définition de l'option de trace pour l'outil de déploiement d'agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sur les systèmes Windows :

1. Sur l'ordinateur sur lequel le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server est installé, sélectionnez **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring.**

2. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur le service Tivoli Enterprise Monitoring Server.
3. Sélectionnez **Avancé > Editer paramètres de trace > pour afficher la fenêtre Paramètres de trace**.
4. Entrez **(UNIT:kdy all)** dans la zone **Entrer des filtres RAS1**.
5. Acceptez les valeurs par défaut des autres zones.
6. Cliquez sur **OK** pour définir les nouvelles options de trace.
7. Cliquez sur **Oui** pour recycler les services.

Sur les systèmes Linux, définissez la variable suivante dans \$CANDLEHOME/config/lz.ini :

```
KBB_RAS1=ERROR(UNIT:kdy ALL)(UNIT:kdd ALL)
```

Sur les systèmes UNIX ne fonctionnant pas sous Linux :

1. Définissez la variable suivante dans \$CANDLEHOME/config/ux.ini :  

```
KBB_RAS1=ERROR (UNIT:kdy ALL) (UNIT:kdd ALL)
```
2. Recyclez l'agent du système d'exploitation sur ce noeud final.

## Définition, pour un agent de surveillance, de l'option de trace relative aux alertes SNMP

Lors de l'identification et de la résolution des problèmes liés aux alertes SNMP d'un agent, définissez le paramètre de trace suivant :

```
ERROR (UNIT:KRA ALL)
```

Si l'agent est configuré pour utiliser le chiffrement SNMPv3 lors de l'émission d'alertes SNMP, définissez (COMP:SNMP ALL) pour obtenir le paramètre de trace suivant :

```
ERROR (UNIT:KRA ALL) (COMP:SNMP ALL)
```

Utilisez (COMP:SNMP ALL) pour mettre en évidence les alarmes SNMP. Si vous vous concentrez sur une panne ou une erreur de communication d'un agent, utilisez :

```
KBB_RAS1=(UNIT:KRA ALL) (UNIT:s_ ALL)
```

Le niveau de trace (UNIT:s\_ ALL) inclut le traçage des appels système lors du traitement SNMP.

## Définition de l'option de trace pour l'agent i5/OS

L'agent de surveillance i5/OS peut devenir insensible ou la fonction de trace peut être interrompue si KBB\_RAS1 est configuré avec des paramètres **UNIT** excessifs ou le filtre **ALL** .

Configurez la fonction de trace RAS1 sur l'agent de surveillance i5/OS correctement pour garantir des performances adéquates.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez la variable KBB\_RAS1 dans le fichier d'environnement de l'agent de surveillance i5/OS avec l'un des paramètres suivants pour définir la fonction de trace RAS1 :

### Procédure

- **KBB\_RAS1=NONE**
  1. Définissez **KBB\_RAS1=NONE** dans QAUTOTMP/KMSPARM (KBBENV) pour l'agent i5/OS.
  2. Recyclez l'agent.

Ce paramètre génère un journal RAS1 limité et l'agent s'arrête en douceur au cours du processus d'arrêt.

- **KBB\_RAS1=ERROR**
  1. Définissez **KBB\_RAS1=ERROR** dans QAUTOTMP/KMSPARM (KBBENV) pour l'agent i5/OS.

2. Mettez en commentaire les deux lignes suivantes en ajoutant un astérisque (\*) au début de chaque ligne :  
 KBB\_RAS1\_LOG=(QAUTOTMP/KA4AGENT01 QAUTOTMP/KA4AGENT02 QAUTOTMP/KA4AGENT03)  
 INVENTORY=QAUTOTMP/KA4RAS.INV LIMIT=5 PRESERVE=1  
 La mise en commentaire des lignes a pour effet de les supprimer du traitement et un fichier spoule est créé sous l'utilisateur QAUTOMON avec les données de trace, lesquelles peuvent être supprimées à moins qu'elles ne soient demandées par le support IBM.
3. Enregistrez le fichier d'environnement et recyclez l'agent.
4. Pour vérifier que l'agent s'arrête normalement, utilisez **ENDOMA** ou sélectionnez **Option 3** sur **GO OMA** et acceptez les options par défaut.

Notez qu'il est possible que le fichier spoule soit plein en fonction des paramètres de configuration de trace de l'agent.

## Définition de l'option de trace pour Warehouse Proxy Agent

### Procédure

1. Sous Windows, sur l'ordinateur sur lequel le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server est installé, sélectionnez **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring**.
2. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur **Proxy Warehouse**.
3. Sélectionnez **Avancé > Editer les paramètres de trace**.
4. Sélectionnez les filtres RAS1. La valeur par défaut est ERROR
5. Acceptez les valeurs par défaut des autres zones.
6. Cliquez sur **OK** pour définir les nouvelles options de trace.
7. Cliquez sur **Oui** pour recycler les services.

### Configuration de la trace Warehouse Proxy Agent :

Vous pouvez modifier le fichier de configuration *rép\_install \Config\ITMConfigRAS.properties* sous UNIX et le fichier *rép\_install \Config\ITMConfigRAS.properties* sous Windows pour définir handler99 comme gestionnaire de configuration et définir la fonction de trace du débogage sur le maximum DEBUG\_MAX comme indiqué ci-dessous :

```
Handler99.name=config
Handler99.scope=*
Handler99.scopeName=Config
Handler99.logFile=../logs/config.log
Handler99.traceFile=../logs/config.trc
Handler99.level=DEBUG_MAX
Handler99.onConsoleToo=true
Handler99.maxFiles=10
Handler99.maxFileSize=8192
```

Ensuite, vous devez créer un fichier appelé *kKHDconfig.sysprops.cfg* dans le répertoire *\$CANDLEHOME\TMAITM6* sous UNIX et *rép\_install \TMAITM6* sous Windows avec un lien vers le fichier de configuration du gestionnaire comme indiqué ci-dessous :

```
DInstallRASConfig="ITMConfigRAS.properties"
```

Lorsque le panneau de configuration Warehouse Proxy Agent est affiché, la fonction de trace apparaît dans le fichier *\$CANDLEHOME/logs/config.trc* sous UNIX et dans le fichier *rép\_install /logs/config.trc* sous Windows comme indiqué dans le fichier de configuration du gestionnaire.

Pour effectuer le suivi du traducteur bidirectionnel, définissez le niveau de trace sur (UNIT: KDY ALL) (UNIT: KHD\_XA ALL) dans le fichier d'environnement de Warehouse Proxy Agent pour KBB\_RAS1.

## Options de trace pour l'agent Summarization and Pruning

Utilisez les options de trace pour que l'agent Tivoli Summarization and Pruning collecte des données pour diagnostiquer les problèmes.

L'agent Summarization and Pruning utilise la fonction de trace RAS1 basée sur C, la fonction de trace RAS1 basée sur Java et la fonction de trace interne basée sur Java. Par défaut, les données de trace de l'agent Summarization and Pruning sont écrites dans un fichier dans le sous-répertoire des fichiers journaux. Le niveau de trace RAS1 par défaut est ERROR pour tous les composants et les modules de l'agent Summarization and Pruning.

Les options de trace suivantes sont disponibles pour l'agent Summarization and Pruning :

### **KBB\_RAS1=ERROR**

Traçage des erreurs générales. KBB\_RAS1=ERROR Affecte le contenu du traçage C RAS1 (nomhôte\_sy\_horodatageHEX-nn.log).

### **KBB\_RAS1=ERROR (UNIT:ksz ALL)**

Démarrage de l'agent de trace. Affecte le contenu du traçage C RAS1 tracing (nomhôte\_sy\_horodatageHEX-nn.log).

### **KBB\_RAS1=ERROR (COMP:com.tivoli.twh.ksy ALL)**

Traçage de niveau minimal pour la synthèse. Affecte le contenu du traçage Java RAS1 (nomhôte\_sy\_ras1java\_horodatage-nn.log).

### **KBB\_RAS1=ERROR (UNIT:ksy1 ALL)**

Traçage de niveau moyen pour la synthèse. Affecte le contenu du traçage Java interne (nomhôte\_sy\_java\_horodatage-n.log).

### **KBB\_RAS1=ERROR (UNIT:ksy2 ALL)**

Traçage de connexion pour la synthèse. Affecte le contenu du traçage Java interne (nomhôte\_sy\_java\_horodatage-n.log).

### **KBB\_RAS1=ERROR (UNIT:ksy3 ALL)**

Traçage d'instructions pour la synthèse. Affecte le contenu du traçage Java interne (nomhôte\_sy\_java\_horodatage-n.log).

### **KBB\_RAS1=ERROR (UNIT:ksy4 ALL)**

Traçage de ResultSet pour la synthèse. Affecte le contenu du traçage Java interne (nomhôte\_sy\_java\_horodatage-n.log).

### **KBB\_RAS1=ERROR (UNIT:ksy5 ALL)**

Traçage des valeurs de colonnes pour la synthèse. Affecte le contenu du traçage Java interne (nomhôte\_sy\_java\_horodatage-n.log).

### **KBB\_RAS1=ERROR (UNIT:ksysql ALL)**

Trace toutes les instructions SQL en cours d'exécution. Affecte le contenu du traçage Java interne (nomhôte\_sy\_java\_horodatage-n.log).

### **KBB\_RAS1=ERROR (UNIT:ksysql1 ALL)**

Identique à (UNIT:ksysql ALL), mais inclut également toutes les valeurs de paramètre utilisées dans les instructions paramétrisées.

### **Remarque :**

1. Les paramètres suivants : (UNIT:ksy3 ALL) ou (UNIT:ksy4 ALL) ou (UNIT:ksy5 ALL) produisent un volume important de sortie de trace.
2. Par défaut, la trace interne basée sur Java (hostname\_sy\_java\_timestamp-n.log) est placée dans 5 fichiers, chacun de ces fichiers contenant 300 000 lignes. Pour modifier les valeurs par défaut, utilisez les paramètres suivants dans le fichier KSYENV (Windows) ou sy.ini (Linux ou UNIX) :

```
KSZ_JAVA_ARGS=-Dibm.tdw.maxNumberDetailTraceFiles=<A>  
-Dibm.tdw.maxLinesForDetailTraceFile=<B>
```

où :

<A> Indique le nombre maximal de fichiers trace Java internes pouvant exister simultanément pour un même lancement.

<B> Indique le nombre maximal de lignes par fichier de trace Java interne.

Pour réduire le nombre et la taille de \*\_sy\_java\_\*.log au minimum, vous pouvez définir <A> et <B> sur 1, ce qui crée un seul fichier \*\_sy\_java\_\*.log avec une taille de fichier maximum d'environ 225 Ko. (Si vous définissez <A> et <B> sur 0, l'agent Summarization and Pruning cesse de fonctionner.)

### Interface utilisateur de l'agent Summarization and Pruning :

Editez le fichier de configuration du gestionnaire pour définir le niveau de trace de débogage et d'autres paramètres.

Vous pouvez éditer le fichier de configuration du gestionnaire, *rep\_install /Config/ITMConfigRAS.properties*, définir handler99 en tant que gestionnaire de configuration et définir le niveau de trace sur le maximum DEBUG\_MAX, comme indiqué dans le paramétrage suivant :

```
Handler99.name=config
Handler99.scope=*
Handler99.scopeName=Config
Handler99.logFile=../logs/config.log
Handler99.traceFile=../logs/config.trc
Handler99.level=DEBUG_MAX
Handler99.onConsoleToo=true
Handler99.maxFiles=10
Handler99.maxFileSize=8192
```

Ensuite, vous devez créer un fichier nommé kKSYconfig.sysprops.cfg dans le répertoire *rep\_install /TMAITM6* (Linux et UNIX) ou le répertoire *rep\_install \TMAITM6* (Windows), qui contient un lien vers le fichier de configuration du gestionnaire :

```
DInstallRASConfig="ITMConfigRAS.properties"
```

Une fois la configuration d'agent Summarization and Pruning démarrée, le traçage s'affiche dans le fichier *rep\_install /logs/config.trc* (Linux ou UNIX) ou le fichier *rep\_install \logs\config.trc* (Windows), comme indiqué par le fichier de configuration du gestionnaire.

Pour effectuer le suivi du traducteur bidirectionnel, définissez le niveau de trace sur (UNIT : KDY ALL) (UNIT : KHD\_XA ALL) dans le fichier d'environnement de l'agent Summarization and Pruning pour KBB\_RAS1.

### Définition des options de trace pour les commandes tacmd

Vous pouvez définir les niveaux de trace spécifiques pour les commandes tacmd.

#### Procédure

-  Modifiez manuellement le fichier *rep\_install \KUIENV* avec l'instruction standard KBB\_RAS1 pour inclure les paramètres suivants :

```
KBB_RAS1=ERROR(UNIT:ksh all) (UNIT:kui all)
```

Pour déboguer également KT1, éditez la ligne pour qu'elle soit comme l'exemple suivant :

```
KBB_RAS1=ERROR(UNIT:ksh all) (UNIT:kui all) (UNIT:kt1 all)
```

-   Modifiez manuellement le script de shell *rep\_install /bin/tacmd* pour ajouter une ligne similaire à l'exemple suivant :

```
KBB_RAS1=ERROR(UNIT:ksh all) (UNIT:kui all)
```

Pour déboguer également KT1, éditez la ligne pour qu'elle soit comme l'exemple suivant :

```
KBB_RAS1=ERROR(UNIT:ksh all) (UNIT:kui all) (UNIT:kt1 all)
```

## Définition de l'option de trace pour l'outil de mise à niveau IBM Tivoli Monitoring

Tableau 3. Définition de l'option de trace pour l'outil de mise à niveau Tivoli Monitoring

Option de trace	Instructions
Traçage de noeuds finaux	<p>Exécutez la commande suivante pour affecter la valeur <code>log_threshold=3</code> ou une valeur supérieure à un noeud final et activer le traçage des noeuds finaux :</p> <pre>wep ep set_config log_threshold=3</pre> <p>Les traces sont enregistrées dans le fichier <code>lcf.d.log</code> situé sur le noeud final (dans <code>\$LCF_DATDIR</code>).</p>
Traçage en environnement de test.	<p>Valeur booléenne (TRUE ou FALSE par défaut). La valeur par défaut est FALSE.</p> <p>Pour activer le traçage, exécutez la commande suivante à partir d'une invite de commande Tivoli Management Environment : <code>id1call oid _set_debug TRUE</code></p> <p>où :</p> <p><b>oid</b> Indique l'ID de l'objet du gestionnaire de mise à niveau. Exécutez la commande Framework <b>wlookup</b> pour rechercher l'ID objet du gestionnaire de mise à niveau dans Tivoli Management Environment :</p> <pre>wlookup -a   grep Upgrade</pre> <p><b>Remarque :</b> Si vous affectez la valeur de trace TRUE, tous les outils de mise à niveau portent la valeur TRUE, ce qui affecte tous les utilisateurs qui exécutent ces outils.</p> <p>Un fichier trace appelé <code>trace_util_horodatage.log</code> est créé dans le répertoire <code>\$DBDIR/AMX/trace/</code> au format XML, avec les outils 'witmscantmr', 'witmassess' et 'witmupgrade', mais aussi avec des valeurs horodatage qui indiquent les données et l'heure d'exécution. Chaque enregistrement de ce journal contient un horodatage et un message. Par ailleurs, ces outils héritent des mécanismes Framework FFTC, tels que <b>wtrace</b> et <b>odstat</b> pour la trace des transactions et des piles de méthodes. Pour plus d'informations sur ces commandes, consultez la documentation de Tivoli Management Framework.</p>
Traçage de l'agent de système d'exploitation	<p>Par défaut, le traçage de l'agent de système d'exploitation est activé au niveau minimal. Les niveaux de trace de l'agent peuvent être ajustés à l'aide de paramètres spécifiques. Les fichiers journaux se trouvent dans <code>rep_install\install\ITM\</code> pour les agents Windows ou dans <code>rep_install/logs/</code> pour les agents des systèmes UNIX. Ces fichiers journaux sont au format RAS1.</p>

## Définition de l'option de trace pour la transmission d'événements Tivoli Enterprise Console

Si votre environnement de surveillance est configuré pour la transmission d'événements IBM Tivoli Monitoring, vous pouvez envoyer des événements de situation au Tivoli Enterprise Console et afficher des événements sur le serveur d'événements par le biais du Tivoli Enterprise Portal. Si vous souhaitez envoyer des événements de situation au serveur d'événements Tivoli Enterprise Console et afficher les mises à jour à partir de celui-ci dans le client de portail, vous pouvez définir la trace du transmetteur d'événements sur le Tivoli Enterprise Monitoring Server.

Utilisez la fonction de trace de transmission d'événements pour diagnostiquer les problèmes liés à la transmission d'événements.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonction de trace de transmission d'événements utilise le traçage RAS1. La transmission d'événements est définie pendant l'installation. Les valeurs acceptables sont les suivantes :

- STATE
- DETAIL

- ALL

La valeur de trace par défaut est STATE. Si vous modifiez le niveau de trace, vous devez redémarrer le serveur de surveillance pour valider la modification.

Utilisez les instructions suivantes pour définir les niveaux de trace :

**Windows** :

1. Dans Gérer Tivoli Enterprise Monitoring Services, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le Tivoli Enterprise Monitoring Server.
2. Cliquez sur **Avancé > Editer les paramètres de trace**.
3. Sous **Entrer les filtres RAS1**, ajoutez UNIT:kfaot classe\_trc  
où :  
**classe\_trc**  
Spécifie la valeur STATE, DETAIL ou ALL, ce qui génère de plus en plus d'informations de trace.
4. L'emplacement du fichier journal par défaut est C:\IBM\ITM\CMS\logs\KMSRAS1.LOG ; modifiez-le en cas de besoin.
5. Cliquez sur **OK** pour définir la trace.
6. Recyclez le serveur de surveillance pour que la trace prenne effet.

**Linux | UNIX**

1. Editez rép\_install/config/nomhôte\_ms\_Tivoli\_Enterprise\_Monitoring\_Server\_ID.config  
où :  
**rép\_install**  
Indique le répertoire d'installation du serveur de surveillance.  
**nom\_hôte**  
Indique la valeur de nom d'hôte fournie pendant l'installation.
2. Ajoutez (UNIT:kfaot classe\_trc) dans la ligne KBB\_RAS1='ERROR'  
où :  
**classe\_trc**  
Indique l'un des niveaux de détail de trace suivants :
  - STATE - niveau minimum de détail.
  - DETAIL - niveau moyen de détail.
  - ALL - niveau maximum de détail.
 Par exemple, 'KBB\_RAS1='ERROR (UNIT:kfaot STATE)'
3. Enregistrez le fichier.
4. Recyclez le serveur de surveillance pour que la trace prenne effet.
5. Le journal du serveur de surveillance se trouve dans rép\_install/logs/nomhôte\_ms\_nnnnnn.log, où n représente un horodatage. Plusieurs fichiers peuvent avoir des horodatages différents dans le répertoire des journaux.

## Définition des options de trace du transmetteur de mise à jour de situations d'IBM Tivoli Enterprise Console

Si la transmission d'événements d'IBM Tivoli Enterprise Console est activée dans votre environnement de surveillance, vous pouvez transmettre les événements de situation au serveur d'événements de Tivoli Enterprise Console. Vous pouvez également afficher les événements sur le serveur d'événements par le biais de Tivoli Enterprise Portal. Si vous souhaitez transmettre des événements de situation à partir d'IBM Tivoli Enterprise Console et afficher les mises à jour dans Tivoli Enterprise Portal, vous pouvez configurer

la trace du transmetteur de mise à jour de situations sur le serveur d'événements d'IBM Tivoli Enterprise Console. La valeur de trace par défaut est de niveau peu élevé. Vous pouvez modifier le niveau de trace à l'aide de la commande **sitconfig**.

```
$BINDIR/TME/TEC/OM_TEC/bin/sitconfig.sh update  
fileName=configuration_file_name logLevel=trace_level
```

où :

**nom\_fichier\_configuration**

Nom du fichier de configuration chargé indiqué par le fichier `situpdate.properties`.

**niveau\_trace**

Indique la valeur de niveau de trace (**low**, **med** ou **verbose**).

La fonction de trace du transmetteur de mise à jour de situations IBM Tivoli Enterprise Console permet de diagnostiquer les problèmes liés au transmetteur de mise à jour de situations IBM Tivoli Enterprise Console. La trace du transmetteur de mise à jour de situations IBM Tivoli Enterprise Console est définie pendant l'installation. Les valeurs acceptables sont les suivantes :

- low
- med
- verbose

La valeur de trace par défaut est low. Si vous modifiez le niveau de trace après le démarrage du transmetteur de mise à jour de situations, vous devez redémarrer ce dernier pour que les modifications soient prises en compte. Il existe deux fichiers trace :

**synch\_trace.log**

est toujours créé.

**synch\_msg.log**

est créé lorsqu'une erreur survient pendant l'exécution du transmetteur de mise à jour de situations.

Exécutez la commande suivante pour définir les niveaux de trace :

```
$BINDIR/TME/TEC/OM_TEC/bin/sitconfig.sh update  
fileName=configuration_file_name logLevel=trace_level
```

où :

**nom\_fichier\_configuration**

Nom du fichier de configuration chargé indiqué par le fichier `situpdate.properties`.

**niveau\_trace**

Indique la valeur de niveau de trace (**low**, **med** ou **verbose**).

## Configuration de la fonction de trace RAS1 sur les systèmes z/OS

Editez le fichier d'environnement `KpcENV` (`pc` désignant le code produit) afin de définir le niveau de trace RAS1 pour votre produit OMEGAMON.

Cette syntaxe permet de spécifier une trace RAS1 dans le fichier `KppENV` (où `pp` désigne le code produit : HL pour OMEGAMON z/OS Management Console ou DS pour Tivoli Enterprise Monitoring Server). Après avoir ajouté ce paramètre de configuration dans le fichier `KppENV`, vous devez arrêter puis redémarrer l'espace adresse pour valider le paramètre. Elle reste en application pendant toute la durée de vie de l'espace adresse. Pour arrêter la trace, vous devez à nouveau modifier le fichier `KppENV` afin de réinitialiser le niveau de trace, puis arrêter et redémarrer l'espace adresse.

## Syntaxe du paramètre de trace RAS1

Le paramètre de la variable d'environnement `KBB_RAS1` respecte la syntaxe du paramètre de trace RAS1, comme décrit dans la rubrique «Syntaxe RAS1», à la page 46.

**Remarque :** Le paramètre par défaut des agents de surveillance sous z/OS est `KBB_RAS1=ERROR`, ce qui signifie que seule la fonction de trace des erreurs est activée. Vous pouvez spécifier n'importe quelle combinaison de mots clés `UNIT`, `COMP` et `ENTRY`. Il n'est pas obligatoire de préciser des mots clés. Cependant, la valeur RAS1 définie par la classe globale s'applique à tous les composants. Pour plus d'informations sur la définition de la fonction de trace RAS1 sur les systèmes z/OS, voir le guide d'utilisation de l'agent de surveillance.

---

## Modification dynamique des paramètres de trace d'un composant Tivoli Monitoring

Vous pouvez modifier de manière dynamique les paramètres de trace d'un produit à l'aide de la commande `tacmd settrace` ou de l'interface RAS1 sur la console IBM Tivoli Monitoring Service Console. Ces deux méthodes permettent l'application immédiate des paramètres de trace RAS1 modifiés.

La commande `tacmd settrace` est décrite dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide des commandes* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/cmdref/itm\\_cmdref.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/cmdref/itm_cmdref.htm)). La console IBM Tivoli Monitoring Service Console et son interface RAS1 sont décrits ici.

**Remarque :** Lorsqu'un produit est redémarré, ses paramètres de trace sont à nouveau lus à partir du fichier de configuration du produit, soit `KpcENV`, soit `pc.ini`, où `pc` est le code produit à deux caractères. La modification dynamique des paramètres de trace ne modifie pas la variable d'environnement `KBB_RAS1` dans le fichier de configuration du produit. Pour conserver les modifications de la fonction de trace à chaque redémarrage du produit, vous devez mettre à jour `KBB_RAS1` dans le fichier de configuration du produit.

## IBM Tivoli Monitoring Service Console

Chaque processus IBM Tivoli Monitoring contient automatiquement un serveur Web intégré. Le serveur donne l'accès Web à une fonction connue sous le nom de console IBM Tivoli Monitoring Service Console. Chaque processus Tivoli Monitoring qui est actif sur un système dispose d'une console de maintenance distincte.

La console de maintenance est disponible sur toutes les plateformes et elle offre aux administrateurs système une variété utilitaires permettant d'afficher le statut des composants, et d'interroger et de modifier les informations de configuration d'un processus Tivoli Monitoring actif.

Les consoles de maintenance sont identifiées de façon unique par leur nom de point de service. Si vous faites pointer un navigateur vers le port d'écoute 1920 du serveur Web intégré sur un système qui exécute n'importe quel processus IBM Tivoli Monitoring, vous verrez une page Web similaire à celle qui est affichée ici.

Tableau 4. *IBM Tivoli Monitoring Service Index*. Cette représentation de la console IBM Tivoli Monitoring Service Console indique que deux agents de surveillance s'exécutent sur un système AIX, l'agent de fichier journal UNIX et l'agent de système d'exploitation UNIX. Pour accéder à la console de maintenance de l'agent de fichier journal UNIX, vous cliqueriez le lien «IBM Tivoli Monitoring Service Console», sous le nom du point de service, «root.tameaix5\_ul.»

IBM Tivoli Monitoring Service Index Wed, 21 Mar 2013 14:31:02 GMT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Point: tameaix5_ux               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interface de service d'agent UX</li> </ul> </li> <li>• Service Point: root.tameaix5_ux               <ul style="list-style-type: none"> <li>– IBM Tivoli Monitoring Service Console</li> </ul> </li> <li>• Service Point: tameaix5_ul               <ul style="list-style-type: none"> <li>– IBM Tivoli UL Agent Service Interface</li> </ul> </li> <li>• Service Point: root.tameaix5_ul               <ul style="list-style-type: none"> <li>– IBM IBM Tivoli Monitoring Service Console</li> </ul> </li> </ul>

En plus des liens de console de maintenance, l'exemple contient des liens vers l'interface de service d'agent, ce qui vous permet d'obtenir des rapports pour un agent installé. Ces rapports contiennent des informations sur les situations privées d'un agent, les données privées d'historique, les descriptions d'attribut et les valeurs en cours. Vous pouvez également faire une demande à l'interface de service en fournissant des éléments XML.

Un index de service peut inclure d'autres types de liens. Par exemple, si vous exécutez un Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur, l'index de service sur ce système inclut un lien vers «IBM Tivoli Monitoring Web Services», qui fournit une interface avec le serveur SOAP du serveur de surveillance concentrateur.

## Démarrage d'IBM Tivoli Monitoring Service Console

Si au moins un processus IBM Tivoli Monitoring est en cours d'exécution sur un système, vous pouvez démarrer une session Web sur la console de maintenance.

### Avant de commencer

La console de maintenance procède à l'authentification d'utilisateur à l'aide de la fonction de sécurité native du système d'exploitation :

- Sur les systèmes UNIX, votre ID utilisateur et votre mot de passe doivent être authentifiés par les contrôles de sécurité locaux.
- Sur les systèmes Windows, vous devez indiquer l'ID utilisateur et le mot de passe de la station de travail Windows à l'invite de commande.
- Sur les systèmes z/OS, votre ID utilisateur et votre mot de passe sont vérifiés par la fonction de sécurité z/OS (RACF/SAF).

Par défaut, les utilisateurs sont autorisés à effectuer cinq tentatives de connexion infructueuses à la console de maintenance avant que l'accès soit verrouillé. La période de verrouillage par défaut est de 30 minutes.

Il est indispensable de saisir un mot de passe pour accéder à la console. Les mots de passe vides, même définis pour un ID utilisateur particulier, ne peuvent pas accéder à la console de maintenance. Vous pouvez seulement accéder à la console de maintenance avec un ID utilisateur et un mot de passe non vide.

### Procédure

1. Ouvrez une fenêtre de navigateur.

2. Entrez l'URL suivante, où *nom\_hôte* est le nom qualifié complet ou l'adresse IP de l'ordinateur sur lequel le processus de Tivoli Monitoring est en cours d'exécution, et 1920 est le port d'écoute HTTP identifié du serveur Web intégré :

`http://nom_hôte:1920`

Si la console de maintenance n'est pas affichée, un administrateur système peut en avoir bloqué l'accès. Voir «Blocage de l'accès à IBM Tivoli Monitoring Service Console», à la page 64.

3. Cliquez sur le lien vers la console de maintenance associée au processus souhaité (nom du point de service).
4. Une fois que la fenêtre de connexion s'ouvre, entrez un ID utilisateur et un mot de passe valides pour le système auquel vous accédez. Si la connexion aboutit, la page Web de la console de maintenance s'ouvre. Elle contient trois zones :
  - En-tête
  - Résultats de la commande
  - Zone d'entrée de la commande
5. Lancez des commandes de la console de maintenance dans la zone d'entrée des commandes. Pour obtenir une liste des commandes disponibles, saisissez un point d'interrogation (?) et cliquez sur **Soumettre**.

## Interface RAS1 de la console de maintenance

Les fonctionnalités offertes par IBM Tivoli Monitoring Service Console comprennent une interface RAS1 qui permet de répertorier et de définir les niveaux de trace RAS1 ; elle est appelée à l'aide de la commande **ras1**.

Si vous saisissez **ras1** dans la zone d'entrée de commande, vous pouvez voir s'afficher les informations d'utilisation relatives à cette commande. Les commandes secondaires **ras1** sont notamment **set**, **list** et **units**.

### Activez la fonction de trace dynamique : **ras1 set**

La commande **ras1 set** remplace de façon dynamique la valeur KBB\_RAS1 actuelle d'un produit par la nouvelle valeur que vous indiquez. Par exemple, si la valeur par défaut KBB\_RAS1=ERROR est en vigueur et que vous voulez activer la fonction de trace complète de l'unité de compilation *xxx* et la fonction de trace détaillée de bas niveau de l'unité de compilation *yyy*, vous sélectionnez cette commande après vous être connecté à la console de maintenance :

```
ras1 set ERROR (UNIT:xxx ALL) (UNIT:yyy ERROR DETAIL)
```

. Les deux filtres UNIT supplémentaires prennent effet immédiatement, sans nécessiter que le produit soit recyclé.

### Affichez les niveaux de trace en cours : **ras1 list**

La commande **ras1 list** affiche les niveaux de trace en cours d'un produit.

🔗 La valeur recommandée consiste à émettre **ras1 list** avant **ras1 set** pour les raisons suivantes :

- Pour ne pas omettre un paramètre de trace important dans la nouvelle valeur de **ras1 set**. (Notez que chaque commande **ras1 set** implique un remplacement complet.)
- Pour enregistrer le niveau de trace initial de façon à pouvoir le restaurer une fois que vous avez terminé de capturer des données de diagnostic.

Si la trace est définie sur **ALL**, tous les points de trace définis pour un composant ou une unité de compilation particuliers sont inclus. C'est l'équivalent du paramètre «Error Detail Flow State Input Output Metrics». La trace peut par conséquent être volumineuse. **ALL** peut parfois être nécessaire lorsque vous commencez à identifier et à résoudre un problème ; mais si vous avez reçu un paramètre plus spécifique, utilisez-le au lieu de **ALL**.

La commande **rasl list** affiche des informations dans un format légèrement différent qui nécessite une explication. Par exemple, voici la sortie de **rasl list** par rapport à un agent Universal Agent qui s'exécute avec **KBB\_RAS1=ERROR (UNIT:kumamain Error State) (UNIT:kt1 Error Detail Flow)**.

```
00000003, Unit="kt1", Class=EVERYE+EVERYU+ER+FL+DET
00000001, Unit="kumamain", Class=EVERYE+EVERYU+ER+ST
00000005, Comp="KLX", Class=EVERYE+EVERYU+ER
00000007, Comp="KDE", Class=EVERYE+EVERYU+ER+ST+IN+OUT+ME
00000009, Comp="NCS", Class=EVERYE+EVERYU+ER
0000000B, Comp="KDH", Class=EVERYE+EVERYU+ER
```

Default trace class(es): EVERYE+EVERYU+ER

La journalisation de niveau d'erreur s'affiche sous la forme EVERYE+EVERYU+ER, où EVERYE représente «EveryEntry», EVERYU représente «EveryUnit», et ER est une abréviation pour l'ERREUR. Le premier paramètre situé après **KBB\_RAS1=** est identifié comme étant la classe globale. Du fait qu'il a été défini sur ERROR, nous voyons Default trace class(es): EVERYE+EVERYU+ER. L'unité de compilation kumamain.cpp a son propre paramètre **UNIT** avec les classes Erreur et Etat spécifiées, et cela se traduit par ER+ST dans la sortie de **rasl list**. De même, l'unité de compilation «kt1» indique ER+FL+DET pour représenter le flux de détail d'erreur.

Dans cet exemple de configuration d'Universal Agent, une variable de débogage de composant est active, KDE\_DEBUG=Y. Cette variable d'environnement fournit une notation abrégée pour activer la fonction de travail ERROR STATE INPUT OUTPUT METRICS (mentionnée plus haut sous la forme ER+ST+IN+OUT+ME) dans toutes les unités de compilation appartenant au composant KDE. Les composants KLX, NCS et KDH s'exécutent avec une valeur Kxx\_DEBUG de 'N', qui devient par défaut ERROR (EVERYE+EVERYU+ER).

#### Déterminez quels éléments UNIT et COMP sont actifs : rasl units

La commande **rasl units** vous permet de déterminer quelles unités (UNIT) et composants (COMP) sont actifs dans un produit IBM Tivoli Monitoring. La première colonne contient les valeurs UNIT disponibles, et la dernière colonne affiche les valeurs COMP correspondantes. Voici un extrait de la sortie de la commande **rasl units** pour l'agent de système d'exploitation Windows :

```
kbbcre1.c, 630, Mar 20 2013, 14:42:14, 1.1, *
kbbcrn1.c, 630, Mar 20 2013, 14:42:13, 1.1, *
kdhb1de.c, 630, Mar 20 2013, 14:52:47, 1.1.1.1, KDH
kdh0med.c, 630, Mar 20 2013, 14:52:28, 1.1.1.1, KDH
kdhsrej.c, 630, Mar 20 2013, 14:53:37, %I%, KDH
kdhb1fh.c, 630, Mar 20 2013, 14:52:45, 1.1, KDH
kdhb1oe.c, 630, Mar 20 2013, 14:52:53, 1.2, KDH
kdhs1ns.c, 630, Mar 20 2013, 14:53:38, 1.3.1.2, KDH
kbbacd1.c, 630, Mar 20 2013, 14:41:46, 1.2, ACF1
kbbacl.c.c, 630, Mar 20 2013, 14:41:45, 1.4.1.1, ACF1
kbbac1i.c, 630, Mar 20 2013, 14:41:47, 1.11.1.1, ACF1
kdhsfcn.c, 630, Mar 20 2013, 14:53:42, 1.3, KDH
kdhsrq.c, 630, Mar 20 2013, 14:53:15, 1.2, KDH
kdhb1pr.c, 630, Mar 20 2013, 14:52:54, 1.1, KDH
kdhsgh.c, 630, Mar 20 2013, 14:53:12, 1.1.1.4, KDH
kdh0uts.c, 630, Mar 20 2013, 14:52:27, 1.1, KDH
kdhsrsp.c, 630, Mar 20 2013, 14:53:46, 1.2, KDH
kdhs1rp.c, 630, Mar 20 2013, 14:53:44, 1.1, KDH
kdhscsv.c, 630, Mar 20 2013, 14:53:25, 1.14.1.1, KDH
kdebbac.c, 630, Mar 20 2013, 14:50:03, 1.11, KDE
kdebsac.c, 630, Mar 20 2013, 14:50:34, 1.2, KDE
```

La sortie indique que KDH, ACF1 et KDE figurent parmi les composants actifs. Plusieurs composants Tivoli Monitoring ont leur propre variable d'environnement DEBUG qui fournit une fonctionnalité de traçage équivalente à l'option COMP. Par exemple, l'ajout de **KDH\_DEBUG=A** au

fichier `KpcENV` ou au fichier `pc.ini` d'un agent aurait le même effet que l'ajout de **(COMP:KDH ALL)** à **KBB\_RAS1**. Il active le niveau de trace **ALL** pour chaque fichier source pour lequel KDH figure dans la dernière colonne.

Supposons que vous voulez capturer des données de trace supplémentaires pour les deux premiers fichiers source de la sortie de **ras1 units**. Nous savons que la valeur UNIT correspond à toute unité de compilation qui commence par la chaîne de caractères spécifiée. Par conséquent, vous pouvez utiliser la commande **ras1 set** pour ajouter **(UNIT:kbbcr ERROR FLOW)**. Le traçage ERROR est déjà en vigueur parce qu'il s'agit de la classe globale, mais l'ajout du traçage FLOW entraîne la consignation des données d'entrée et de sortie des fonctions pour les deux fichiers source qui commencent par «kbbcr», à savoir, «kbbcre1.c» et «kbbcrn1.c.».

#### Désactivez la fonction de trace dynamique : **ras1 set (UNIT:name ANY)**

Après avoir utilisé **ras1 set** pour activer un traçage supplémentaire et avoir capturé les données de diagnostic requises, vous pouvez utiliser l'option ANY pour désactiver la fonction de trace. Si l'on reprend l'exemple précédent, vous désactiveriez le traçage **kbbcr FLOW** en entrant la commande suivante : **ras1 set (UNIT:kbbcr ANY)**. Cette commande a pour effet de retirer kbbcr de la liste des unités (UNIT) actives, et tous les fichiers source commençant par «kbbcr» s'exécutent désormais avec la journalisation de niveau d'erreur (ERROR) par défaut.

## Blocage de l'accès à IBM Tivoli Monitoring Service Console

La fonction IBM Tivoli Monitoring Service Console est automatiquement incluse dans le serveur Web intégré qui fait partie de chaque processus de Tivoli Monitoring.

Vous pouvez empêcher des utilisateurs d'accéder à la console de maintenance qui est disponible à travers le serveur Web intégral.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous devez empêcher des utilisateurs d'accéder à la console de maintenance, utilisez l'une des étapes suivantes. Chaque étape est décrite en allant du plus général au plus spécifique :

#### Procédure

- Désactivez l'ensemble du serveur Web intégré de façon à ce qu'il ne soit pas initialisé pendant le démarrage des processus :
  1. Mettez à jour la variable d'environnement **KDE\_TRANSPORT** qui configure les options de mise en réseau d'un produit. (Notez que **KDC\_FAMILIES** est une variable d'environnement plus ancienne qui a la même fonction et suit les mêmes règles de syntaxe que **KDE\_TRANSPORT**)
  2. A la fin de la chaîne **KDE\_TRANSPORT**, ajoutez un espace et le paramètre suivant :  
`http_server:n`

La valeur obtenue peut ressembler à ceci : **KDE\_TRANSPORT=IP.PIPE PORT:1918 use:y IP.SPIPE PORT:3660 use:y IP use:n SNA use:n http\_server:n**. En conséquence de la définition de cette variable d'environnement, la fonction de console de maintenance et ses ports d'écoute ne sont pas démarrés. Pour plus d'informations sur les paramètres **KDE\_TRANSPORT**, voir la rubrique «Utilisation des protocole Tivoli Monitoring et des modificateurs de protocole» du manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

- Désactivez uniquement la console de maintenance et permettez au serveur Web intégré de démarrer :
  1. Mettez à jour la variable d'environnement **KDE\_TRANSPORT** qui configure les options de mise en réseau d'un produit.
  2. A la fin de la chaîne **KDE\_TRANSPORT**, ajoutez un espace et le paramètre suivant :  
`http_console:n`

La valeur obtenue peut ressembler à ceci : **KDE\_TRANSPORT=IP.PIPE PORT:1918 use:y IP.SPIPE PORT:3660 use:y IP use:n SNA use:n http\_console:n**. Après avoir mis à jour la variable

d'environnement et recyclé le produit, si vous accédez à `http://nom_hôte:1920`, vous ne voyez pas «IBM Tivoli Monitoring Service Console» répertorié sous le point de service du produit.

- Désactivez un port d'écoute particulier de façon à ce que la console de maintenance ne soit pas accessible :
  1. Par défaut, le serveur Web intégré démarre un programme d'écoute HTTP sur le port 1920 et un programme d'écoute https sur le port 3661. L'affectation du numéro de port 0 a pour effet de désactiver ce programme d'écoute.
  2. Si vous voulez imposer l'accès Web SSL uniquement, vous pouvez mettre à jour la variable d'environnement `KDE_TRANSPORT : KDE_TRANSPORT=IP.PIPE PORT:1918 use:y IP.SPIPE PORT:3660 use:y IP use:n SNA use:n http:0`

Après avoir défini cette variable d'environnement, vous pouvez accéder à la console de maintenance uniquement par l'URL `https://nom_hôte:3661`. Pour bloquer les deux ports d'écoute, et empêcher tout accès à la console de maintenance, ajoutez un espace et le paramètre suivant à la valeur

```
KDE_TRANSPORT :  
https:0
```

---

## Affichage des tâches du serveur de portail dans l'invite de commande

Le Tivoli Enterprise Portal Server possède une option qui permet d'afficher les tâches à l'invite de commande. Celle-ci est principalement utilisée pour regrouper des informations de diagnostic en collaboration avec le service de support logiciel IBM.

### Procédure

1. A partir du bureau Windows, sélectionnez **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Tivoli Enterprise Monitoring Server**, puis sélectionnez **Modifier le démarrage** dans le menu.
3. Cochez la case **Autoriser le service à interagir avec le bureau**.

### Résultats

Au prochain démarrage du serveur de portail, les tâches du processus s'afficheront dans une fenêtre d'invite de commande.

---

## Utilitaire KfwSQLClient

Cet utilitaire fournit une étape de nettoyage facultative si l'une des requêtes d'espace de travail générées par le serveur de portail doit être supprimée. Cela peut être nécessaire, par exemple, si vous créez initialement une application de métafichier appelée DISKMONITOR pour Tivoli Universal Agent contenant cinq groupes d'attributs. Supposons que vous supprimez ultérieurement deux des groupes d'attributs, ce qui donne lieu à un nouveau suffixe de version d'application. Vous décidez ensuite d'exécuter `um_cleanup` pour réinitialiser la version DISKMONITOR à 00. Une fois le processus de nettoyage terminé, l'arborescence du navigateur continue d'afficher des espaces de travail pour chacun des cinq groupes d'attributs d'origine, même si le métafichier ne contient que trois groupes d'attributs.

Cette non concordance est due au fait que le serveur de portail enregistre des requêtes d'espace de travail dans la table KFWQUERY de la base de données du serveur de portail, qui n'est pas mise à jour par le script `um_cleanup`. Par conséquent, la version 00 d'origine des requêtes, qui a des informations sur les cinq groupes d'attributs d'origine, continue d'être utilisée lorsque vous visualisez l'application DISKMONITOR00.

Si vous déterminez que vous devez supprimer une ou plusieurs requêtes générées par le serveur de portail pour vos applications Tivoli Universal Agent, un script fourni par Tivoli Universal Agent et

intitulé `um_cnpsCleanup.bat` est installé sur les ordinateurs Windows ; il explique comment effectuer la suppression. Le script est très court et n'utilise que la commande suivante :

```
kfwsqlclient /d TEPS2 /e "delete from kfwquery where id like 'zkum.%%';"
```

Pour un serveur de portail Windows, cette commande est entrée à partir du répertoire `\IBM\ITM\CNPS`. La commande suppose que le serveur de portail utilise le nom de source de données par défaut de `TEPS2`, mais vous pouvez le modifier si vous avez configuré un nom de source de données différent.

Sous Linux et UNIX, cette commande doit être appelée à l'aide de la commande **itmcmd execute**, par exemple :

```
itmcmd execute cq "KfwSQLClient -f myqueries.sql"
```

Il est à noter que cette commande supprime toutes les requêtes Universal Agent générées par le serveur de portail qui commencent toujours par `zkum`. Pour confirmer que les requêtes Tivoli Universal Agent générées par le serveur de portail ont été supprimées ou pour identifier les requêtes actuellement définies, exécutez la commande `select` suivante au niveau de la table `KFWQUERY` :

```
kfwsqlclient /d TEPS2 /e "select id, name from kfwquery where id like 'zkum.%%';"
```

---

## Effacement de la mémoire cache JAR

Si vous rencontrez des problèmes avec le client de navigateur Tivoli Enterprise Portal, le service de support logiciel IBM peut vous inviter à effectuer une désinstallation et à effacer la mémoire cache JAR Java.

### Procédure

1. Si Tivoli Enterprise Portal est en cours d'exécution, fermez la fenêtre de navigateur.
2. Lancez le panneau de configuration Java :
  - **Windows** Cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration** et cliquez deux fois sur l'icône Panneau de configuration Java.
  - **Linux** Exécutez la commande suivante : `rep_install_java/jre/bin/ControlPanel`
3. Dans le panneau Général du Panneau de configuration Java, cliquez sur le bouton Paramètres et sur le bouton Supprimer des fichiers. Sélectionnez toutes les cases à cocher qui contiennent des références à Applications et à Applets. Cliquez sur **OK** pour effacer le cache.
4. Lorsqu'un message indique que la mémoire cache JAR a été effacée, cliquez sur **OK**.

### Que faire ensuite

Si vous voulez démarrer à nouveau le mode navigateur, redémarrez votre navigateur, puis entrez l'URL de Tivoli Enterprise Portal. La barre de progression de l'installation de l'extension Java s'affiche à chaque téléchargement d'un fichier archive Java. A la fin, la boîte de dialogue d'ouverture de session s'ouvre pour vous permettre d'entrer votre ID utilisateur.

---

## Utilisation de l'application UAGENT

L'application UAGENT est un outil de diagnostic qui permet de vous aider à résoudre les problèmes que vous êtes susceptible de rencontrer avec l'agent universel. Chaque fournisseur de données de l'agent universel active automatiquement une application, appelée UAGENT, qui comprend les espaces de travail DPLOG et ACTION.

### DPLOG

DPLOG est une simple table d'événement qui ne conserve que les 100 lignes les plus récentes, sauf si elles sont écrasées par la variable d'environnement `KUMA_MAX_EVENT_ENTRIES`. DPLOG contient des informations et des messages d'erreur relatifs à l'état du fournisseur de données qui permettent de révéler :

- Si un métafichier a été validé avec succès.
- Si la validation d'un métafichier a échoué (ce qui signifie que son application n'apparaîtra pas en ligne).
- Si une source de données était disponible au démarrage
- Quels ports de console et ports d'écoute de socket ont été utilisés ou indisponibles.
- Si la surveillance a démarré et s'est interrompue pour une source de données.
- Si la surveillance est passée d'un fichier à un autre.
- Si une API ou un programme client socket a été connecté ou déconnecté.

DPLOG enregistre également d'autres actions, comme l'actualisation des métafichiers. Les deux principaux symptômes des problèmes liés à l'agent universel sont les suivants :

- Un ou plusieurs systèmes gérés ne sont pas en ligne.
- Les systèmes gérés sont en ligne mais les espaces de travail sont vides.

Utilisez les espaces de travail de l'application UAGENT comme l'un des premiers outils qui permet de diagnostiquer un problème au niveau de l'agent universel. Il est possible que vous trouviez les solutions pour les deux problèmes dans le DPLOG approprié. Le fournisseur de données ODBC comprend également un message DPLOG indiquant si la surveillance a démarré pour chaque groupe d'attributs répertorié dans chaque métafichier ODBC.

### Espace de travail ACTION

Lorsqu'une commande Action est émise ou lors de la mise en application d'une action Réflexe, une entrée est ajoutée à l'espace de travail ACTION. La table Action est à clé et l'ID Action est l'attribut de clé. Les lignes de la table d'action ont une durée de vie limitée à 30 minutes. Contrairement au DPLOG qui est un fournisseur de données spécifique, la table ACTION est partagée par tous les fournisseurs de données. Si vous faites fonctionner plusieurs fournisseurs de données, l'espace de travail ACTION sous chaque application UAGENT contient les mêmes lignes.

Action\_Result peut indiquer ce qui s'est passé pour une commande Action particulière. Par exemple, si les actions réflexes de l'agent universel sont mises en application plus rapidement que une par seconde, l'espace de travail ACTION arrête temporairement l'enregistrement des résultats. L'enregistrement reprend après quelques minutes si le débit de l'action ralentit.

---

## Outil pdcollect

Utilisez l'outil pdcollect pour collecter à partir d'un système les informations les plus couramment utilisées. Des techniciens du service de support logiciel IBM utilisent ces informations pour enquêter sur les problèmes.

L'outil pdcollect permet de regrouper les fichiers journaux, les informations de configuration, les informations de version et d'autres données pour faciliter la résolution d'un problème. Vous pouvez également l'utiliser pour gérer la taille des référentiels de données de trace.

L'outil pdcollect s'exécute à partir de la commande **tacmd pdcollect**. Pour utiliser cet outil, vous devez installer l'extension de l'interface utilisateur. Lorsque vous installez ou que vous mettez à niveau le Tivoli Enterprise Portal Server, le logiciel d'extension de l'interface utilisateur Tivoli Enterprise Services est automatiquement installé dans le même répertoire. Les extensions du serveur de portail sont obligatoires pour certains produits utilisant Tivoli Enterprise Portal, par exemple les produits IBM Tivoli Composite Application Manager). Pour plus d'informations sur cette commande, voir *IBM Tivoli Monitoring - Guide des commandes* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/cmdref/itm\\_cmdref.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/cmdref/itm_cmdref.htm)).

---

## Outil ras1log

Cet outil permet de convertir les horodatages contenus dans les journaux de trace en valeurs lisibles. Cet outil se trouve dans le répertoire `install_itm/bin` sur les systèmes Windows et UNIX. Voici comment apparaît l'aide :

```
usage: ras1log [-l|u] fichier_journal ...
        -l for local time
        -u for UTC time
```

`fichier_journal` peut être un nom de fichier ou '-' pour stdin (valeur par défaut).

Vous pouvez indiquer un nom de fichier à l'outil ou filtrer un fichier à l'aide de l'outil pour obtenir un journal lisible. Il n'est pas nécessaire de spécifier des arguments.

Les exemples suivants fonctionnent sur les systèmes Windows :

```
ras1log <balayne_ms_46c071a6-01.log
ras1log <balayne_ms_46c071a6-01.log | grep GetEnv
ras1log <balayne_ms_46c071a6-01.log > tems_log
```

Le premier exemple affiche les résultats à l'écran. Le deuxième envoie les résultats à `grep` afin de retrouver toutes les lignes contenant le texte 'GetEnv', puis les affiche à l'écran. Le troisième exemple envoie les résultats dans un fichier nommé `tems_log`.

Par défaut, cet outil convertit les horodatages en temps universel coordonné (UTC). Lorsque l'option `-l` est utilisée, les horodatages sont convertis en heure locale.

---

## Utilitaire de vérification des retours arrière

Sur les systèmes UNIX, si vous avez mal configuré la touche de retour arrière, vous risquez de rencontrer les problèmes suivants :

- Lorsque la touche de retour arrière est activée, des caractères tels que "^?" et "^H" apparaissent à l'écran.
- La touche de retour arrière semble fonctionner correctement lors de la saisie de texte mais des caractères tels que "^?" et "^H" sont présents dans les fichiers de configuration et le logiciel ne fonctionne pas correctement.

Configurez votre terminal et "stty erase" pour que le même code de touche soit utilisé pour le retour arrière. Prévoyez d'utiliser "^?" comme code de touche. Vérifiez votre configuration à l'aide de l'utilitaire distribué `Install: BackspaceCheckUtility` d'IBM Tivoli Monitoring.

---

## Fonction de consignation commune

La fonction de consignation commune capture les événements qui se produisent dans votre environnement IBM Tivoli Monitoring, y compris des agents auto-descriptifs, des actions de l'agent Warehouse Proxy, des connexions EIF-SSL, des commandes Action automatisées et de l'intégration de Tivoli Monitoring avec Tivoli Application Dependency Discovery Manager.

Vous pouvez enregistrer ces événements dans Tivoli Data Warehouse pour des opérations ultérieures d'extraction et d'analyse.

Pour plus d'informations sur la consignation, voir «Journalisation d'audit» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*. Pour les erreurs qui se produisent lors de l'utilisation de la fonction, voir Chapitre 19, «Identification et résolution des problèmes de l'utilitaire de contrôle», à la page 307.

---

## ITMSuper

L'outil ITMSUPER effectue des audits de l'environnement IBM Tivoli Monitoring (topologie, connectivité, tests de cohérence du support d'application, distribution de situations, analyse d'entrepôt, etc.).

Un environnement Windows est obligatoire.

Pour exécuter cet outil en mode autonome, pointez sur Tivoli Enterprise Monitoring Server depuis n'importe quelle plateforme. L'outil ITMSUPER s'exécute à partir d'un système Windows sans qu'il soit nécessaire d'installer d'autres logiciels ITMSUPER. Les outils ITMSUPER sont inclus dans IBM Support Assistant (ISA), plan de travail de maintenabilité de logiciel local gratuit qui vous aide à résoudre les questions et problèmes liés aux logiciels IBM. Voir IBM Support Assistant (<http://www-01.ibm.com/software/support/isa>).



---

## Chapitre 5. Identification et résolution des problèmes d'installation et de configuration

Ce chapitre contient les sections suivantes, qui fournissent des informations sur les problèmes susceptibles de se produire pendant l'installation, la mise à niveau à partir de versions précédentes et la désinstallation du produit et de ses composants :

- «Foire aux questions»
- «Problèmes et solutions liés à l'installation générale», à la page 74
- «Problèmes d'installation et solutions Windows», à la page 89
- «Problèmes et solutions liés à l'installation sur des systèmes UNIX», à la page 93
- «Identification des problèmes liés aux installations z/OS», à la page 103
- «Problèmes et solutions de désinstallation», à la page 114

---

### Foire aux questions

#### Foire aux questions relative à l'installation générale

Le tableau suivant répertorie les questions posées fréquemment sur l'installation générale.

Tableau 5. Questions relatives à l'installation générale

Question	Réponse
Les groupes de correctifs sont-ils requis si un utilisateur effectue une migration de l'agent de surveillance Candle vers IBM Tivoli Monitoring ?	Les groupes de correctifs pour CNP196 sont fournis lors de chaque migration vers IBM Tivoli Monitoring. <b>Remarque :</b> L'image de téléchargement ou le CD d'IBM Tivoli Monitoring contient des groupes de correctifs d'application destinés aux agents de surveillance installés à partir de ce CD (par exemple, les agents de systèmes d'exploitation tels que Windows, Linux, UNIX et i5/OS). Le logiciel de migration des autres agents est situé sur l'image de téléchargement ou sur les CD de cet agent de surveillance spécifique (agents d'applications de bases de données, par exemple). Si vous n'effectuez pas de migration de l'agent de surveillance vers IBM Tivoli Monitoring, l'agent continue à fonctionner. Toutefois, vous devez procéder à la migration de toutes les fonctionnalités contenues dans IBM Tivoli Monitoring.
Les fichiers de présentation et les écrans OMEGAMON DE personnalisés des agents de surveillance Candle doivent-ils être migrés vers un nouveau système zLinux ?	La migration de la version 350 vers IBM Tivoli Monitoring implique l'exportation des fichiers de présentation et des écrans personnalisés OMEGAMON DE.

## Foire aux questions relatives à l'installation sous Windows

Tableau 6. Foire aux questions relatives à l'installation sous Windows

Question	Réponse
Comment déterminer si la consignation de sécurité de Windows est activée ?	<p>Si le compte <b>sysadmin</b> que vous utilisez pour vous connecter à Tivoli Enterprise Portal n'est pas un compte d'administrateur Windows, le journal de sécurité n'est pas visible.</p> <p>La consignation de sécurité Windows n'est pas activée par défaut. En règle générale, aucune donnée n'est collectée dans le journal de sécurité, sauf si l'administrateur Windows l'active. Le paramètre Nombre d'enregistrements = 0 dans le rapport de journaux surveillés par Windows confirme que la consignation de sécurité n'est pas activée.</p>
Comment diagnostiquer les problèmes survenant au niveau des paramètres de navigation ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sélectionnez <b>Démarrer &gt; Programmes &gt; IBM Tivoli Monitoring &gt; Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring</b>.</li> <li>2. Cliquez avec le bouton droit sur l'agent Windows, puis sélectionnez <b>Paramètres de navigation</b>. Une fenêtre de texte s'affiche.</li> <li>3. Cliquez sur <b>Enregistrer sous</b> et enregistrez les informations dans le fichier texte. Si nécessaire, vous pouvez transmettre ce fichier au service de support logiciel IBM pour analyse.</li> </ol>

## Foire aux questions relatives à l'installation sur les systèmes Linux et UNIX

Examinez les problèmes les plus communs liés à l'installation sur des ordinateurs Linux et UNIX pour trouver une explication et une solution possible.

Tableau 7. Foire aux questions relatives à l'installation sur les systèmes Linux et UNIX

Problème	Solution
Le produit a été installé en tant que root. Sans réinstaller le produit, comment passer de root à un ID non root ?	<p>Si vous avez installé et démarré l'agent en tant que root, les fichiers n'ont pas les autorisations correctes, le résultat peut être imprévisible. C'est pourquoi il est préférable de ne pas utiliser l'ID root pour l'installation ou le démarrage des agents UNIX. Créez un ID utilisateur avec toutes les autorisations et tous les droits d'accès pour l'installation et l'exécution ou utilisez n'importe quel autre ID différent de root.</p> <p>En tant que root, utilisez la commande <b>UnSetRoot</b> qui se trouve sous le répertoire <code>rép_install/bin/</code>. Ce script réinitialise tous les fichiers sous le répertoire <code>rép_install</code> possédé par root.</p> <pre>UnSetRoot [ -h CANDLEHOME ] userID</pre> <p>Après avoir lancé le script, exécutez la commande <b>SetPerm</b> qui se trouve sous le répertoire <code>rép_install/bin/</code>. Cette commande définit l'autorisation root pour certains fichiers d'agent UNIX.</p>
Le produit a été installé par l'utilisateur non root et démarré par l'utilisateur root. Pourquoi est-ce que je rencontre des problèmes avec les droits d'accès ?	<p>Lorsque le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server est installé et configuré par un utilisateur non root et qu'il est démarré par l'utilisateur root, il est possible que certains fichiers qui sont accessibles pour l'utilisateur root ne le soient pas pour l'utilisateur non root. L'utilisateur non root ne peut pas accéder à certains fichiers créés lorsque le serveur de surveillance a été démarré en tant que root. Les modifications des droits d'accès dues à l'utilisateur root affectent le serveur de surveillance. Plusieurs tentatives avec l'utilisateur root peuvent entraîner l'échec du service du serveur de surveillance. Pour surmonter le problème de droits d'accès, exécutez <b>securemain</b> en tant qu'utilisateur autre que root, et démarrez le composant en tant qu'utilisateur autre que root.</p>

Tableau 7. Foire aux questions relatives à l'installation sur les systèmes Linux et UNIX (suite)

Problème	Solution
Comment définir l'option de trace pour capturer toutes les interruptions anormales (fichiers de vidage) ?	Ajoutez ce qui suit dans le fichier <i>pc.ini</i> , où <i>pc</i> est code produit à deux caractères de l'agent de surveillance. Par exemple, s'il s'agit d'un agent KUX, ajoutez la ligne suivante au fichier <i>rép_install/config/ux.ini</i> : <pre>KBB_SIG1=-trace -dumpoff</pre>
Dans un environnement composé de 50 serveurs, avec au moins un agent par serveur, un nouvel agent (vt) a été installé hors du pare-feu. Le nouvel agent doit être configuré sur Tivoli Enterprise Monitoring Server pour la communication IP:PIPE. Est-il nécessaire de modifier également tous les autres agents UNIX pour IP:PIPE ?	Il n'est pas nécessaire de modifier également tous les autres agents UNIX pour IP:PIPE. Vous devez uniquement configurer l'agent qui se connecte au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server via un pare-feu. Bien sûr, vous devez configurer Tivoli Enterprise Monitoring Server pour la communication IP:PIPE.  Lors de la configuration de l'agent, qui va communiquer par l'intermédiaire du pare-feu, vous disposez des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agent se connecte-t-il via un pare-feu ? [OUI ou NON] (par défaut : NON)</li> <li>• Numéro de port IP:PIPE (par défaut : 1918)</li> <li>• Nom de KDC_PARTITION (par défaut : valeur null)</li> </ul>
SNMP doit-il être activé pour la surveillance des systèmes UNIX ? Le serveur de surveillance fonctionne avec WINNT4.0 et l'agent de surveillance avec HPUX ?	Si vous communiquez uniquement via le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server, vous n'avez pas besoin du protocole SNMP. Cependant, si vous envoyez des interruptions à l'émetteur via Tivoli CA uni-center ou HP Open-view, le protocole SNMP est requis.
Lorsque la touche de retour arrière est activée, des caractères tels que "^?" et "^H" apparaissent à l'écran.  La touche de retour arrière, semble fonctionner correctement lors de la saisie de texte, mais des caractères tels que "^?" et "^H" sont présents dans les fichiers de configuration et le logiciel ne fonctionne pas correctement.	Si vous observez l'un de ces symptômes lors de l'utilisation de la touche de retour arrière sur les ordinateurs UNIX, cela signifie que la touche de retour arrière n'a pas été configurée correctement.  Configurez votre terminal et "stty erase" pour que le même code de touche soit utilisé pour le retour arrière. Prévoyez d'utiliser "^?" comme code de touche. Vérifiez votre configuration à l'aide de l'utilitaire distribué Install: BackspaceCheckUtility d'IBM Tivoli Monitoring.
Lorsque j'exécute le script <i>install.sh</i> sur un système Linux, j'obtiens une erreur de mémoire (image-mémoire) à différents niveaux de l'installation, quelles que soient les sélections que j'effectue.	Lorsque j'exécute la commande "getconf GNU_LIBPTHREAD_VERSION" sur mon système, je reçois la réponse suivante : "linuxthreads-0.10" ou une réponse similaire. Ce problème est dû à l'entrée <i>/etc/profile</i> de "LD_ASSUME_KERNEL=2.4". Si je ne définis pas cette variable ou remplace la valeur de <i>/etc/profile</i> par "2.6", la commande <i>getconf</i> renvoie "NPTL 2.3.4" ou une réponse similaire. Cela permet d'exécuter le script <i>install.sh</i> sans provoquer de problème de mémoire.  OU  Modifier la variable <i>JAVA_COMPILER</i> sur NONE avant la mise à niveau permet de continuer sans impact sur l'image-mémoire.

Tableau 7. Foire aux questions relatives à l'installation sur les systèmes Linux et UNIX (suite)

Problème	Solution
<p>Pourquoi une installation Linux ou UNIX sur un chemin autre que le chemin par défaut entraîne-t-elle la création de répertoires sur le chemin d'accès /opt/IBM/ITM par défaut ?</p>	<p>Cette condition est normale. L'exemple suivant décrit une installation AIX dans un emplacement autre que l'emplacement par défaut. Les liens suivants sont créés lorsque la commande <b>SetPerm</b> est exécutée :</p> <pre data-bbox="548 380 954 510">/opt/IBM/ITM/tmaitm6 /opt/IBM/ITM/tmaitm6/links /opt/IBM/ITM/tmaitm6/links/aix52 /opt/IBM/ITM/tmaitm6/links/aix52x6 /opt/IBM/ITM/tmaitm6/links/aix53</pre> <p>La commande <b>SetPerm</b> crée ces liens de par sa conception. Certains des fichiers binaires comprennent des chemins d'exécution codés en dur. Cette codification est requise par le système d'exploitation afin de démarrer un objet de programme dans le mode autorisé [racine détenue avec l'ID utilisateur].</p> <p>Le document IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration présente l'installation sur un emplacement cible unique. Cependant, grâce au test local et au contrôle des configurations, vous pouvez effectuer l'installation sur plusieurs emplacements cible et exécuter Tivoli Monitoring à partir de la totalité d'entre eux. Par exemple, vous pouvez exécuter plusieurs serveurs de surveillance à distance sur un serveur unique. Les serveurs de surveillance multiples nécessitent une configuration autre que celle par défaut, par exemple, l'utilisation de numéros de port de base différents.</p> <ul data-bbox="548 926 1398 1192" style="list-style-type: none"> <li>• Si toutes les installations sur le système sont au même niveau de maintenance, l'exécution de la commande <b>SetPerm</b> et la mise à jour de la structure de répertoire /opt/IBM/ITM/tmaitm6/links codée en dur ne posent aucun problème.</li> <li>• Si toutes les installations sur le système ne sont pas au même niveau de maintenance, l'exécution de la commande <b>SetPerm</b> et la mise à jour de la structure de répertoire /opt/IBM/ITM/tmaitm6/links codée en dur peuvent poser des problèmes. Ce scénario nécessite davantage de test que celui où toutes les installations sont au même niveau.</li> </ul> <p>La procédure suivante permet parfois de résoudre les problèmes rencontrés dans le dernier scénario :</p> <ul data-bbox="548 1283 1398 1528" style="list-style-type: none"> <li>• Conservez sur ce système une installation avec le niveau de maintenance le plus fréquent.</li> <li>• Exécutez la commande <b>SetPerm</b> à partir de cette installation chaque fois que les autres installations ont appliqué des correctifs de maintenance ou ajouté des agents.</li> <li>• Exécutez la commande <b>SetPerm</b> à partir de cette installation chaque fois que les autres installations ont exécuté la commande <b>SetPerm</b> ou les commandes <b>secureMain</b>.</li> </ul> <p><b>Remarque :</b> Dans certains cas (agents de système d'exploitation par exemple), un seul agent peut être installé en raison de l'interaction de celui-ci avec le système d'exploitation.</p>

## Problèmes et solutions liés à l'installation générale

Examinez les symptômes des problèmes les plus communs liés à l'installation et à la configuration initiale de façon à trouver les causes possibles et les solutions suggérées.

## **Le support d'application Agent Builder n'apparaît pas dans la sortie listapplinstallrecs si elle est installée manuellement sans recyclage du serveur de surveillance**

Si vous exécutez les scripts pour installer manuellement le support d'application Agent Builder sur Tivoli Enterprise Monitoring Server (TEMS) et que vous indiquez le nom d'utilisateur et le mot de passe, les fichiers de support d'application doivent être chargés sans générer le redémarrage de TEMS. Ensuite, si vous exécutez la commande `tacmd listapplinstallrecs` pour vérifier l'installation du support d'application, celui-ci n'apparaît pas dans la sortie de la commande. Par exemple, un agent Agent Builder SDA d'une version inférieure risque de remplacer le support d'application de version supérieure lorsqu'il est connecté via ce serveur TEMS. Pour éviter cette situation, vous devez recycler le serveur de surveillance.

## **Débogage des fichiers de support d'application sans concordance**

Après la mise à niveau de votre serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server et de votre Tivoli Enterprise Portal Server sur IBM Tivoli Monitoring Monitoring version 6.2.3, un avertissement vous informera sans doute que le serveur de portail a identifié des fichiers de support sans concordance.

Ceux-ci sont identifiés lorsque vous oubliez de mettre à niveau les fichiers de support d'agent pendant votre mise à niveau ou que vous oubliez de mettre à niveau le support TEPS mais mettez à niveau les fichiers de support d'agent.

Pour remédier à cette situation, terminez la mise à niveau du support spécifiée par l'avertissement. Voir «Résolution des problèmes de support d'application», à la page 13 pour plus d'informations.

## **Startup Center**

Examinez les symptômes qui peuvent se produire dans Startup Center de façon à trouver les causes possibles et les solutions suggérées.

## **Echec de la création de la base de données et de l'utilisateur Tivoli Data Warehouse**

Si Startup Center ne parvient pas à créer la base de données et l'utilisateur Tivoli Data Warehouse, suivez les instructions de configuration de l'agent Warehouse Proxy pour les créer. Consultez la section sur la configuration d'un agent Warehouse Proxy, dans le document IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration.

## **Echec de la réinitialisation du mot de passe sysadmin sur le serveur de surveillance concentrateur**

Si Startup Center ne parvient pas à réinitialiser le mot de passe sysadmin dans le panneau de configuration du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur, réinitialisez-le manuellement.

## **Le nouvel utilisateur n'est pas créé ou un mot de passe n'est pas réinitialisé**

Sur les systèmes d'exploitation tels que UNIX, un nouvel utilisateur ne peut pas être créé et un mot de passe ne peut pas être réinitialisé dans Startup Center lorsque vous utilisez un utilisateur non root pour installer l'agent Warehouse Proxy et Tivoli Enterprise Portal Server. Pour remédier à cette situation, créez l'utilisateur ou réinitialisez le mot de passe manuellement.

## **Sur les systèmes Windows, aucun nom de sous-système par défaut Tivoli Monitoring Warehouse n'est créé dans Startup Center**

Si le nom de sous-système par défaut Tivoli Monitoring Warehouse n'est pas créé par Startup Center, créez-le manuellement à l'aide des instructions de configuration de l'agent Warehouse Proxy. Voir «Configurer les communications entre Tivoli Enterprise Portal Server et l'entrepôt de données >

Configuration d'un serveur de portail Windows (connexion ODBC)» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*. Pour plus d'informations, consultez les fichiers WAREHOUSE\_ODBC.log et WAREHOUSE\_ODBC.trc sous le système cible *répertoire\_temporaire\DSNUtil* (par exemple, C:\Temp\DSNUtil).

## **Echec du test du nom de sous-système par défaut avec la connectivité à la base de données**

Si vous disposez d'une base de données Tivoli Data Warehouse 32 bits dans l'instance DB2 64 bits, Startup Center ne parvient pas à tester le nom de sous-système par défaut pour vérifier la connectivité à la base de données après la création du nom de sous-système par défaut Tivoli Monitoring Warehouse. La base de données WAREHOUSE n'est pas automatiquement mise à niveau de 32 bits à 64 bits. Pour plus d'informations, consultez les fichiers WAREHOUSE\_ODBC.log et WAREHOUSE\_ODBC.trc dans le système cible *temporary\_directory\DSNUtil*, par exemple, C:\Temp\DSNUtil.

## **Certains types de système s'affichent en tant que "Système d'exploitation inconnu"**

Lorsque vous exécutez le processus de reconnaissance pour les machines disponibles, Startup Center peut ne pas être en mesure d'identifier le type de système d'exploitation pour certains systèmes. Ces systèmes d'exploitation sont définis comme «Système d'exploitation inconnu».

Ce problème n'empêche pas l'utilisation des systèmes concernés. Si le type d'un système d'exploitation en particulier ne peut pas être reconnu, vous pouvez classer manuellement le système ultérieurement. Lorsque vous attribuez des systèmes aux composants, si un système défini comme «Système d'exploitation inconnu» est affecté à un composant, vous pouvez sélectionner le système d'exploitation correct dans la liste de la fenêtre qui s'affiche. Une fois spécifié, le système d'exploitation correct est transféré dans la catégorie appropriée de la liste.

Startup Center utilise la détection de système d'exploitation Nmap pour classer les systèmes. La détection de systèmes d'exploitation Nmap est basée sur le passage par un ensemble de sondes sur des implémentations IP cible et sur la comparaison des réponses à celles de la base de données d'empreintes digitales. Ces réponses sont affectées par la pile IP spécifique qui les crée, ce qui permet la détection de système d'exploitation. Cependant, dans certains cas, elles peuvent également être affectées par la pile IP du système où nmap s'exécute, ainsi que par les pare-feux et routeurs intermédiaires, par exemple. En d'autres termes, pour le même type de système d'exploitation cible, plusieurs empreintes digitales différentes dans la base de données peuvent être obligatoires afin de faire face à ces variations. Pour plus d'informations, voir «Dealing with Misidentified and Unidentified Hosts» sur le site de Nmap : <http://nmap.org/book/osdetect-unidentified.html>.

Chaque fois que vous trouvez un système d'exploitation qui n'est pas correctement reconnu, vous devez, dans l'idéal, forcer nmap à générer une signature, de manière à pouvoir la soumettre à Insecure.Org pour l'intégrer à la base de données d'empreintes digitales NMap.

La commande nmap se trouve sur le support Startup Center à l'emplacement suivant :

- (W32) StartupCenter/SDE/nmap-5.21-win32
- (Linux) StartupCenter/SDE/nmap-5.21-linux-x86

Exécutez la commande `nmap -0 -sSU -T4 -d cible`, où *cible* est le système mal identifié en question. L'empreinte digitale est une série de lignes commençant toutes par «OS». Soumettez les informations à l'adresse <http://insecure.org/cgi-bin/submit.cgi?corr-os>.

## Impossible de reconnaître les systèmes à l'intérieur d'une plage d'adresses IP spécifiée

Si vous exécutez Startup Center à partir de `clipse.exe`, le processus d'installation distribuée risque de ne pas reconnaître les systèmes dans la plage d'adresses IP indiquée. A la place, exécutez Startup Center à partir de `launchStartup.bat`. Vous remarquerez que ce comportement se limite aux installations distribuées des systèmes Windows, et non des systèmes Linux ou UNIX, lors de l'exécution de Startup Center à partir de `launchStartup.sh`.

## Tivoli Enterprise Monitoring Agent

Examinez les symptômes liés à l'installation et à la configuration de l'agent de surveillance de façon à trouver les causes possibles et les solutions suggérées pour résoudre les problèmes qui se produisent pendant ou après l'installation et la configuration initiale.

### Le panneau de configuration est vide sur les systèmes Windows 64 bits

#### Problème

Le panneau de configuration est vide sur les systèmes Windows 64 bits sur lesquels l'infrastructure Tivoli Enterprise Monitoring Agent (composant GL) est au niveau de la version 06.23.00.00 ou 06.23.01.00.

#### Solution

Vérifiez la version du composant GL en exécutant la commande `kincinfo -t GL` à partir d'une ligne de commande Windows. Exemple :

```
rép_install \kincinfo -t GL
```

Si la version du composant GL est 06.23.00.00 ou 06.23.01.00, effectuez l'une des actions suivantes :

- L'action recommandée est de mettre à niveau l'Agent de système d'exploitation Windows vers la version 6.2.3, groupe de correctifs 2, ou supérieure.
- L'autre action est l'installation du composant AC (Agent Compatibility) à partir du support d'IBM Tivoli Monitoring Version 6.2.3, groupe de correctifs 1 (ou supérieure). Voir «Windows : Installation d'un agent de surveillance» > «Installation du composant AC (AC)» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

### La reconfiguration de l'agent n'est pas enregistrée sous Windows

#### Problème

Vous reconfigurez l'agent de surveillance, mais vos modifications ne prennent pas effet. En outre, vous ne pouvez pas démarrer ni arrêter l'agent de surveillance, et l'exécution de la commande `kincinfo -i` échoue (voir «Réglage des performances > Validation de votre installation» dans *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*).

**Cause** Sous Windows 7 et Windows 8, l'utilisateur administrateur est désactivé par défaut. Le programme d'installation d'IBM Tivoli Monitoring a besoin des droits d'administrateur, par conséquent l'utilisateur administrateur est activé temporairement pour installer les agents. Si un utilisateur non-administrateur modifie la configuration d'agent, les modifications ne sont pas enregistrées.

#### Solution

Connectez-vous à Windows avec un ID utilisateur doté des droits d'administrateur avant d'installer, de configurer et d'utiliser les composants Tivoli Monitoring.

### Les informations de connexion au serveur de surveillance sont modifiées après une mise à niveau

#### Problème

Si un Tivoli Enterprise Monitoring Agent se connecte à un serveur Tivoli Enterprise Monitoring

Server différent de celui auquel se connecte l'agent de système d'exploitation, il se peut que le serveur de surveillance soit modifié suite à la mise à niveau de l'agent de surveillance vers une nouvelle version via un déploiement à distance.

Prenons l'exemple d'un environnement où l'agent de surveillance pour DB2 et l'agent de système d'exploitation Linux OS version 6.2.3 sont installés sur le même ordinateur. L'agent DB2 se connecte au serveur de surveillance RTEMS 1 tandis que l'agent de système d'exploitation se connecte au serveur de surveillance RTEMS 2. Après la mise à niveau, l'agent DB2 se connecte à RTEMS 2 et non à RTEMS 1. Le même problème se produit lorsque des agents de la version 6.2.3 ou antérieure sont mis à jour via un déploiement groupé ou individuel.

### Solution

Si un agent de système d'exploitation Tivoli Monitoring version 6.2.3 (ou antérieure) est installé sur le même ordinateur qu'un agent de surveillance produit et que les deux agents se connectent à des serveurs de surveillance distincts, mettez à niveau l'agent de système d'exploitation vers la version 6.2.3 groupe de correctifs 1 ou vers une version ultérieure avant de mettre à niveau l'autre agent de surveillance. Sinon, l'agent se connectera au même serveur de surveillance que celui auquel se connecte l'agent de système d'exploitation en cas de mise à niveau de l'agent de surveillance via un déploiement à distance.

### Réception d'erreurs d'insertion en double

Lorsqu'un serveur de surveillance concentrateur Global Access List est installé avec une version précédente d'un serveur de surveillance distant, vous rencontrez des erreurs d'insertion en double (SQL1 return code 80) lorsqu'un agent s'est déconnecté de ce serveur, puis s'y reconnecte. Ces messages n'indiquent pas d'erreur d'exécution d'environnement.

### L'installation de l'Agent de système d'exploitation ne détecte pas les agents de surveillance du système

Tout agent de surveillance fourni avec IBM Tivoli Monitoring version 6.2.2 ou une version antérieure, autre que les agents créés à l'aide de l'outil Agent Builder le plus récent, ne doit pas être installé par dessus les agents de surveillance du système IBM Tivoli Monitoring.

### Impossible de mettre à jour l'agent Tivoli Data Warehouse à l'aide de l'interface de ligne de commande

Lors de l'utilisation du déploiement à distance pour mettre à niveau les agents Tivoli Data Warehouse (agent Warehouse Proxy et agent Summarization and Pruning), vous devez utiliser une solution palliative spécifique pour vous assurer du succès de la mise à niveau.

-  Ajoutez la ligne suivante au fichier KHDCMA.INI pour l'agent Warehouse Proxy, ou au fichier KSYCMA.INI pour l'agent Summarization and Pruning Agent, puis reconfigurez et redémarrez l'agent :  
CTIRA\_SYSTEM\_NAME=%computername% .TYPE=REG\_EXPAND\_SZ
-   Ajoutez la variable suivante au fichier hd.ini pour l'agent Warehouse Proxy, ou au fichier sy.ini pour l'agent Summarization and Pruning, puis redémarrez l'agent de surveillance :  
CTIRA\_SYSTEM\_NAME=\$RUNNINGHOSTNAME\$

### Echec de l'installation de l'agent du système d'exploitation sur Microsoft Windows Server 2003 avec l'erreur : "Impossible d'établir l'environnement BSS1. Impossible de poursuivre."

Cette erreur est due à la suppression du répertoire du gskit, volontairement ou involontairement, sans effacer les informations du registre. Si le gskit a été installé avec un autre produit et comporte des dépendances, par exemple DB2 9.1, laissez ce produit le réinstaller ou, si aucun autre produit ne dépend de la version du gskit, effacez l'entrée GSK7 dans le registre, sous My Computer\HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\IBM\GSK7. Relancez l'installation d'IBM Tivoli Monitoring pour réinstaller le gskit.

**Remarque :** Faites une sauvegarde du registre avant de l'éditer.

## Fichier SQL de mise à niveau introuvable lors de l'installation du support d'application sur le concentrateur de secours

Lors de l'ajout du support d'application aux concentrateurs dans une configuration de secours automatique, une fois le premier concentrateur défini, vous risquez de recevoir un message d'erreur semblable au suivant sur le fichier `productcode_upg.sql` introuvable pendant la définition du second concentrateur :

```
Distribution de la prise en charge pour Monitoring Agent for Microsoft SharePoint Server [8 sur 10]
KCIIN1602E ERREUR - fichier introuvable :
/boadata/IBM/ITM/tables/cicatrsq/SQLLIB/kqp_upg.sql
L'option -f "installation/mise à jour" peut être utilisée avec la commande de support
itmcmd pour l'utilisation forcée de la première installation ou du fichier de
support de la mise à jour pour le support d'application du produit.
Echec du processus de distribution.
Distribution de la prise en charge pour Monitoring Agent for Microsoft Virtual Server [9 sur 10]
KCIIN1602E ERREUR - fichier introuvable :
/boadata/IBM/ITM/tables/cicatrsq/SQLLIB/kqr_upg.sql
L'option "-f installation/mise à jour" peut être utilisée avec la commande de support
itmcmd pour l'utilisation forcée de la première installation ou du fichier de support
de la mise à jour pour le support d'application du produit.
Echec du processus de distribution.
```

Cette erreur n'est pas nécessairement fatale. Elle signifie simplement que l'application n'a pas fourni de fichier de distribution de mise à niveau. Il existe généralement deux types de fichiers de distribution : installation et mise à niveau. Le programme d'installation détermine celui à appliquer en vérifiant s'il existe déjà des situations appartenant à l'application sur le concentrateur cible. Si aucune situation n'est détectée, le fichier de distribution d'installation est sélectionné. Dans le cas contraire, le fichier de distribution de mise à niveau est utilisé s'il est fourni. Dans une configuration de secours automatique, dès qu'un concentrateur est défini, l'autre concentrateur peut copier immédiatement les situations. Ainsi, lorsque le processus de distribution est appliqué au second concentrateur, le programme d'installation détecte les situations existantes et recherche le fichier de distribution de mise à niveau à la place. Même si certaines applications ne fournissent pas de fichiers de distribution de mise à niveau car les concentrateurs synchronisent automatiquement les données définies, ce problème est généralement sans gravité. Le processus de distribution peut toujours être forcé sur le second concentrateur à l'aide de l'option `-f`.

## Nombreux fichiers dans le répertoire du journal de capture de données à la première défaillance

Sous Windows, des journaux eWAS se trouvent à l'emplacement suivant du répertoire de base d'IBM Tivoli Monitoring :

```
CANDLE_HOME\CNPSJ\profiles\ITMProfile\logs\ffdc\
```

Sous UNIX, ils se trouvent dans le répertoire suivant :

```
CANDLE_HOME/arch/iw/profiles/ITMProfile/logs/ffdc/
```

Ces fichiers journaux peuvent contenir les exceptions suivantes :

```
org.omg.CORBA.BAD_OPERATION
CORBA.TRANSIENT
ClassNotFound on MQJMS
```

Ces exceptions peuvent être ignorées et n'ont aucun impact sur les fonctionnalités eWAS ou IBM Tivoli Monitoring.

## Echec du démarrage des agents de surveillance après l'installation du support d'agent ou des agents multi-instance

Les agents de surveillance qui résident sur un système géré IBM Tivoli Monitoring V6.2.1 (ou version ultérieure) sur lequel une version non prise en charge du GSKit système est installée peuvent ne pas démarrer après l'installation locale d'un agent multi-instance IBM Tivoli Monitoring V6.2 ou d'un support d'agent IBM Tivoli Monitoring V6.2.

A cause du programme d'installation utilisé par les agents multi-instance IBM Tivoli Monitoring V6.2 (groupes de correctifs inclus) et par le support de l'application IBM Tivoli Monitoring V6.2, les agents de surveillance qui résident sur un système géré IBM Tivoli Monitoring V6.2.1 (ou version ultérieure) réutilisent le GSKit système, plutôt que le GSKit intégré d'IBM Tivoli Monitoring. Ce problème se produit uniquement sur les installations locales. Ce problème n'est pas observé dans le cadre de l'installation distante (déploiement distant).

Si le niveau du GSKit système installé sur le système géré est pris en charge par IBM Tivoli Monitoring, les agents de surveillance continuent de fonctionner normalement.

Cependant, le démarrage des agents de surveillance peut échouer si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le GSKit système n'est pas installé sur le système géré ou sa version n'est pas prise en charge par IBM Tivoli Monitoring V6.2.1 (ou version ultérieure).
- L'agent est configuré pour utiliser des communications sécurisées (IP.SPIPE), plutôt que des communications normales (IP.PIPE).

Si le démarrage des agents résidant sur un système géré échoue après l'installation d'un agent multi-instance IBM Tivoli Monitoring V6.2 ou du support d'agent IBM Tivoli Monitoring V6.2, l'une des actions correctives suivantes est applicable :

- Exécutez **kinconfig.exe -G** sur le système géré.
- OU
- Pour reconfigurer un agent de surveillance IBM Tivoli Monitoring V6.2.1 (ou version ultérieure) sur le système géré, exécutez **kinconfig.exe -rKproductcode**.
- OU
- Installez un autre agent de surveillance IBM Tivoli Monitoring V6.2.1 (ou version ultérieure).

## Comportement incorrect après une désinstallation et une réinstallation

Un comportement incorrect peut se produire si vous désinstallez et réinstallez le produit sans redémarrer le système. Par exemple, vous pouvez rencontrer les problèmes suivants :

- Impossibilité de créer des journaux de trace.
- Impossibilité de démarrer des agents.
- Altération des données des agents.

Redémarrez le système pour résoudre les problèmes rencontrés.

## Cas où le déploiement distant des agents n'est pas pris en charge

Le déploiement distant n'est pas pris en charge pour les agents OMEGAMON. Il n'est pas non plus pris en charge dans les environnements qui comportent un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server z/OS.

Le déploiement distant n'est pas pris en charge lorsque le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server, le serveur Tivoli Enterprise Portal Server ou Tivoli Enterprise Portal se trouvent sur le même système que l'agent. Il n'est pas non plus pris en charge si le noeud final cible contient un système Tivoli Enterprise Monitoring Server, Tivoli Enterprise Portal Server ou Tivoli Enterprise Portal.

Cette restriction contient les commandes suivantes :

- tacmd viewagent
- tacmd startagent
- tacmd stopagent
- tacmd restartagent
- tacmd configuresystem
- tacmd updateagent
- tacmd removesystem
- tacmd createnode
- tacmd cleardeploystatus
- tacmd restartfaileddeployment
- tacmd checkprereq
- tacmd addsystem

## **Le programme d'installation du support d'application (ASI) se bloque**

Le programme d'installation du support d'application (ASI) s'exécute jusqu'à l'écran qui invite à l'utilisateur à sélectionner les applications pour lesquelles il souhaite ajouter un support, puis se bloque. Lorsque l'utilisateur sélectionne le bouton "Next", le programme d'installation se bloque à cette étape et ne met pas à jour l'écran. La mise à jour du journal %TEMP%\ITM\_AppSupport\_Install.log (Windows) ou \tmp\ITM\_AppSupport\_Install.log (UNIX et Linux) échoue également à ce stade, même après avoir attendu plusieurs heures.

Accédez au répertoire dans lequel le fichier setup.jar est stocké, puis utilisez **java -jar setup.jar** pour exécuter le programme d'installation.

## **Un ensemble d'agents est invisible à partir de Tivoli Enterprise Portal**

L'ensemble a été ajouté au dépôt et est visible à partir de cet emplacement mais ne figure pas dans la liste des agents disponibles pour être déployés à partir de Tivoli Enterprise Portal pour un noeud donné. Vous ne pouvez pas déployer d'agent à partir de Tivoli Enterprise Portal si la version xml du dépôt est ultérieure à la version installée car le fichier xml plus récent peut contenir des propriétés de configuration non prises en charge par l'agent de niveau antérieur. Ce problème a été signalé pour l'agent DB2.

## **Agent Management Services échoue après le déploiement sous Linux Itanium et xLinux avec le noyau 2.4**

Agent Management Services échoue après le déploiement sous Linux Itanium et xLinux avec le noyau 2.4 lorsque l'option -o KDIRXA.AUTOCLEAN=YES est utilisée. L'agent Proxy Agent Services ne démarre pas à la fin du processus de déploiement si l'option de suppression du répertoire temp utilisé par le déploiement distant a été utilisée. Pour démarrer l'agent de système d'exploitation lorsque ce problème se produit, effectuez l'une des actions suivantes :

- Sur le système d'agent, redémarrez manuellement l'agent de système d'exploitation.
- Sur le système d'agent, exécutez \$CANDLEHOME/bin/itmcmd execute -c lz startWatchdog.sh.
- Accédez à l'espace de travail Agent Management Services de l'agent en question et exécutez l'action 'AMS Start Agent' sur l'agent Proxy Agent Services avec le paramètre resetRestartCount défini sur 0.

## **Le programme de surveillance nécessite Windows Script Host 5.6**

Le programme de surveillance d'agent de système d'exploitation appelle des scripts qui nécessitent Windows Script Host 5.6 au minimum. Si ces scripts s'exécutent sur un système exécutant une version antérieures de Windows Script Host (par exemple 5.1), le script continue à s'exécuter et, progressivement, plusieurs processus de script sont exécutés sur le système.

Mettez à niveau Windows Script Host vers la version 5.6 ou plus.

## Déploiement d'agents de surveillance impossible à partir de Tivoli Enterprise Portal

Une erreur est reçue lors d'une tentative de déploiement d'un agent de surveillance à partir d'une version précédente d'IBM Tivoli Monitoring à l'aide de Tivoli Enterprise Portal :

Message d'erreur KFWITM291E : Schéma de configuration d'agent introuvable.

Vous devez installer sur le serveur de portail le support d'application correspondant à la version en cours de déploiement ou copier manuellement le fichier xml de configuration d'agent (par exemple, r2\_dd\_062100000.xml) sur le serveur de portail (../classes/candle/kr2/resources/config), dans le même emplacement que le fichier xml de configuration de niveau actuel (par exemple, r2\_dd\_062200000.xml).

## L'installation du support d'application à l'aide d'un fichier de réponses d'installation en mode silencieux échoue

L'exécution, à l'aide d'un fichier de réponses d'installation en mode silencieux, du programme d'installation du support d'application qui doit être appliqué au serveur de surveillance, au serveur de portail ou à Tivoli Enterprise Portal échoue et un message d'échec s'affiche :

```
Error  
java.lang.ArrayIndexOutOfBoundsException: 0
```

Les fichiers résultants contenus dans le package du support d'application ne sont en outre pas installés.

L'utilisation du programme d'installation du support d'application avec le fichier de réponses d'installation en mode silencieux n'est pas prise en charge. Il est en revanche recommandé d'utiliser l'interface graphique (GUI).

## Impossible d'exécuter gsk7ikm.exe Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Impossible d'exécuter c:\IBM\ITM\GSK7\bin\gsk7ikm.exe car il échoue en raison de l'erreur suivante :  
Failed to parse JAVA\_HOME setting

Sur les systèmes UNIX et Linux, procédez comme suit :

1. Ouvrez la console.
2. Pour accéder à l'emplacement IBM Java, exécutez le script suivant :  
CANDLEHOME/bin/ CandleGetJavaHome
3. Exportez la variable `JAVA_HOME` de sorte qu'elle pointe vers le chemin IBM Java. En mode 64 bits, `gsk7ikm` doit être java 64 bits.
4. Vérifiez le chemin pour rechercher un GSKit local. Ce chemin est `CANDLEHOME/config/ gskit.config`. `GskitInstallDir` pointe vers un GSKit 32 bits et `GskitInstallDir_64` vers un GSKit 64 bits.
5. Lancez le gestionnaire de clés GSKit en exécutant ce qui suit, en fonction de la configuration de votre système : `GskitInstallDir/bin/ gsk7ikm_32` (32 bits sur HP) `GskitInstallDir/bin/ gsk7ikm` (32 bits sur Linux, Aix ou Solaris) `GskitInstallDir_64/bin/ gsk7ikm_64` (64 bits)

Sur les systèmes Windows :

1. Exécutez `cmd`.
2. Pour accéder à l'emplacement IBM Java, exécutez le script suivant :  
CANDLEHOME\InstallITM\GetJavaHome.bat
3. Définissez la variable `JAVA_HOME` qui pointe vers l'emplacement IBM Java.

4. Accédez à l'emplacement GSKit Java en exécutant le script suivant :  
CANDLEHOME\InstallITM\GetGSKitHome.bat
5. Remplacez le répertoire par GSKit path\bin.
6. Exécutez le fichier gsk7ikm.exe.

## Affichage des fichiers \*\_cq\_\*.log

Certains des fichiers \*\_cq\_\*.log proviennent des opérations du processus de distribution. Des messages d'exception sont donc prévus.

## SPD : Installation d'un ensemble sur le système d'exploitation, l'architecture ou le noyau incorrect

Lors de la tentative d'installation d'un ensemble (bundle) sur un système ne correspondant pas aux fichiers binaires corrects (par exemple, installation d'un ensemble 32 bits sur un système 64 bits ou installation d'un ensemble de niveau noyau 2.4 sur un système de niveau noyau 2.6). Consultez les journaux [les journaux SPB (Software Package Block) se trouvent dans le répertoire temporaire du système, /tmp pour UNIX ou %temp% pour Windows]. Ces journaux indiquent que GSKit n'a pas pu être installé.

Pour identifier l'ensemble correct pour un système particulier, le fichier SPD (Software Package Definition) utilise la convention de dénomination suivante : code\_produit plateforme.spd. La plateforme identifie le système d'exploitation, l'architecture ou le noyau dans lequel l'ensemble peut être installé.

## Installation d'un bloc de progiciel (SPB) par dessus un agent IBM Tivoli Monitoring

Lors de la tentative d'installation d'un autre ensemble d'agents IBM Tivoli Monitoring à l'aide de Tivoli Configuration Manager (TCM) ou de Tivoli Provisioning Manager (TPM) sur un système sur lequel un autre agent IBM Tivoli Monitoring est en cours d'exécution, le second agent ne s'installe pas correctement en raison du chevauchement des bibliothèques et de la configuration des ports.

Pour éviter ce problème, arrêtez l'agent qui est en cours d'exécution, puis utilisez Tivoli Configuration Manager (TCM) ou Tivoli Provisioning Manager (TPM) pour installer le second agent.

## Problèmes liés au fichier SPB

Si un fichier SPD (Software Package Definition) créé à l'aide de la commande **tacmd exportBundles** est déplacé vers un autre système pour créer une définition de progiciel, les fichiers copiés par la commande **tacmd exportBundles** doivent également être déplacés avec le fichier SPD ; le répertoire SOURCE\_DIR de la section default\_variable du fichier SPD doit être mis à jour pour refléter le nouveau répertoire dans lequel se trouvent les fichiers d'agent.

## Interruption de l'installation et affichage d'un message relatif à une installation active

Si, pour une raison quelconque, l'installation a été interrompue, au moyen d'un Ctrl-C ou d'une coupure de courant, si vous exécutez ensuite une désinstallation, le message suivant s'affiche.

```
An install may currently be running in "/data/itmfp6_preUPGR" from the following machine(s):Continue with this uninstallation [1=yes, 2=no; "2" is default]?
```

La reprise après un arrêt imposé de l'utilitaire d'installation n'est actuellement pas un scénario pris en charge, dans la mesure où l'utilitaire d'installation en cours ne comporte pas la fonctionnalité d'annulation intégrée. L'exécution d'un arrêt imposé de l'utilitaire d'installation fait en sorte que certaines ou l'ensemble des fonctions IBM Tivoli Monitoring (y compris la désinstallation) restent dans un état imprévisible ou désactivé.

Cependant, vous devez pouvoir poursuivre la désinstallation après avoir vérifié qu'aucune installation n'est en cours d'exécution sur le système.

## **Réception d'une erreur install.sh lors de l'installation de deux composants ou agents dans le même répertoire d'installation**

L'installation de deux composants ou agents dans le même répertoire d'installation ou répertoire CANDLEHOME est prise en charge à condition que l'ID utilisateur utilisé pour exécuter l'installation soit toujours le même.

L'installation de deux composants ou agents dans le même répertoire d'installation ou répertoire CANDLEHOME avec des ID utilisateur différents n'est pas prise en charge.

## **Lors de la tentative d'installation d'IBM Java 1.5.0 sur un système Windows 64 bits, rien ne se passe**

Seuls les navigateurs 32 bits sont pris en charge dans l'environnement AMD 64 Windows en raison de l'absence de supports de plug-in Java ou WebStart 64 bits.

## **Message d'échec de la sauvegarde lors de la mise à niveau d'un serveur de surveillance éloigné**

Lors de la mise à niveau d'un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server éloigné, le message d'erreur suivant peut s'afficher : «Echec de la procédure de sauvegarde des fichiers de base de données TEMS. Si vous continuez l'installation, vos tables personnalisées seront perdues. Souhaitez-vous abandonner l'installation ?», quittez l'installation de la mise à niveau afin d'éviter la perte des données.

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Si vous cliquez sur OUI, il existe un risque de perdre vos tables personnalisées. Afin de ne pas perdre vos données, procédez comme suit :

#### **Procédure**

1. Cliquez sur NON pour quitter l'installation de la mise à niveau.
2. Redémarrez l'ordinateur du serveur de surveillance éloigné.
3. Arrêtez l'ensemble des composants Tivoli Monitoring.
4. Ré-exécutez maintenant l'installation de la mise à niveau avec le serveur de surveillance éloigné dans l'état arrêté.

#### **Résultats**

L'installation est terminée.

## **La configuration à distance de l'agent de surveillance déployé pour le service DB2 échoue**

Le message suivant est renvoyé lors de l'exécution de la commande tacmd addsystem : The agent action SETCONFIG failed with a return code of -1073741819 for product code ud.

Pour pouvoir effectuer l'installation et la configuration à distance de l'agent de base de données, vous devez installer IBM Global Security Kit (GSKit) dans le répertoire C:\Program Files\ibm\gsk7 ou définir le répertoire de GSKit dans la variable d'environnement ICCRTE\_DIR du système Windows. Avec DB2 9.1, le package GSKit est installé dans C:\ibm\gsk7 et la variable d'environnement ICCRTE\_DIR n'est pas exportée en tant que variable d'environnement système. Par conséquent, le traitement de la configuration à distance de tacmd addsystem ne peut pas s'exécuter, ce qui provoque le message d'échec présenté à l'utilisateur.

Sélectionnez l'une des résolutions suivantes qui correspond au mieux à votre environnement :

- Installez le produit GSKit en exécutant le programme InsGSKit.exe dans le répertoire cible C:\Program Files\ibm\ répertoire.
- Affectez la variable d'environnement système nommée ICCRTE\_DIR au chemin de répertoire du produit GSKit actuellement installé (par exemple, C:\ibm\gsk7).
- Lorsque l'erreur est signalée, configurez manuellement les paramètres de démarrage de service de l'agent de surveillance pour DB2 de sorte à utiliser le nom d'utilisateur et le mot de passe corrects pour interagir avec le produit DB2 9.1. Assurez-vous que le service InteractsWithDesktop n'est pas activé pour ce service d'agent DB2.

## Le serveur de surveillance ne trouve pas votre dépôt de déploiement

Si vous créez un référentiel de déploiement partagé nommé depot sur le serveur hébergeant le dépôt de déploiement et que vous créez ce référentiel dans un sous-répertoire du répertoire depot, le serveur de surveillance ne trouvera pas votre dépôt de déploiement et le message suivant apparaîtra :

KDY2077E : Le dépôt d'ensemble d'agents indiqué \\tems\_concentrateur\depot ne correspond pas à un répertoire.

Le répertoire de dépôt d'ensemble d'agents n'existe pas ou ne correspond pas à un répertoire.  
Le répertoire de dépôt d'ensemble d'agents n'existe pas car aucun ensemble n'a été ajouté.

Créez le référentiel au niveau C:\IBM\ITM\CMS de la structure de répertoire, pas au niveau C:\IBM\ITM\CMS\depot. Définissez ensuite DEPOTHOME sur DEPOTHOME=\\tems\_concentrateur\référentiel\_central\depot.

## Le journal d'installation de l'agent affiche l'erreur AMXUT7502E

L'erreur AMXUT7512E peut se produire lors de l'exécution de l'outil Distributed Monitoring Upgrade Toolkit.

L'agent n'a pas été installé pour l'une des raisons suivantes :

- Une autre installation est en cours et ne peut pas se terminer tant que l'ordinateur n'a pas été redémarré.  
–OU–
- Vous tentez d'installer un composant déjà installé.

Reportez-vous au fichier lcfcd.log situé dans le journal d'installation de l'agent (voir la liste du tableau 8) pour déterminer la cause exacte du problème.

Tableau 8. Fichier journal lcfcd

Windows	Systèmes UNIX
rép_install/Install/Abort IBM Tivoli Monitoring timeStamp.log	rép_install/logs/candle_installation.log

Si vous ne parvenez pas à installer l'agent, contactez le service de support logiciel IBM. Pour plus d'informations sur les types de données à collecter, voir Chapitre 2, «Collecte de journaux et de données destinés à l'identification et à la résolution des problèmes», à la page 5 avant de contacter le support IBM. Voir IBM Support Portal (<http://www.ibm.com/support/entry/portal/software>).

## Problème lors du partage de répertoires pour le dépôt de déploiement de l'agent

Bien qu'il soit plus performant d'utiliser un répertoire partagé sur le réseau pour le répertoire du dépôt de déploiement de l'agent, certaines faiblesses sont susceptibles d'avoir une incidence sur le déploiement dans les grandes entreprises :

- Si le dépôt est contenu dans un système NFS et qu'un problème ce produit sur ce dernier, tous les déploiements en cours seront interrompus.

- Dans les environnements UNIX, les répertoires mentionnés dans le répertoire partagé doivent avoir le nom de chacun des serveurs Tivoli Enterprise Monitoring Server.
- Les droits d'administrateur doivent être affectés et basés sur l'ID utilisateur d'un domaine. Ceci n'est pas réalisable et contraire au partage souhaité.

## **Une erreur KFWITM290E s'affiche lors de l'utilisation des commandes de déploiement avec un serveur de surveillance z/OS**

Le déploiement distant n'est pas pris en charge dans les environnements qui comportent un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server z/OS.

## **Déploiement dans un environnement de secours automatique**

La fonction de secours automatique d'IBM Tivoli Monitoring permet à votre environnement de surveillance de continuer à fonctionner si des problèmes liés à l'environnement ou au fonctionnement surviennent avec le serveur de surveillance du concentrateur principal (pour plus d'informations sur la fonction de secours automatique de Tivoli Monitoring, consultez le manuel IBM Tivoli Monitoring - Guide de haute disponibilité pour les systèmes répartis). Evitez dans la mesure du possible de déployer ou de mettre à jour des agents lorsqu'IBM Tivoli Monitoring effectue une conversion sur un serveur de surveillance dupliqué. Aucun déploiement d'agent ou déploiement distant ne doit être exécuté à partir d'un concentrateur miroir de secours automatique car cela pourrait entraîner la mise en file d'attente de vos transactions de déploiement et il vous serait peut-être impossible de les effacer.

## **Difficulté rencontrée avec les numéros de port par défaut**

Vous pouvez utiliser Telnet pour vérifier si le port est ouvert dans le pare-feu. Pour cela, utilisez la commande suivante :

```
telnet hostname 15001
```

où 15001 est le numéro de port en question.

## **La sélection de l'option Utilisateur de la validation de la sécurité affiche une fenêtre en incrustation vide**

Lors de la configuration du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server, vous pouvez sélectionner l'option Utilisateur de la validation de la sécurité. Une fenêtre en incrustation s'affiche. Bien qu'elle soit vide et affiche le sigle représentant un triangle jaune contenant un point d'exclamation, la validation de la sécurité fonctionne :

Les actions d'authentification de l'utilisateur TEMS sont obligatoires !

## **Lors de l'installation d'un agent de surveillance par dessus l'agent Systems Monitor, vous recevez une erreur**

Si vous tentez d'installer un agent de surveillance (c'est-à-dire un agent autre que ceux intégrés à IBM Tivoli Monitoring v6.2.2 Agent Builder) par dessus l'agent Systems Monitor, vous recevez une erreur :

```
Problème install.sh : KCI1163E impossible de lire le
fichier "/opt/IBM/ITM/registry/imdprof.tbl".
```

Les agents de surveillance configurés pour se connecter à un serveur de surveillance ne peuvent pas être installés sur le même système que ceux configurés pour un fonctionnement autonome.

De même, les agents de surveillance configurés pour un fonctionnement autonome ne peuvent pas être installés sur le même système que ceux connectés à un serveur de surveillance.

## Le serveur de surveillance et le serveur de portail démarrent automatiquement après l'exécution du programme d'installation du support d'application

Après l'exécution du programme d'installation du support d'application, le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server et Tivoli Enterprise Portal Server démarrent automatiquement, même s'ils n'étaient pas en cours d'exécution avant l'installation. Ce comportement est sans gravité et il n'existe aucune solution à l'heure actuelle.

## Des erreurs surviennent pendant l'installation de l'outil de transmission d'événements IBM Tivoli Monitoring

Le produit fonctionne normalement en dépit de l'erreur. Pour plus d'informations, vérifiez le journal d'installation.

Une ou plusieurs erreurs ont eu lieu pendant le remplacement de fichiers (tecSyncAllFile1) par des fichiers (tecSyncAllFile1).  
Pour plus d'informations, consultez le fichier journal d'installation.  
Une ou plusieurs erreurs ont eu lieu pendant le remplacement de fichiers (tecSyncAllFile2) par des fichiers (tecSyncAllFile).  
Pour plus d'informations, consultez le fichier journal d'installation.  
Une ou plusieurs erreurs ont eu lieu pendant le remplacement de fichiers (tecSyncAllFile3) par des fichiers (tecSyncAllFile1).  
Pour plus d'informations, consultez le fichier journal d'installation.  
.  
.  
.

## Message d'avertissement signalant des substitutions et des balises d'octet de poids faible manquantes à la fin de l'installation

Lors de l'installation, les messages d'avertissement suivant risquent d'apparaître :

```
insserv: warning: script 'S02ITMAgents2' missing LSB tags and overrides
insserv: warning: script 'ITMAgents2' missing LSB tags and overrides
```

Ces avertissements sont dus à un programme d'installation plus ancien auquel il manque certaines balises requises par l'utilitaire chkconfig, permettant de gérer les fichiers de démarrage du système. Ils n'ont aucun impact sur l'installation et peuvent être ignorés en toute sécurité.

## Fonction SDA

Examinez les problèmes de support d'application et d'agent SDA (Self-Describing Agent) pour déterminer si votre problème d'installation ou de configuration est lié.

## Réception d'un message après l'installation d'un agent auto-descriptif

Après l'installation d'un agent auto-descriptif, un message d'erreur apparaît si les packages de support d'application auto-descriptifs ne sont pas présents sur le support d'installation.

Impossible d'installer les packages de support *nom\_agent* requis pour le mode auto-descriptif. Vérifiez le fichier du registre d'installation pour plus de détails.

Pour vérifier les détails de l'échec d'installation, consultez le fichier journal principal d'installation. Les entrées suivantes doivent être stockées dans le fichier journal :

Impossible d'installer les packages de support *nom agent* requis pour le mode auto-descriptif. Les erreurs suivantes ont été détectées :  
    liste d'erreurs  
Le mode auto-descriptif pour *nom\_agent* n'est pas activé.  
Une fois le problème corrigé, réinstallez *nom\_agent* pour activer le mode auto-descriptif.

Un échec signalé signifie que l'agent est installé sans utilisation du mode auto-descriptif. Vous pouvez relancer l'installation d'agent pour retenter l'installation du support. Avant de relancer l'installation, assurez-vous que l'échec ne se reproduira pas en recherchant ses raisons dans le journal d'installation précédent. Corrigez les raisons de l'échec obtenu (par exemple, corrigez le contenu du manifeste, déverrouillez les fichiers ou les dossiers obligatoires). Vous pouvez également laisser l'agent installé en mode non auto-descriptif. Lors de la relance, sélectionnez uniquement les agents qui doivent être installés avec le support du mode auto-descriptif.

En cas d'échec de la réinstallation, un message approprié apparaît et les raisons de l'échec sont consignées dans le fichier journal d'installation principal. Si aucune erreur n'est détectée, l'installation se termine bien.

### Réception d'erreurs fatales lors de l'installation d'un agent de surveillance autodescriptif

Lorsque l'installation de l'agent SDA s'exécute sur un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server, certaines conditions d'erreur fatale nécessitent l'utilisation manuelle des commandes pour réinitialiser et retirer l'enregistrement d'erreur des métadonnées dans la table TAPPLPROPS.

Une fois les erreurs d'installation corrigées manuellement sur le serveur de surveillance, vous pouvez réessayer une installation d'agent de surveillance autodescriptif sur les installations du serveur de surveillance distant ou du concentrateur concerné.

Pour effacer ces erreurs, vous devez pouvoir identifier la source du cas d'erreur. Ces cas d'erreur sont indiqués par le système Workload Manager (WLM) du serveur de surveillance dans les messages d'erreur RAS1 ou MSG2 ou dans les messages d'utilitaire de contrôle. Vous devez examiner ces messages pour identifier les problèmes spécifiques dans le processus d'installation du serveur de surveillance et dans la table TAPPLPROPS.

Vous pouvez afficher et supprimer les métadonnées du serveur de surveillance ou les enregistrements d'installation de la valeur de départ stockés dans la table TAPPLPROPS en exécutant les commandes **tacmd listappinstallreccs** et **tacmd deleteappinstallreccs**. Vous devez d'abord vous connecter au serveur de surveillance à l'aide de la commande **tacmd login**. Pour plus d'informations sur ces commandes, voir IBM Tivoli Monitoring - Guide des commandes.

Pour utiliser ces deux commandes, procédez comme suit :

1. Utilisez la commande **tacmd listappinstallreccs** pour afficher le statut d'une installation d'agent de surveillance autodescriptif.
2. Analysez les messages d'erreur RAS1 ou MSG2 et effectuez les actions correctes pour nettoyer l'installation défectueuse.
3. Utilisez la commande **tacmd deleteappinstallreccs** pour supprimer les enregistrements à l'état d'erreur.
4. Réessayez l'installation.

### Groupe de systèmes gérés d'agent manquant dans un environnement de secours automatique

Dans certains environnements IBM Tivoli Monitoring, il est possible d'obtenir un groupe de systèmes gérés non prédéfini pour un agent SDA dans un environnement de secours automatique.

Environnement Tivoli Monitoring :

- Le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur et le serveur de surveillance concentrateur en miroir sont en version 6.2.3, groupe de correctifs 1 (ou version ultérieure)
- Les serveurs de surveillance distants sont en version 6.2.3
- Un agent de surveillance avec une affinité, inconnu du serveur de surveillance, tel qu'un nouvel agent

Si un seul serveur de surveillance concentrateur est disponible au cours de l'installation du support d'application d'un agent et si le concentrateur est arrêté, le serveur concentrateur miroir est démarré et l'installation du support d'application sur le nouveau serveur concentrateur (en miroir) est lancée. Dans un scénario de ce type, il est possible d'obtenir un groupe de systèmes gérés non prédéfini pour un produit.

Pour vérifier que le groupe de systèmes gérés est présent, exécutez `tacmd listsystemlist` sur la ligne de commande. Si le groupe de systèmes gérés ne figure pas dans la liste, recyclez l'agent de surveillance.

### **L'installation via un agent SDA s'effectue correctement mais des messages d'erreur sqlStatus - 79 sont consignés dans le journal**

Une fois le produit installé, le mécanisme d'agent SDA tente de supprimer toutes les versions précédentes de l'enregistrement d'installation du même produit. S'il n'existe aucune version précédente de l'enregistrement d'installation, la tentative de suppression renvoie un code 79.

A titre d'exemple, voici des messages d'erreur consignés dans le journal même lorsque l'installation a abouti. Ces messages peuvent être ignorés.

```
(0002-E9A166E3:kfasdw1m.c,1961,"KFASDM_RequestMgr") Self-Describing Install
Completed Successfully for PRODUCT "CP", VER "05100173", ID "TMS", IDVER
my "05100173".
(003-E9A166E3:kfasdsrm.c,1531,"KFASDM_DeleteTapplpropLocal") Open request for
delete local TAPPLPROPS failed.
status <79> product <CP> product version <05100173>
(0004-E9A166E3:kfasdw1m.c,1976,"KFASDM_RequestMgr") KFASDM_DeleteTapplpropLocal
returned sqlStatus 79. product <CP> product version <05100173>
```

### **L'agent SDA écrase le dernier support du serveur de surveillance z/OS installé manuellement**

Il est possible qu'une version plus ancienne d'un agent SDA (self-describing agent) écrase la version la plus récente du support d'application du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server installée manuellement sur le serveur de surveillance z/OS.

La version la plus récente du support d'application du serveur de surveillance n'est pas installée par le biais du mécanisme auto-descriptif.

Pour remédier à ce problème, désactivez le mode auto-descriptif sur l'agent sur lequel le support d'application le plus ancien a été installé, puis ajoutez la dernière version du support d'application sur le serveur de surveillance z/OS, ou utilisez le mécanisme auto-descriptif pour installer le nouveau support du serveur de surveillance dans votre environnement. Voir «Ajout d'un support d'application à un serveur de surveillance sous z/OS» dans le manuel *Configuration de Tivoli Enterprise Monitoring Server on z/OS*.

---

## **Problèmes d'installation et solutions Windows**

### **Sur des systèmes Windows, l'installation échoue de façon aléatoire lors de l'installation de différentes fonctions**

Sur des systèmes Windows, l'installation échoue de façon aléatoire lors de l'installation de différentes fonctions. Voici un exemple de l'erreur (horodatage supprimé) :

```
OnMiaMoving - Processing Feature [KIWWICNS]
OnMiaMoving - Error log [C:\IBM\ITM\InstallITM\MiaError.log] created.
OnMiaMoving - Feature KIWWICNS [Tivoli Enterprise Portal Server Extensions]
```

```

will be installed.
OnMiaMoving - CMD[C:\temp\tmv621-d8185a-200807040554.base_windows\WINDOWS\
KIWWICNS.exe] Parameters[backup=n force=y silent=y "installdir=C:\IBM\ITM" "backupdir=C:\IBM\ITM\
Backup\MIA"
"-lC:\IBM\ITM\InstallITM\MiaInstall.log"] issued.
OnMiaMoving - Install for Feature[KIWWICNS/Tivoli Enterprise Portal Server
Extensions] successful RC=-1073741819.
OnMiaMoving - Install for Feature[KIWWICNS/Tivoli Enterprise Portal Server
Extensions] may have failed, please check!

```

En vérifiant le fichier *rép\_install* \MiaInstall.log, vous trouvez des erreurs similaires aux suivantes :

```

2008/07/09 10:48:35 [D] Installing file: CNPS\classes\cnp.jar -->
C:\IBM\ITM\CNPS\classes\cnp.jar
2008/07/09 10:48:35 [C] EXTRACTFILE src='CNPS\classes\cnp.jar'
dest='C:\IBM\ITM\CNPS\classes\cnp.jar'
2008/07/09 10:48:37 [E] ERROR: File extraction failed: CNPS\classes\cnp.jar ->
C:\IBM\ITM\CNPS\classes\cnp.jar (3)
2008/07/09 10:48:37 [S] Internal Error - trying rollback
2008/07/09 10:48:37 [S] Attempting to stop child process
2008/07/09 10:48:51 [S] Rollback successful

```

Le code retour (3) indique que le logiciel n'a pas pu créer de fichier en raison d'un problème de droits d'accès au fichier ou d'une altération sur l'unité de disque dur. Vérifiez en premier les droits d'accès au fichier de destination. L'exécution des programmes chkdsk et de défragmentation Windows permet de résoudre les problèmes d'altération sur l'unité de disque physique.

## Problèmes résolus par un redémarrage du système Windows

Il existe un certain nombre de problèmes qui sont résolus en redémarrant le système Windows qui a été installé ou mis à niveau :

- Les situations ne sont pas exécutées après une mise à niveau
- Echec de la mise à jour à distance d'un système Windows car une opération de renommage en attente doit être réamorcée

**Remarque :** Dans ce cas, le message 'RC\_INFO : Opérations de changement de nom en attente détectées ; vous devez réamorcer avant que l'installation puisse continuer.' est trouvé dans le fichier Abort IBM Tivoli Monitoring for Databases.log.

## Lors de l'installation et de la configuration du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server sous Windows Server 2008, des erreurs surviennent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour installer et configurer le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server sur Windows Server 2008, vous devez suivre un certain nombre d'étapes et solutions manuelles :

1. Désactivez le pare-feu Windows en procédant comme suit :
  - a. Connectez-vous à Windows Server 2008 et démarrez le gestionnaire de serveurs.
  - b. Dans la section Informations de sécurité, cliquez sur **Accéder au pare-feu Windows**.
  - c. Dans la section Présentation, cliquez sur **Propriétés du pare-feu Windows**. La fenêtre Pare-feu Windows avec fonctions avancées de sécurité s'affiche.
  - d. Pour que le pare-feu soit complètement désactivé, il doit être désactivé dans les 3 emplacements suivants de la fenêtre :
    - Domain Profile
    - Private Profile
    - Public Profile

- Chacun de ces onglets doit être sélectionné individuellement et l'état du pare-feu doit être remplacé par Off (désactivé). Chaque fois que vous remplacez l'état par Off, cliquez sur **Apply**.
- e. Après avoir modifié l'état du pare-feu dans tous les profils, cliquez sur OK.
2. Configurez le serveur de surveillance de sorte qu'il fonctionne correctement avec le contrôle de compte d'utilisateur Windows.
- Dans l'Explorateur Windows, accédez au répertoire d'installation du produit IBM Tivoli Monitoring (valeur par défaut : c:\IBM\ITM).
  - Accédez au sous-répertoire approprié, cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur un des fichiers exécutables répertoriés ci-dessous, puis sélectionnez Properties.
    - itm\_home\CMS\cms.exe
    - itm\_home\CMS\kdsmain.exe
    - itm\_home\CMS\kdstsns.exe
    - itm\_home\InstallITM\kinconfg.exe
  - Lorsque la fenêtre Properties apparaît, sélectionnez l'onglet Compatibility.
  - Dans la section Privilege Level, cochez la case en regard de "**Run this program as an administrator**".
  - Cliquez sur OK.
  - Répétez cette procédure pour chacun des fichiers répertoriés.

## Après une mise à niveau, l'état du serveur Tivoli Enterprise Portal Server est 'en attente d'arrêt' et il est impossible de le démarrer manuellement

Après la mise à niveau, l'état du serveur Tivoli Enterprise Portal Server est 'en attente d'arrêt'. Les tentatives de démarrage manuel du serveur Tivoli Enterprise Portal Server ont échoué. Arrêtez le processus à partir du gestionnaire de tâches de Windows et essayez à nouveau de le démarrer manuellement. Vous pouvez alors démarrer et arrêter le serveur Tivoli Enterprise Portal Server.

Ce comportement peut survenir si un programme qui verrouille les fichiers est exécuté en arrière-plan, comme Norton Antivirus par exemple.

## Lors de l'exécution de setup.exe, un message d'erreur d'éditeur inconnu s'affiche

Si vous exécutez setup.exe à partir d'une unité réseau sous Windows, une fenêtre s'affiche avec le message suivant :

```
Téléchargement fichier - Avertissement de sécurité
L'éditeur n'a pas pu être vérifié.
Etes-vous certain de vouloir exécuter ce logiciel ?
```

Sélectionnez **Annuler** pour fermer la fenêtre et ne pas procéder à l'installation. Pour installer le logiciel sans ce problème, mappez l'unité réseau, puis exécutez le fichier setup.exe à partir de l'invite DOS.

## L'erreur "Impossible d'ouvrir la clé du registre DNS" s'affiche

Ce message est uniquement donné à titre d'information et ne requiert aucune action. L'agent Windows signale qu'il n'a pas pu trouver d'entrées de registre pour le journal d'événements du serveur DNS, ce qui signifie que le journal d'événements du serveur DNS n'est pas installé. Vous pouvez empêcher l'apparition de ce message en arrêtant toutes les situations et en recyclant le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server sans situations dans ACTIVER AU DÉMARRAGE.

## **L'agent ne se connecte pas au serveur de surveillance Tivoli Enterprise Monitoring Server**

Si un message de type "Impossible de trouver l'exécution de TEMS sur CT\_CMSLIST" figure dans le fichier journal, cela signifie que l'agent ne peut pas se connecter au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server. Confirmez les éléments suivants pour garantir la connectivité :

- Plusieurs cartes d'interface réseau (NIC) existent dans le système.
- Si plusieurs cartes NIC existent dans le système, recherchez celle qui est configurée pour le serveur de gestion. Veillez à préciser le nom d'hôte et le port appropriés pour la communication dans l'environnement IBM Tivoli Monitoring.

## **InstallShield affiche l'erreur "1607 : Impossible d'installer InstallShield Scripting Runtime" pendant l'installation sous Windows à partir d'une unité réseau**

Lors de l'exécution de setup.exe sous Windows à partir d'une unité montée sur le réseau, l'erreur suivante se produit :

InstallShield : 1607: impossible d'installer InstallShield Scripting Runtime.

Il existe une limitation InstallShield. Vous ne pouvez pas installer le produit à partir de l'unité réseau spécifiée. Tentez d'effectuer l'installation à partir d'une autre unité réseau. Installez le produit à partir d'une unité locale si ce message d'erreur s'affiche de nouveau.

## **L'extraction du script nls\_replace empêche le déploiement distant**

L'outil utilisé pour extraire le fichier peut avoir une option de conversion automatique de CRLF pour les fichiers texte. Si les utilisateurs extraient les fichiers compressés du support d'installation UNIX ou Linux sous Windows et que cette option est activée, les fichiers sont modifiés et deviennent alors incompatibles sur certaines plateformes. Cette option de conversion doit être désactivée ou un autre outil ne convertissant pas les fichiers texte utilisé.

## **Le déploiement d'une instance d'agent génère une erreur KUICAR020E**

L'erreur KUICAR020E s'affiche après le déploiement réussi d'un agent multi-instance (tel qu'un agent de base de données) sur un noeud et après une tentative de déploiement d'une autre instance sans spécification des propriétés de configuration (ce qui est une erreur).

KUICAR020E : La commande addSystem n'a pas pu aboutir en raison d'une erreur de déploiement. Reportez-vous à l'erreur suivante renvoyée par le serveur : Le serveur de surveillance a rencontré une erreur lors du déploiement du système géré. Le fichier kuiras1.log peut fournir plus d'informations sur cette erreur. Pour bénéficier d'une assistance afin de résoudre cette erreur, contactez le service de support logiciel IBM. L'agent a reçu un code SQL incorrect. La colonne CONTEXT n'est pas spécifiée alors qu'il s'agit d'un paramètre obligatoire.

Un message correct indiquerait que les propriétés de configuration requises n'ont pas été définies lorsque vous avez utilisé l'option de la ligne de commande -p|--property|--properties. Lorsque vous aurez indiqué les propriétés de configuration requises à l'aide de l'option de la ligne de commande -p|--property|--properties, l'instance d'agent sera correctement déployée.

## **La désinstallation n'est pas disponible pour le support d'application sur les systèmes Windows**

Il n'existe aucune solution palliative actuellement.

## Problèmes survenant en installant directement à partir du fichier .zip

Ne procédez pas à l'installation directement à partir du fichier .zip. Vous devez extraire les fichiers du fichier .zip puis les installer à partir du fichier setup.exe.

## L'installation se bloque ou crée une boucle après la présentation initiale de l'écran d'accueil

Lorsque vous installez IBM Tivoli Monitoring ou des agents IBM Tivoli Monitoring sur des systèmes Windows, le programme d'installation d'IBM Tivoli Monitoring doit présenter une fenêtre en incrustation demandant de réamorcer le système si les fichiers sont verrouillés. Cependant, il arrive parfois que le programme d'installation d'IBM Tivoli Monitoring ne vous informe pas du verrouillage des fichiers. Le programme d'installation d'IBM Tivoli Monitoring risque alors de s'exécuter en boucle ou de se bloquer. Si un retard de plus de quinze minutes survient pendant l'installation d'IBM Tivoli Monitoring sous Windows, annulez les processus d'installation d'IBM Tivoli Monitoring, puis redémarrez le système.

---

## Problèmes et solutions liés à l'installation sur des systèmes UNIX

Observez les symptômes et les résolutions possibles pour résoudre les problèmes d'installation d'IBM Tivoli Monitoring sous un système Linux ou UNIX.

## Il se peut que la fonction SDA soit écrasée par le support d'application du serveur de surveillance UNIX

Dans les conditions suivantes, si l'installation de produit par SDA est attendue, il est possible qu'un ou plusieurs produits Tivoli Monitoring ne soient pas correctement activés pour la surveillance :

- L'installation de produit par SDA pour un serveur de surveillance concentrateur ou distant peut ne pas être exécutée
- L'étape d'installation (de distribution) du support d'application de produit peut ne pas avoir lieu sur le serveur de surveillance concentrateur ou distant
- L'installation de produit par SDA sur le Tivoli Enterprise Portal Server peut ne pas être effectuée

Si votre environnement comporte un agent de surveillance SDA dont la version d'IBM Tivoli Monitoring est inférieure à celle du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server sous Linux ou UNIX auquel il se connecte, il est possible que l'installation du support d'application sur le serveur de surveillance écrase la fonction SDA de l'agent de surveillance.

## Diagnostic : la fonction SDA n'est pas disponible

L'installation d'un serveur de surveillance sous Linux ou UNIX est différente de l'installation sous Windows ; en effet, le support d'application pour tous les agents de surveillance de base et tous les autres agents pris en charge est automatiquement installée sur le serveur de surveillance. L'installation automatique des fichiers de support d'application pour les agents peut affecter la fonction SDA. Vérifiez le serveur de surveillance et le serveur de portail pour vous assurer que les produits d'agent SDA sont installés comme prévu.

Pour déterminer si l'installation et la distribution de produit par agent SDA sur le serveur de surveillance ont été effectuées, vérifiez le statut d'installation d'agent SDA dans l'entreprise à l'aide de la commande suivante :

```
tacmd listappinstallrecs -t PC
```

où *PC* représente le code produit de l'agent SDA en question, par exemple *nt* pour l'agent de système d'exploitation Windows. L'exemple suivant de la sortie générée par la commande `tacmd listappinstallrecs -t nt` montre à quoi ressemblent les résultats d'une installation réussie :

HUB/RTEMS	PRODUCT	VERSION	GRPID	ID	IDVER	SEEDSTATE	STATE	STATUS
HUB_TEMS	NT	06230000	5655	TMS	06230000	Y	IC	0
HUB_TEMS	NT	06230000	5655	TPS	06230000		IC	0
HUB_TEMS	NT	06230000	5655	TPW	06230000		IC	0
REMOTE_TEMS_ZOS	NT	06230000	5655	TMS	06230000	Y	IC	0

La sortie de la commande comporte des entrées pour le serveur HUB TEMS et pour n'importe quel serveur REMOTE\_TEMS auquel l'agent est connecté. Les entrées pour PRODUCT NT avec ID TMS ont une valeur de IC dans la colonne STATE, Y dans la colonne SEEDSTATE et 0 dans la colonne STATUS.

Une installation et une distribution non réussies pourraient générer des résultats tels que ceux illustrés dans l'exemple suivant :

HUB/RTEMS	PRODUCT	VERSION	GRPID	ID	IDVER	SEEDSTATE	STATE	STATUS
HUB_TEMS	NT	06230000	5655	TMS	06230000			0

L'enregistrement pour PRODUCT NT et ID TMS peut ne pas exister ou, s'il existe, les colonnes STATE et SEEDSTATE sont vides. Dans cet exemple, les résultats montrent que le produit NT a été installé manuellement sur le concentrateur (la colonne STATE est vide et il existe une entrée pour ID TMS seulement).

## Conditions à l'origine du problème

- La fonction d'agent SDA (Self-Describing Agent) est activée pour l'entreprise
- Vous installez ou vous mettez à niveau un serveur de surveillance Linux ou UNIX
- Vous tentez de configurer un agent SDA pour qu'il installe automatiquement un ou plusieurs agents de base de Tivoli Monitoring
- Le niveau de version de l'agent SDA est inférieur (par exemple, un système d'exploitation Windows version 6.2.3) à celui du serveur de surveillance Linux ou UNIX (par exemple, un serveur de surveillance version 6.2.3, groupe de correctifs 1).
- Lors de l'installation du serveur de surveillance Linux ou UNIX, vous n'avez pas sélectionné ce produit d'agent de base (le système d'exploitation Windows) pour la distribution ; en effet, l'installation et la distribution sont en principe des tâches confiées à l'agent SDA.
- Lors de l'installation du serveur de portail, vous n'avez pas sélectionné ce produit d'agent de base (le système d'exploitation Windows) pour l'installation ; en effet, l'installation est en principe une tâche confiée à l'agent SDA.
- L'agent de surveillance est installé puis démarré, mais l'installation de la fonction SDA sur le serveur de surveillance Linux ou UNIX n'est pas effectuée. Aucune erreur n'est générée.
- Si le serveur de surveillance Linux ou UNIX de niveau supérieur est le concentrateur, l'agent SDA ne tente pas d'installer le produit sur le serveur de portail. Aucune erreur n'est générée.

Le système d'exploitation Windows n'est donc jamais distribué et le serveur de portail peut ne pas bénéficier de la prise en charge relative à ce produit.

## Origine du problème

- Le programme d'installation du serveur de surveillance Linux ou UNIX installe automatiquement tous les fichiers de support de produit d'agent de surveillance de base disponibles au cours de l'installation ou de la mise à niveau.
- Aucune option de sélection de support de produit d'agent de surveillance de base n'est proposée au cours de l'installation ou de la mise à niveau du serveur de surveillance Linux ou UNIX. (L'installation du serveur de surveillance sous Windows et toutes les installations effectuées sur la plateforme du serveur de portail proposent une liste de produits d'agent de base que vous pouvez sélectionner pour l'installation ou la mise à niveau.)
- L'installation automatique du support de produit n'est peut-être pas ce que vous attendez sur le serveur de surveillance Linux ou UNIX.

- En effet, du fait de l'installation automatique des fichiers de support d'application de produit, le programme d'installation par agent SDA sur le serveur de surveillance ignore l'installation par agent SDA et la distribution d'une version inférieure de cet agent de base. Le programme d'installation par agent SDA sur le serveur de surveillance ne remplace pas un niveau de support d'application supérieur déjà présent sur un serveur par une version d'agent inférieure.
- S'il n'existe pas d'agent SDA activé pour ce produit, exécuté dans l'environnement, qui soit de même niveau (ou de niveau supérieur) sur ce serveur de surveillance Linux ou UNIX, l'installation par agent SDA se sera jamais exécutée.

## Résolution du problème

- Exécutez manuellement l'étape de distribution de produit sur ce serveur de surveillance concentrateur Linux ou UNIX (ou distant dans certains cas) pour le produit n'ayant pas été installé par agent SDA.
- Installez manuellement ce produit sur le serveur de portail et le client de portail, si l'installation de produit par agent SDA n'a pas été effectuée.

Voir «Installation des agents auto-descriptifs» dans *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration* et «Agents de surveillance auto-descriptifs» dans *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.

## Sur un système RHEL6 64 bits, le programme d'installation Tivoli Monitoring échoue avec des erreurs

Examinez la cause et la solution pour les erreurs détectées sur les systèmes RHEL6 64 bits au cours de l'installation de Tivoli Monitoring.

### Problème

Sur un système RHEL6 64 bits, le programme d'installation de Tivoli Monitoring échoue avec des erreurs similaires à l'exemple suivant :

```
-----
runGSkit: ----- Running command:
/opt/IBM/ITM/li6243/gs/bin/private_verifyinstall -----
/opt/IBM/ITM/li6243/gs/bin/gsk7ver: error while loading shared
libraries: libstdc++.so.5: cannot open shared object file: No such file
or directory Error: Verify Failed
Expected Details of gskit in /opt/IBM/ITM/li6243/gs
Got
runGSkit: return code from command is 99
runGSkit: ----- End of running command -----
runGSkit: error Return error code: 99
runGSkit: error GSKit check failure, script:
/opt/IBM/ITM/li6243/gs/bin/private_verifyinstall
runGSkit: error li6243 - GSK check error, verifyInstall test failed
runGSkit: Backup failed GSKit installation into
/opt/IBM/ITM/tmp/badGSKit_keep.tar
```

**Cause** Tivoli Monitoring nécessite que les bibliothèques compat-libstdc++ 32 bits et 64 bits soient installées sur le système 64 bits. L'installation échoue car libstdc++.so.5 32 bits est manquante.

### Solution

Utilisez les commandes suivantes pour vérifier que les versions 32 bits et 64 bits des bibliothèques sont installées. Un exemple de résultat de la commande est inclus :

```
-----
# rpm -q --filesbypkg compat-libstdc++-33
compat-libstdc++-33 /usr/lib64/libstdc++.so.5
compat-libstdc++-33 /usr/lib64/libstdc++.so.5.0.7
compat-libstdc++-33 /usr/lib/libstdc++.so.5
compat-libstdc++-33 /usr/lib/libstdc++.so.5.0.7
```

```
# rpm -q --qf "%{NAME}-%{VERSION}-%{RELEASE}.%{ARCH}\n"
compat-libstdc++-33
compat-libstdc++-33-3.2.3-61.x86_64
compat-libstdc++-33-3.2.3-61.i386
```

Si n'importe quelle entrée sous `/usr/lib64` est manquante sous `/usr/lib`, recherchez et installez la version 32 bits du package `compat-libstdc++-33`.

## Echec du déploiement distant de l'agent d'application sur la partition de charge de travail

Le déploiement distant d'un agent d'application échoue avec l'erreur :

```
KDY0034E : Une erreur inattendue s'est produite. L'agent cp_agent a été redémarré
mais la version de l'agent n'est pas celle prévue.
La version de l'agent en cours est version_agent et la
version prévue est version_prévue. Le déploiement
a échoué car la version d'agent prévue est différente
de la version en cours.
```

Pour activer le déploiement distant sur certaines partitions de charge de travail, vous devez modifier le fichier `install.sh` situé dans le dépôt Tivoli Monitoring :

```
CANDLE_HOME/tables/TEMS/depot/PACKAGES/unix/kci/<VERSION>/install.sh
```

Remplacez le composant suivant :

```
if [ -n "$fieldSep" ] # BigK.
then
  cat $rFile | grep -i "$thisMachShort" > /dev/null 2>&1
  [ $? -eq 0 ] || return
  fld23=$(cat $rFile | grep -i "$thisMachShort" | cut -d "$fieldSep" -f2-4)
  # fld23 -> ms|35594
else # dinkySQL.
  cat $rFile | sed "s/ */ /g" | grep -i "$thisMachShort" | cut -c1 | grep "N"
  > /dev/null 2>&1
  [ $? -eq 0 ] || return
  fld23=$(cat $rFile | sed "s/ */ /g" | grep -i "$thisMachShort" | grep "^N"
  | cut -d" " -f2) # fld23 -> ms35594
fi
```

par le composant suivant :

```
typeset thisMachHostname=$(hostname|cut -d. -f1)
typeset thisMachNetwork=$(CANDLEHOME/bin/ITMhostName -na|sed 's/ //g')
typeset thisMachList="$thisMachShort|$thisMachHostname|$thisMachNetwork"

if [ -n "$fieldSep" ] # BigK.
then
  cat $rFile | egrep -i -e "($thisMachList)" > /dev/null 2>&1
  [ $? -eq 0 ] || return
  fld23=$(cat $rFile | egrep -i -e "($thisMachList)" | cut -d "$fieldSep" -f2-4)
  # fld23 -> ms|35594
else # dinkySQL.
  cat $rFile | sed "s/ */ /g" | egrep -i -e "($thisMachList)" | cut -c1 | grep
  "N" > /dev/null 2>&1
  [ $? -eq 0 ] || return
  fld23=$(cat $rFile | sed "s/ */ /g" | egrep -i -e "($thisMachList)" | grep
  "^N" | cut -d" " -f2) # fld23 -> ms35594
fi
```

## Message reçu sur l'interpréteur de commandes Korn après l'exécution du fichier `install.sh`

Reportez-vous à la note Flash sur l'obtention d'un interpréteur de commandes Korn plus récent si un message concernant l'interpréteur s'affiche après l'exécution du programme d'installation.

Le message suivant s'affiche après l'exécution du fichier `install.sh` : Ce système utilise une version du shell Korn (ksh) qui permet l'installation de versions anciennes et spécifiques des agents d'application ITM Monitoring pour faire revenir en arrière les outils d'installation, de configuration et d'exécution pour cette installation. Pour plus d'informations, reportez-vous à la note Flash intitulée "Newer ksh shell may allow regression of ITM installation", y compris les étapes à suivre pour éviter d'endommager votre installation IBM Tivoli Monitoring.

La note Flash «Newer ksh shell may allow regression of ITM installation» (<http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21408506>) contient des descriptions détaillées de la cause principale, ainsi que des informations sur la résolution de ce problème.

## L'agent de système d'exploitation Linux ne charge pas de bibliothèques partagées

Si vous obtenez une erreur lors du chargement des bibliothèques partagées sous Linux, installez la bibliothèque `libstdc++.so.5`.

### Problème

Vous obtenez l'erreur suivante lorsque vous essayez de charger le fichier objet partagé pour un composant Tivoli Monitoring sous Linux :

```
opt/IBM/TivoliMonitoring/bin/tivcmd: error while loading shared libraries:
libstdc++.so.5: cannot open shared object file: No such file or directory
```

La même erreur lors du chargement du fichier objet partagé pour l'agent de système d'exploitation Linux affiche un chemin d'accès `/data/itm/li6263/lz/bin/klzagent/` (où `li6263` est la plateforme).

**Cause** L'erreur liée à l'absence de bibliothèque d'exécution C Linux affecte les produits ou composants Tivoli Monitoring s'exécutant sous Linux qui émettent des appels vers les fonction d'exécution C.

### Solution

Vérifiez que la bibliothèque `libstdc++.so.5` Linux de 32 bits ou 64 bits appropriée est installée :

```
ls /usr/lib/libstdc++.so.5
```

## La commande UNIX et Linux `install.sh` échoue avec le code d'erreur : 99 et le code d'erreur : 4

Si vous obtenez un incident `runGskit` pendant l'exécution de la commande `install.sh`, installez la bibliothèque `libstdc++.so.5`.

L'installation sur des systèmes UNIX et Linux utilise la commande `install.sh` ; l'exécution de cette commande échoue avec les code d'erreur 99 (problème `runGskit`) et 4 (problème `install.sh`). Puisque la commande a échoué dans `runGskit` lorsqu'elle a appelé `verifyInstall`, consultez le fichier `RépertoireInstallation/logs/candle_installation.log` et recherchez les références à `runGskit`. Par exemple, la sortie obtenue peut se présenter comme suit :

```
runGskit: ----- Running command: /opt/IBM/ITM/ls3263/gs/bin/private_verifyinstall
/opt/IBM/ITM/ls3263/gs/bin/gsk7ver: error while loading shared libraries:
libstdc++.so.5:
cannot open shared object file: No such file or directory
Error: Verify Failed
Expected Details of gskit in /opt/IBM/ITM/ls3263/gs
Got
runGskit: return code from command is 99
runGskit: ----- End of running command -----
runGskit: error Return error code: 99
runGskit: error GSKit check failure, script: /opt/IBM/ITM/ls3263/gs/bin/private_
verifyinstall
runGskit: error ls3263 - GSK check error, verifyInstall test failed
```

Dans l'exemple ci-dessus, le fichier `libstdc++.so.5` est absent. Ce fichier provient du package `compat-libstdc++-33-3.2.3-61.s390.rpm`. Le problème disparaît une fois le package installé.

## Réception d'une erreur KUIC02101W

L'erreur indique que la bibliothèque partagée Java Runtime Environment n'a pas pu être chargée. Java va s'exécuter avec des autorisations d'accès non sécurisées.

Sur certaines plateformes Solaris, Linux et HP, IBM Tivoli Monitoring comprend des fichiers dont la taille en bits peut varier : les fichiers exécutables sont en 64 bits alors que le JRE fourni est en 32 bits. Cette non-concordance ne permet pas à l'interface JNI de fonctionner correctement, d'où l'impossibilité d'utiliser la méthode actuelle et la nécessité d'utiliser l'ancienne méthode.

**Remarque :** Lorsque vous spécifiez des caractères spéciaux (par exemple, \$) dans des paramètres de commande, mettez-les entre guillemets simples ('), et non entre guillemets doubles (").

## Des erreurs Java JVMDG080 ou JVMXM012 ont été reçues

- Red Hat 5.0 est livré avec "SE Linux" activé par défaut. Il doit être paramétré sur permissive pour que l'installation s'exécute. Editez le fichier `/etc/selinux/config` pour spécifier `SELINUX=permissive`.
- Des classes sont manquantes dans une bibliothèque Java. Installez les fichiers suivants pour obtenir `libXp.so.6` :
  - `libXp-1.0.0-8.s390x.rpm`
  - `libXp-1.0.0-8.s390.rpm`
- Le compilateur JIT (Just-In-Time) doit être désactivé. Exécutez la commande `export JAVA_COMPILER=NONE` avant `./install.sh`.

## Réception d'une erreur KCIIN2363E lors d'une mise à niveau non root

Si vous obtenez un message d'erreur KCIIN2363E relatif à un mot de passe incorrect lors d'une mise à niveau non root des composants Tivoli Monitoring, il est possible que le service d'exécution distant ne soit pas en cours d'exécution ou activé.

### Symptôme

Lors d'une mise à niveau non root sur un système UNIX, le programme d'installation peut détecter des fichiers de d'utilisateur root qui ne peuvent pas être mis à niveau. Vous êtes invité à entrer le mot de passe root afin de modifier l'appartenance des fichiers qui posent problème. Même si vous entrez le mot de passe root correct, le message KCIIN2363E ERREUR - le mot de passe est incorrect. Voulez-vous essayer un autre mot de passe [ 1=Yes, 2=No ; la valeur par défaut est "1" ] ? s'affiche toujours.

**Cause** Cette erreur peut se produire si le rsh et les service d'exécution distants rexec ne sont pas activés sur le système.

Pour savoir si rexec est activé, entrez la commande suivante : `rexec nom_hôte ls` (où `nom_hôte` est le nom d'hôte). Si, après avoir entré le mot de passe, vous obtenez un message `Connexion refusée`, rexec ne s'exécute pas ou n'est pas activé.

### Solution

Consultez la documentation relative à votre système d'exploitation pour activer le rsh et les services rexec et redémarrez l'installation.

## Sur les systèmes HP-UX dont le nom d'hôte est différent du nom de noeud, l'installation de mise à niveau ne parvient pas à arrêter les processus en cours

Les processus IBM Tivoli Monitoring en cours d'exécution ne sont pas arrêtés par le programme d'installation au cours de la mise à niveau du serveur Tivoli Monitoring Server ou des agents lorsque le

nom de noeud n'est pas identique au nom d'hôte sur les systèmes HP-UX. Sous HP-UX, si le nom d'hôte du système comporte plus de 8 caractères, alors le nom de noeud doit comporter au maximum 8 caractères.

Si le nom de noeud et le nom d'hôte ne sont pas synchronisés, alors vous devez arrêter tous les processus d'IBM Tivoli Monitoring avant de démarrer une installation ou une mise à niveau d'un produit supplémentaire.

## Installation Manager est interrompu lors de la mise à niveau

IBM Installation Manager peut s'arrêter au milieu d'une mise à niveau sur les systèmes d'exploitation autres que Windows. Si cela se produit, vous devez modifier les préférences pour éviter une recherche des référentiels de service pendant la mise à niveau.

### Problème

Après avoir démarré Installation Manager pour mettre à jour un package installé, vous sélectionnez le package de règles d'autorisation et cliquez sur **Mise à jour**. Le programme d'installation commence à rechercher des mises à jour à installer et ne se termine pas.

### Solution

Cliquez sur **Annuler** pour annuler la mise à jour, puis modifiez les préférences :

1. Dans Installation Manager, cliquez sur **Fichier > Préférences**.
2. Dans le panneau Référentiels, désactivez la case **Search service repositories during installation and updates** (Rechercher les référentiels de services au cours de l'installation et des mises à jour) et cliquez sur **OK**.
3. Redémarrez la mise à jour.

## La personnalisation de l'attribut EIF ne fonctionne pas sur les systèmes zlinux mis à niveau

Lorsque l'éditeur de personnalisation d'attribut EIF est ouvert à partir de l'éditeur de situations, les noms d'attribut sous le panneau Attributs de base ne s'affichent pas pour la classe. Le fait de cliquer sur **Sélectionner des classes d'événement** ne permet pas d'afficher les classes d'événement par défaut. Lors de la saisie d'un nouveau nom de classe d'événement, les noms d'attribut sous le panneau Attributs de base ne s'affichent pas.

Le paramètre ci-dessous doit être ajouté dans le fichier CANDLEHOME/platform/iw/profiles/ITMProfile/config/cells/ITMCell/nodes/ITMNode/servers/ITMServer/server.xml. La section genericJvmArguments="-DKFW\_DATA=/products/e6/itm/1s3263/cq/data"/> doit être remplacée par genericJvmArguments="-Djava.compiler=NONE-DKFW\_DATA=/products/e6/itm/1s3263/cq/data"/>.

Le serveur de portail doit être redémarré pour que cette modification prenne effet.

## Echec de l'utilitaire KfwSQLClient sur des systèmes Linux et AIX

Si l'utilitaire KfwSQLClient échoue sous Linux ou AIX, définissez le chemin d'accès à la bibliothèque dans le fichier de configuration Tivoli Enterprise Portal Server.

Définissez la variable d'environnement suivante avant d'exécuter la commande :

```
Linux LD_LIBRARY_PATH
AIX LIBPATH
```

La valeur de la variable peut être extraite du fichier *rep\_install* /config/cq.config.

Cette commande peut également être appelée sur des systèmes Linux et AIX à l'aide de la commande **itmcmd execute**. Exemple :

```
itmcmd execute cq "KfwSQLClient -f myqueries.sql"
```

## **Echec de la connexion à l'instance DB2 db2inst1 ERREUR : Impossible de créer TEPS, code retour = 3**

Lors de l'installation d'un serveur Tivoli Enterprise Portal sur un système de type UNIX et de l'utilisation d'une base de données DB2, le message d'erreur suivant s'affiche (où db2inst1 correspond au nom de l'instance DB2 fourni) :

```
Echec de la connexion à l'instance DB2 db2inst1
ERREUR : Impossible de créer TEPS, code retour = 3
```

Vérifiez que l'instance DB2 est démarrée ; pour cela, exécutez la commande **db2start** en tant qu'utilisateur de l'instance :

```
$ su - db2inst1
$ db2start
```

## **L'installation sur SLES9 se termine avec un problème au niveau du script install.sh : KCI1008E en cours d'arrêt... licence rejetée**

Lorsque LAP ne peut être exécuté et que Java ne fonctionne pas, un code retour incorrect est renvoyé au script `install.sh`. Le problème peut être recréé manuellement en exécutant la commande Java servant à lancer LAP ou en exécutant simplement la commande Java `-version` à partir de l'environnement d'exécution Java sous `CANDLEHOME`. Les renseignements donnés indiquent qu'il se peut qu'un correctif du système d'exploitation requis pour le niveau de Java soit manquant sur le système ou qu'une version incorrecte de Java ait été mise en forme et installée sur le système.

## **Le programme d'interface de ligne de commande du programme d'installation du support d'application n'est pas disponible**

Le programme d'interface de ligne de commande du programme d'installation du support d'application n'est pas disponible. Vous ne pouvez donc pas exécuter l'installation en mode ligne de commande. En revanche, vous pouvez l'exécuter en mode silencieux. Si votre ordinateur UNIX ou Linux n'a pas une configuration X-Windows, vous devez utiliser la méthode d'installation en mode silencieux.

## **L'installation en mode silencieux sur des systèmes UNIX renvoie une erreur de paramétrage de clé de chiffrement**

Des erreurs se produisent si vous procédez à une installation en mode silencieux sur des systèmes UNIX et si la clé de chiffrement ne comporte pas exactement 32 caractères.

```
Exception dans l'unité d'exécution "main" candle.kjr.util.CryptoFailedException :
CRYERR_INVALID_KEY_LENGTH
  at candle.kjr.util.CRYPTO.validateKeyLength(CRYPTO.java:911)
  at candle.kjr.util.CRYPTO.setKey(CRYPTO.java:452)
  at ITMInstall.gskSetkey.<init>(gskSetkey.java:179)
  at ITMInstall.gskSetkey.main(gskSetkey.java:26)
```

Définissez le paramètre de clé de chiffrement dans le fichier d'installation en mode silencieux sur exactement 32 caractères comme dans l'exemple suivant :

```
INSTALL_ENCRYPTION_KEY=IBMTivoliOMEGAMONEncryptionKey62
```

## **Le message d'erreur "Signal imprévu : 4 au niveau de PC=0xFEC3FDE4" s'affiche pendant l'installation**

Un vidage de la mémoire dynamique Java VM a lieu pendant l'installation, avec utilisation de l'environnement d'exécution Java (JRE).

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour résoudre le problème, procédez comme suit :

## Procédure

1. Dans une fenêtre de terminal, exécutez la commande suivante pour afficher la version Java :  
`java -version`
2. Déterminez l'emplacement du programme exécutable Java en entrant la commande suivante :  
`which java`
3. Renommez ou désinstallez le programme Java. Cette opération affecte les autres applications qui dépendent de Java. Assurez-vous qu'elle est sans risque. En cas de doute, renommez le programme exécutable Java.
4. Exécutez de nouveau la commande suivante afin de vous assurer que le programme Java ne figure pas dans le chemin suivant :  
`which java`
5. Installez le produit.

## L'installation d'IBM Tivoli Monitoring sur Red Hat 5 entraîne l'erreur suivante : "KCI1235E va s'arrêter... un problème est survenu lors du démarrage de la machine virtuelle Java"

Si vous essayez d'installer IBM Tivoli Monitoring sur Red Hat 5 avec SELinux en mode "permissive" ou "disabled" (le mode "enforced" n'est pas pris en charge par IBM Tivoli Monitoring) immédiatement après avoir redémarré le système et que le message suivant s'affiche : "KCI1235E va s'arrêter... un problème est survenu lors du démarrage de la machine virtuelle Java" au tout début de l'installation avant l'affichage du contrat de licence, vous pouvez essayer d'exécuter la commande `prelink -a` pour remédier à ce problème.

## L'installation sur le système d'exploitation Linux S390 R2.6 64 bits échoue et le message "AGENT DE SURVEILLANCE LINUX V610Rnnn incapable d'installer l'agent", où nnn correspond au numéro de version, s'affiche

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédez comme suit pour résoudre le problème avant d'effectuer de nouveau l'installation :

1. Exécutez la commande suivante avant d'exécuter une commande d'installation ou de configuration de l'agent :  
`export JAVA_COMPILER=NONE`
2. Installez les fichiers RPM (Red Hat Package Manager) `s390x.rpm`, en plus des fichiers `s90.rpm`, situés sur le CD pour Red Hat As 4.0 s390x :
  - `compat-libstdc++-295-2.....s390x.rpm`
  - `compat-libstdc++-33-3.....s390x.rpm`Cela nécessite les deux fichiers `s390x.rpm`, outre les fichiers `s390.rpm`. Vous trouverez les fichiers RPM nécessaires sur le CD Red Hat As 4.0 s390x.

## AIX

Examinez les erreurs AIX pour obtenir les descriptions des problèmes et les solutions correspondantes lors de l'installation et la configuration sur les systèmes AIX.

## La commande `checkprereq` échoue sur AIX 7.1

### Problème

Vous obtenez un échec du contrôle prérequis de l'agent de système d'exploitation UNIX relatif à la mémoire requise sur AIX 7.1.

**Cause** Le vérificateur de prérequis vérifie la mémoire virtuelle disponible restante. Bien que le système

puisse avoir suffisamment de mémoire pour les composants Tivoli Monitoring en cours d'installation, le scanner indique une erreur (résultat de FAIL) qui peut être due à la lenteur de libération de la mémoire disponible.

### Solution

Déterminez la mémoire disponible sur le système AIX avec le calcul qui suit où `vmstat ('fre')` et `swap -s ('free')` sont des commandes de système d'exploitation AIX permettant d'obtenir des informations système :

```
available virtual memory(MB) = ( vmstat('fre') + swap -s ('free') ) *  
pagesize(KB)/1024
```

Si la quantité calculée est plus grande que la mémoire prévue déterminée dans le rapport du vérificateur de prérequis, la mémoire est suffisante pour poursuivre l'installation.

Si cette erreur se produit avec un contrôle prérequis qui fait partie de la commande `tacmd` de l'interface CLI **createNode**, **addSystem** ou **updateAgent**, utilisez l'option `IGNOREPREREQCHECK=Y` pour contourner l'échec du contrôle prérequis et poursuivre l'installation de l'agent.

## Echec de l'installation sous AIX 7.1 TL 1

### Problème

L'installation d'IBM Tivoli Monitoring sous AIX 7.1 Technology Level (TL) 1 échoue avec le message suivant :

```
Initialisation en cours...  
Error: Port Library failed to initialize: -125  
Error: Could not create the Java Virtual Machine.
```

**Cause** L'installation d'IBM Tivoli Monitoring sous AIX 7.1 nécessite TL 1, Service Pack (SP) 2 ou supérieur.

Pour déterminer si votre système d'exploitation est à ce niveau, vous exécutez la commande suivante : **oslevel -s**

Le résultat est format suivant où le premier 01 indique le TL et le second 01 le SP :  
7100-01-01-1141

### Solution

Effectuez une mise à niveau vers AIX TL 1 SP 2. Si vous ne pouvez pas effectuer de mise à niveau vers SP2, vous pouvez télécharger le correctif pour l'APAR IV09585 ou un correctif temporaire, tel qu'indiqué dans la note technique à l'adresse <http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21575120>. Vous devez redémarrer votre système après avoir effectué la mise à niveau vers SP 2 ou appliqué le correctif APAR IV09585.

## Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring ne démarre pas sur AIX V6.1

### Problème

Vous obtenez une exception Java après avoir appelé `itmcmd manage` pour démarrer Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring sur un système AIX V6.1 64 bits.

**Cause** Les APAR suivants doivent être installés préalablement au démarrage de Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring :

- 6100-00 - AIX APAR IZ16878
- 6100-01 - AIX APAR IZ16847

### Solution

Installez les APAR à partir du support IBM : «AIX V6.1 Fix Pack information for 64-bit systems» (<http://www-304.ibm.com/support/docview.wss?uid=isg1fixinfo105097>)

## Fuite de mémoire stat\_daemon AIX

### Problème

Le processus stat\_daemon présente une fuite de mémoire.

### Solution

Installez l'APAR IZ62080 pour AIX 5.3 et l'APAR IZ58432 pour AIX 6.1.

### Référence associée:

«Foire aux questions relatives à l'installation sur les systèmes Linux et UNIX», à la page 72

«Installation Manager est interrompu lors de la mise à niveau», à la page 99

«Echec de l'utilitaire KfwSQLClient sur des systèmes Linux et AIX», à la page 99

---

## Identification des problèmes liés aux installations z/OS

Cette section décrit les problèmes susceptibles de survenir au niveau des installations sous z/OS, en particulier les problèmes qu'il vous est possible de corriger avec l'outil d'installation et de configuration ICAT (Installation and Configuration Assistance Tool). Elle comprend les sous-sections suivantes :

- «Liste de contrôle d'initialisation Tivoli Monitoring z/OS»
- «Problèmes et solutions liés à l'installation sur des systèmes z/OS», à la page 110

## Liste de contrôle d'initialisation Tivoli Monitoring z/OS

Utilisez la liste de contrôle d'initialisation IBM Tivoli Monitoring sous z/OS pour résoudre les problèmes survenus lors de l'installation de Tivoli Monitoring sous z/OS. Cette liste de contrôle d'initialisation z/OS inclut les sections suivantes :

- «Initialisation de Tivoli Monitoring Services Engine»
- «Initialisation du service RAS1», à la page 104
- «Initialisation du service TCP/IP», à la page 104
- «Initialisation du service SNA», à la page 106
- «Liste de serveurs», à la page 107
- «Initialisation du service Local Location Broker», à la page 108
- «Initialisation du service Agent de localisation globale», à la page 109
- «Disponibilité du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur», à la page 110

## Initialisation de Tivoli Monitoring Services Engine

Tivoli Monitoring Services Engine est une collection de routines de maintenance de base pour les systèmes d'exploitation et les communications, qui convient tout particulièrement aux environnements d'exploitation OS/390 et z/OS. Tous les espaces adresse IBM Tivoli Monitoring chargent et utilisent les services de Tivoli Monitoring Services Engine.

### Initialisation du service Tivoli Monitoring Service Engine :

L'initialisation réussie de Tivoli Monitoring Service Engine est signalée dans le message KLVIN408 IBM OMEGAMON PLATFORM ENGINE VERSION 400 READY. Il existe deux types d'échec d'initialisation de Tivoli Monitoring Service Engine :

- Echecs qui résultent de paramètres de démarrage de Tivoli Monitoring Service Engine non pris en charge. Par exemple : User abend U0012
- Echecs qui résultent d'échecs d'initialisation de protocole. Par exemple : Fin anormale utilisateur U0200

### Résolution des échecs d'initialisation de Tivoli Monitoring Services Engine :

Pour les fins anormales U0012 (paramètres Engine STARTUP incorrects), examinez et corrigez les paramètres désignés par l'instruction RKLVIN DD de la tâche démarrée JCL. La plupart du temps, les problèmes U0012 peuvent être résolus via la sauvegarde de la dernière modification apportée aux paramètres de démarrage de Tivoli Monitoring Services Engine. Pour les fins anormales U0200, une

solution doit être apportée à la cause principale des problèmes de protocole. Ces problèmes sont traités dans «Initialisation du service TCP/IP» et «Initialisation du service SNA», à la page 106.

## Initialisation du service RAS1

Le service RAS1 (Reliability, Availability and Servicability) fait référence à la séquence d'opérations RAS1 (composant des services de base) utilisé pour le suivi de diagnostic. Pratiquement toutes les informations de diagnostic IBM Tivoli Monitoring sont fournies via le composant RAS1 (trace). Ce composant est configuré dans le membre KBBENV de RKANPAR à l'aide de la variable d'environnement KBB\_RAS1. Il est fréquent que les clients réachement le membre d'initialisation via un traitement CT/Engine INITLIST. Le traitement INITLIST fait toujours écho à RKLVLG avec le message KLVIN411. L'exemple suivant illustre un remplacement classique entre KBBENV et KDSENV

```
KLVIN410 INITLIST MEMBER KDSINIT BEING PROCESSED
KLVIN411 KLVINNAM=KDSINNAM
KLVIN411 KLVINTB=KDSINTB
KLVIN411 KLVINVLG=KDSINVLG
KLVIN411 KLVINNAF=KDSINNAF
KLVIN411 KLVINVPO=KDSINVPO
KLVIN411 KLVINSTG=KDSINSTG
KLVIN411 KLVINVAM=KDSINVAM
KLVIN411 KBBENV=KDSENV
```

Pour cette instance, la configuration de KBB\_RAS1 doit s'afficher dans le membre KDSENV de RKANPAR.

## Initialisation du service TCP/IP

Le service TCP/IP correspond au protocole Transmission Control Protocol. Ce service assure une connectivité de bout en bout pour les codes de couches d'applications telnet, FTP, Tivoli Enterprise Monitoring Server, Tivoli Enterprise Portal Server et les agents Tivoli Enterprise Monitoring.

### Initialisation du service TCP/IP :

Les services TCP/IP de cet espace adresse sont disponibles si l'un des messages suivants s'affiche :

```
"KDE1I_OpenTransportProvider") Transport opened: socket/ip.tcp
"KDE1I_OpenTransportProvider") Transport opened: socket/ip.pipe
"KDE1I_OpenTransportProvider") Transport opened: socket/ip.udp
```

Ces messages s'affichent uniquement lorsque KDC\_DEBUG=Y est actif au sein de l'environnement ; vous devez ajouter KDC\_DEBUG=Y au membre KDSENV de RKANPAR (ou le membre d'initialisation approprié) pour obtenir le niveau de trace requis, afin que ces messages fassent écho au journal RAS1. Si KDC\_DEBUG=Y est défini et qu'aucun de ces messages ne figure dans le journal, cela signifie que l'initialisation du service TCP/IP a échoué.

### Résolution des échecs d'initialisation du service TCP/IP :

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédez comme suit pour vérifier que le service de transport TCP/IP est disponible :

**Remarque :** L'échec de l'un des éléments suivants empêche le service TCP/IP d'effectuer l'initialisation dans l'espace adresse.

1. Assurez-vous que le service INITAPI a abouti. Voir «Appel INITAPI».
2. Assurez-vous que la résolution de nom a abouti. Voir «Résolution de nom», à la page 105.
3. Assurez-vous que la première opération SEND a abouti et n'a pas généré d'erreur. Voir «Première opération SEND», à la page 106.

## Appel INITAPI

La mise en oeuvre IBM du protocole TCP/IP requiert qu'un espace adresse effectue une opération INITAPI avant d'émettre une demande de service TCP/IP. Cette opération établit un canal de communication entre le protocole TCP/IP et l'espace adresse de la plateforme OMEGAMON. Elle

identifie la pile TCP/IP à utiliser par nom. Le nom de pile TCP/IP utilisé dans INITAPI est configuré dans le membre KLXINTCP de RKANPAR. Cette étape doit se terminer avec succès. Un échec au niveau de INITAPI est fatal : aucun service TCP/IP n'est alors disponible pour l'espace adresse.

#### **Confirmation que l'appel INITAPI a abouti :**

Les messages suivants indiquent que INITAPI a abouti :

```
KLXIN001 INTERFACE HPNS INTERFACE DISPONIBLE
KLXIN001 INTERFACE SOCKET/TCP IPL DISPONIBLE
```

#### **Résolution des échecs d'appels INITAPI :**

Les échecs INITAPI sont pour la plupart le résultat d'une erreur de spécification de nom dans KLXINTCP. L'exemple suivant illustre un échec INITAPI classique :

```
KLVIN405 STARTUP MODULE: KLXINTCP, SEQUENCE(1), USING RKANPAR MEMBER KLXINTCP
KLXIN001 TCP/IP CONFIGURATION: TCP/IP_USERID=TCPIPG
KLXIN003 TCP/IP INTERFACE INITIALIZED
KLXIN009 SOCKET INTERFACE TO TCPIPG UNAVAILABLE: RC(FFFFFFFF) ERRNO(000003F3)
KLXIN004 TCP/IP INTERFACE NOT OPENED: RC(4)
```

Notez que l'échec INITAPI se caractérise par le code de retour (-1) et par une valeur ERRNO (dans ce cas : X'3F3' ou 1011). Les valeurs ERRNO portent des noms. Ces noms se trouvent dans TCPERRNO.H et la valeur décimale 1011 correspond à EIBMBADTCPNAME. Les numéros d'erreurs INITAPI les plus courants sont EMVSINITIAL (156), EIBMBADTCPNAME (1011) et sans\_nom (10218).

Les motifs d'échecs de l'opération INITAPI sont les suivants :

- Une spécification du nom erronée dans KLXINTCP. TCP/IP\_USERID est sélectionné sur la base de la spécification de TCPIPJOBNAME issue du fichier désigné par SYSTCPD dans la tâche démarrée TCP/IP. La valeur par défaut (si aucune valeur n'existe pour TCPIPJOBNAME) est TCPIP. Il existe une documentation relative aux zones sur la procédure RACF. Ces deux éléments doivent être vérifiés en premier.
- Le nom de la tâche démarrée ne dispose pas des droits RACF appropriés pour le segment OMVS. Tous les espaces adresse doivent disposer des droits RACF (ou ACF2) pour que le segment OMVS puisse utiliser les services TCP/IP. Dans le cas contraire, cette absence de droits (accordés au nom de la tâche démarrée) peut entraîner des échecs INITAPI.
- La valeur de MAXPROCUSER a été dépassée. Pour remédier aux problèmes MAXPROCUSER, vous pouvez utiliser la commande d'opérateur de console SETOMVS MAXPROCUSER=xxx afin d'augmenter la valeur actuelle de MAXPROCUSER (D OMVS,O).

**Résolution de nom :** IBM Tivoli Monitoring v.6.1 dépend des appels IBM HPNS EZASMI getaddrinfo et EZASMI getnameinfo pour la résolution des services. Ces appels sont utilisés pour rechercher le nom symbolique et l'adresse IP au format décimal à point de l'interface réseau par défaut pour l'image z/OS. Si l'un de ces appels n'aboutit pas, l'initialisation du service TCP/IP échoue pour l'espace adresse z/OS.

*Confirmation que les appels de résolution de nom ont abouti :*

Le message suivant indique que la résolution de nom a abouti :

```
kdebprc.c,661,"interface_discovery") IPV4 interface list: 'SYSL'
9.42.46.26: source=hostname:0, seq=0, flags=0441
```

Dans cet exemple, l'interface 'SYSL' est trouvée et source=hostname indique que le nom d'hôte SYSL a été résolu en adresse IP.

*Résolution des échecs de résolution de nom :*

Les messages suivants indiquent que la résolution de nom a abouti :

```
kdebprc.c,661,"interface_discovery") IPV4 interface list: 'WINMVS2C'
9.20.138.199: source=GE1, seq=0, flags=0441
kdebprc.c,214,"register_string") Unable to resolve interface address: WINMVS2C
```

Dans le message ci-dessus, l'absence de valeur de nom d'hôte (source=hostname) indique qu'une interface a été reconnue mais que son nom ne peut pas être traduit en adresse. En règle générale, cette erreur provient du fait que l'image z/OS ne contient pas de fichier de configuration du programme de résolution TCP/IP fournissant des données de configuration GLOBAL ou DEFAULT. Par conséquent, les espaces adresse z/OS natifs ne sont pas activés par défaut pour la résolution de nom. Si vous ajoutez une instruction DD pour SYSTCPD à la tâche démarrée de la tâche IBM Tivoli Monitoring (désignant un fichier utilisable dans USER.PARMLIB(TCPDATA)), le support de résolution de nom peut être activé.

Les messages suivants illustrent une variante d'échec de la résolution de nom :

```
kdebprc.c,661,"interface_discovery") IPV6 interface list: 'NULL'  
"KDEI1_OpenTransportProvider") Status 1DE00048=KDE1_STC_NOINTERFACESREGISTERED
```

Les messages ci-dessus indiquent qu'aucune interface (IPV6) n'est enregistrée. Cela risque également d'entraîner un échec d'initialisation du service TCP/IP pour l'espace adresse IBM Tivoli Monitoring. L'absence d'une interface ne peut être déterminée que par l'administrateur TCP/IP z/OS.

## Première opération SEND

Cette section fournit des informations sur la confirmation du succès de la première opération SEND et sur la résolution des échecs de cette dernière.

### Confirmation du succès de la première opération SEND :

La séquence de messages suivante indique que la première opération SEND (requête lb\_\_lookup RPC) et la première opération RECEIVE ont abouti :

```
"KDCR0_Send") request FFFF/0.0 (200): ip.pipe:#9.42.46.26[1918]  
"KDCR0_InboundPacket") response FFFE/0.0 (320): ip.pipe:#9.42.46.26[1918]  
"KDCL_GetBinding") Using LLB at ip.pipe:#9.42.46.26[1918]
```

Lorsque la première E/S réseau aboutit, la réponse indique la connectivité avec l'ordinateur concentrateur.

### Résolution des échecs de la première opération SEND :

Il existe deux considérations spécifiques aux plateformes OS/390 et z/OS :

- Autorisation RACF accordée à la tâche démarrée pour le segment OMVS
- Présence du port connu dans la liste de ports TCP/IP.

Le problème d'autorisation RACF peut ne pas être détecté avant l'échec de la première E/S réseau. La requête "KDCR0\_Send" échoue avec Errno 2: EACCESS. Cet échec peut se produire lors de la première utilisation du nom de tâche démarrée.

Un problème similaire survient dans EACCESS : le port connu est défini dans la liste de ports TCP/IP. ISPF Option 6, "netstat portlist" confirme la présence du port dans la liste de ports TCP/IP réservés. Or, il ne doit pas faire partie de cette liste.

## Initialisation du service SNA

Les espaces adresse IBM Tivoli Monitoring peuvent être configurés en vue de l'utilisation exclusive de SNA (ou en association avec TCP/IP) en tant que service de transport. Cette configuration s'effectue dans le membre d'environnement (xxxENV) de RKANPAR. Si les services SNA sont facultatifs, la suppression de KDCFC\_ALIAS, KDCFC\_MODE et KDCFC\_TPNAME du membre xxxENV de RKANPAR désactive l'utilisation de SNA.

### Initialisation de SNA :

Les messages suivants s'affichent dans RAS1/ RKLVL0G lorsque la configuration locale SNA est traitée à partir du membre XXXENV de RKANPAR :

```

kbbssge.c,52,"BSS1_GetEnv") KDCFP_ALIAS=KDCFC_ALIAS=KLXBS_ALIAS="ASIAGLB"
kbbssge.c,52,"BSS1_GetEnv") KDCFP_TPNAME=KDCFC_TPNAME=KLXBS_TPNAME="SNASOCKETS"
kbbssge.c,52,"BSS1_GetEnv") KDCFP_MODE=KDCFC_MODE=KLXBS_MODE="CANCTDCS"
kdeslrp.c,140,"getEnv") AF_SNA configuration: Alias(ASIAGLB) Mode(CANCTDCS)
TpName(SNASOCKETS)

```

KDCFC\_ALIAS identifie la définition APPL de l'unité logique indépendante à utiliser dans ce processus. KDCFC\_MODE identifie le nom LOGMODE, le nom trouvé dans la spécification LOGMODE de la définition APPL KDCFC\_Alias. KDCFC\_TPNAME correspond au nom de traitement de transaction. Le message qui indique que LOCALLU est opérationnel (que la configuration est correcte) est le message d'ouverture de transport suivant :

```

kde1otp.c,118,"KDEI1_OpenTransportProvider") Transport opened: com1/sna.pipe

```

### Résolution des échecs d'initialisation SNA :

Les motifs d'échec de l'initialisation SNA figurent ci-après :

- L'ILU configurée en vue d'une utilisation n'est pas disponible pour l'application. La valeur ACBNAME (ou APPLNAME) est correctement définie dans SYS1.VTAMLST, mais pas à l'état CONCT. L'ACB doit passer de ACTIVE à NET avant le démarrage de l'espace adresse de la plateforme Omegamon. Utilisez la commande MVS pour vérifier que l'état d'ACB est bien "D NET, ID=acbname,E".
- L'ILU est disponible mais ne correspond pas à une définition LU6.2 valide. Dans ce cas, un message KBBCM001 avec un code SNA figure dans RAS1/RKLVLOG. Diagnostiquez le code SNA à 8 octets (087Dnnnn, en règle générale) en vous servant du document "SNA Formats and Protocol" (Formats et protocoles SNA).
- La valeur de LOGMODE n'est pas une valeur LU6.2 LOGMODE valide, ou encore la spécification LOGMODE et MODETAB associée à la définition ILU diffère (de nom) sur les deux systèmes qui hébergent les noeuds finaux. Cela est probablement le cas des interruptions d'ouverture de session SNA. Le message contenu dans RKLVL0G est le suivant : "Receive XID pending: NULL" et il est suivi par un autre message indiquant un dépassement de délai RPC.

### Liste de serveurs

Les processus IBM Tivoli Monitoring génèrent et interrogent une liste d'adresses possibles de serveurs Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateurs ; cette liste s'appelle la liste de serveurs. Cette liste contient des entrées locales (LLB) et des entrées globales (GLB). Les entrées LLB de la liste sont des valeurs dérivées. Les valeurs GLB de la liste sont issues du membre KDCSSITE de RKANPAR. Deux listes de serveurs figurent ci-dessous. La première liste concerne un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur, tandis que la seconde concerne un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant. Par exemple :

```

(Liste de serveurs pour un CMS concentrateur)
LLB entry 1 is ip:#10.248.16.1.1918.
LLB entry 2 is sna:#AT00EN01.K10DSL.B.CANCTDCS.SNASOCKETS.135.
GLB entry 1 is ip:#10.248.16.1.1918.
GLB entry 2 is sna:#AT00EN01.K10DSL.B.CANCTDCS.SNASOCKETS.135.
GLB entry 3 is ip:#10.248.16.1.1918.
GLB entry 4 is sna:#AT00EN01.K10DSL.B.CANCTDCS.SNASOCKETS.135.

(Liste de serveurs pour un CMS distant)
LLB entry 1 is ip:#10.248.17.2.1918.
LLB entry 2 is sna:#AT00EN01.K20DSL.B.CANCTDCS.SNASOCKETS.135.
GLB entry 1 is ip:#10.248.16.1.1918.
GLB entry 2 is sna:#AT00EN01.K10SDS.B.CANCTDCS.SNASOCKETS.135.
GLB entry 3 is ip:#10.248.17.2.1918.
GLB entry 4 is sna:#AT00EN01.K20DSL.B.CANCTDCS.SNASOCKETS.135.

```

**Confirmation que la liste de serveurs est correcte :** En règle générale, la première moitié de la liste de serveurs GLB désigne le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur. La première moitié des entrées GLB de la liste de serveurs est extraite du membre KDCSSITE de RKANPAR. Si les entrées LLB sont dérivées (implicitement) et que les entrées GLB sont explicitement configurées dans le membre KDCSSITE, vous pouvez diagnostiquer et réparer les erreurs présentes dans KDCSSITE.

- Le nombre d'entrées LLB doit être égal à la moitié du nombre d'entrées GLB. Si ce n'est pas le cas, il peut se produire un décalage entre le nombre de services de transport configurés pour ce serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server (variable d'environnement KDC\_FAMILIES) et le nombre de transports configurés pour le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur (KDCSSITE).
- Pour les serveurs Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateurs, chaque entrée LLB doit être identique à l'entrée GLB correspondante affichée dans la liste de serveurs. Comme dans l'exemple de liste de serveurs pour le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur, l'entrée LLB 1 est identique à l'entrée GLB 1 et l'entrée LLB 2 est identique à l'entrée GLB 2.
- Pour les serveurs Tivoli Enterprise Monitoring Server distants, l'inverse est vrai : chaque entrée LLB doit être différente de l'entrée GLB correspondante affichée dans la liste de serveurs. Comme dans l'exemple de liste de serveurs pour serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant, l'entrée LLB 1 est différente de l'entrée GLB 1 et l'entrée LLB 2 est différente de l'entrée GLB 2.

**Résolution des erreurs dans la liste de serveurs :** Les erreurs d'initialisation SNA peuvent correspondre à des décalages similaires. Examinez les entrées LLB et les entrées GLB des espaces adresse de la plateforme Omegamon afin de localiser les erreurs typographiques. L'ID réseau VTAM enregistre de fréquentes erreurs. En règle générale, l'ID réseau VTAM (premier composant de l'adresse socket SNA. ATOOEN01 dans l'exemple ci-dessus) est le même pour TOUTES les entrées. Il peut différer, mais ce n'est généralement pas le cas. Une différence entre l'ID réseau LLB VTAM et l'ID réseau GLB VTAM est souvent due à une erreur dans le membre KDCSSITE de RKANPAR.

## Initialisation du service Local Location Broker

Le courtier Location Broker fait partie intégrante de l'architecture RPC (Remote Procedure Call). Les serveurs RPC (qui effectuent les appels `rpc_listen`) publient leur service et l'adresse de ce service à un courtier Location Broker. Les clients RPC (qui appellent `rpc_sar`) utilisent le courtier pour obtenir l'adresse d'un serveur avant d'appeler ce serveur. L'utilisation du courtier est bien définie par `lb_lookup()` RPC (Remote Procedure Call). Il est également à noter qu'il existe deux types de courtiers : le courtier Local Location Broker (LLB) et le courtier Global Location Broker (GLB). Il existe un courtier LLB par serveur RPC (le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server possède son propre LLB). L'agent de surveillance, l'agent Warehouse Proxy et le serveur Tivoli Enterprise Portal ont tous leur propre instance de LLB.) Par définition, les serveurs RPC publient le service offert et l'adresse de ce service dans leur courtier LLB.

### Confirmation de l'initialisation du service de courtier LLB :

Les messages de liaison présents dans RKLVLG indiquent le succès ou l'échec de l'initialisation du service LLB. L'ID de l'un des deux messages porte le préfixe des messages de statut LLB, selon le mode de démarrage du service LLB. KDSNC007 correspond au préfixe de message émis lors de l'initialisation LLB lorsque le processus LLB est démarré en interne via le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server.

```
KDSNC004 Bind of local location broker complete= ip.pipe:#9.42.46.26.21343.
KDSNC004 Bind of local location broker complete= ip:#9.42.46.26.21343.
KDSNC004 Bind of local location broker complete= sna:
(USCAC001.VWCTHLB.CANCTDCS.SNASOCKETS).135.
KDSNC007 Local Location Broker is active
```

### Résolution d'erreurs dans l'initialisation du courtier LLB :

Les échecs de liaison dus à une autorisation insuffisante portent l'indication **Errno. 2** (EACCESS). Le courtier LLB est exécuté avec une adresse de socket locale, comme son nom l'indique. La liaison échoue pour les raisons suivantes :

- Autorisation insuffisante
- Adresse indisponible

```
(32645848-E8E45647:kdebnws.c,64,"KDEB_NewSocket")
Status 1DE00000=KDE1_STC_CANTBIND.
(3265B3F0-E8E45647:kdebnws.c,84,"KDEB_NewSocket")
<0x176A97D4,0x10> BSD bind details:
Family 2, Socket 0, Status 1DE00000, Errno 2.
00000000 00022EE1 00000000 00000000 00000000 .....
(326B1EA8-E8E45647:kdcuse.c,98,"KDCS_UseFamily") status=1c010005,
```

```
"cant bind socket",
ncs/KDC1_STC_CANT_BIND
2001.252 04:42:41 KDC00008 Unable to create location server, status 1C010005
```

Bind failures due to address-in-use:

```
(3ACDB600-DEB3B73F:kdebnws.c,62,"KDEB_NewSocket") Status 1DE00030=KDE1_STC_
ENDPOINTINUSE
(3ACF5028-DEB3B73F:kdcuse.c,99,"KDCS_UseFamily") status=1c010005, "cant bind
socket", ncs/KDC1_STC_CANT_BIND
```

Bind failure due to address-in-use but not fatal:

```
(1CF7B1F8-E6D9D743:kdcuse.c,99,"KDCS_UseFamily") status=1c010005, "cant bind
socket", ncs/KDC1_STC_CANT_BIND
KDSNC007 Local Location Broker is active
```

Si l'échec de liaison est dû à EADDRINUSE mais que le service de courtier est démarré, cette erreur n'est peut-être pas fatale. Déterminez si la liaison de cet espace adresse IBM Tivoli Monitoring doit s'effectuer avec le LLB de cet espace adresse. Sur certaines instances, un espace adresse peut être lié au LLB d'un autre espace adresse. Cela ne peut se produire qu'au sein de la même image système. Si l'échec de liaison est fatal, un autre processus de cette image système porte le port connu. Les échecs de liaison dus à une autorisation insuffisante sont réparés via l'octroi d'une autorisation RACF pour le segment OMVS au nom de la tâche démarrée de la plateforme Omegamon.

## Initialisation du service Agent de localisation globale

Le courtier Global Location Broker (GLB) diffère des courtiers LLB à un autre niveau que le nom : il existe un seul GLB par domaine ou entreprise. Par définition, il existe un seul courtier LLB désignant le courtier GLB du domaine. Le LLB du serveur RPC désignant le GLB (unique au sein d'une entreprise) constitue, par définition, le concentrateur. Souvenez-vous d'un point important : pour qu'un processus puisse localiser le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur, il doit interroger (c'est-à-dire, émettre des requêtes RPC lb\_lookup()) la liste des courtiers GLB candidats, dans l'ordre spécifié dans le fichier texte du site global (glb\_site.txt sur les plateformes réparties et le membre KDCSSITE de RKANPAR pour les plateformes OS/390 et z/OS). Vous trouverez ci-après les messages de communication produit qui énumèrent la liste des GLB candidats (GLB entrée 1, GLB entrée 2, etc) :

```
GLB entry 1 is ip.pipe:#9.42.46.26.21343.
GLB entry 2 is ip:#9.42.46.26.21343.
GLB entry 3 is sna:(USCAC001.VWCTHLB.CANCTDCS.SNASOCKETS).135.
GLB entry 4 is ip.pipe:#9.42.46.26.21343.
GLB entry 5 is ip:#9.42.46.26.21343.
GLB entry 6 is sna:(USCAC001.VWCTHLB.CANCTDCS.SNASOCKETS).135.
```

La connectivité entre Omegamon/XE et l'espace adresse du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server échoue si cette liste est incorrecte. Les entrées GLB s'affichent dans l'ordre dans lequel elles ont été configurées dans le fichier texte du site global. Par ailleurs, l'adresse de la plateforme locale est ajoutée à cette liste. Il s'agit d'une exigence propre aux architectures RPC. Cela permet l'interrogation de la plateforme locale lorsque la liste GLB a été épuisée et qu'aucun concentrateur n'est trouvé.

### Confirmation de l'initialisation du service de courtier GLB :

Les messages de liaison présents dans RKLVLLOG indiquent le succès ou l'échec de l'initialisation du service GLB. Un ID message porte le préfixe des messages de statut GLB et indique le mode de démarrage du service GLB. KDSNC008 correspond au préfixe de message émis lors de l'initialisation GLB lorsque le processus LLB est démarré en interne via le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server.

```
Bind of global location broker complete= ip.pipe:#9.42.46.26.21343.
Bind of global location broker complete= ip:#9.42.46.26.21343.
Bind of global location broker complete= sna:
(USCAC001.VWCTHLB.CANCTDCS.SNASOCKETS).135.
Global Location Broker is active
```

**Résolution des erreurs d'initialisation du courtier GLB :** Les échecs du service GLB se produisent en raison d'erreurs dans le membre KDCSSITE de RKANPAR. Chaque adresse de socket de KDCSSITE est supposée être l'adresse socket du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur. Si aucune des entrées du fichier KDCSSITE ne correspond à l'adresse socket correcte du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur, cette initialisation échoue.

## Disponibilité du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur

Le message suivant indique que le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur est disponible :

```
ko4locbr.cpp,731,"Mgr::locateEverybody") lbLookupHub returned error <0>,  
ip<ip:#9.42.46.26.21343>  
sna<> pipe <ip.pipe:#9.42.46.26.21343.>
```

Si le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur n'est pas disponible, procédez comme suit :

- Vérifiez dans le journal RAS1 du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server qu'il est bien connecté.
- Vérifiez la topologie de réseau pour vous assurer que les règles du pare-feu n'interdisent pas les connexions à partir du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur.
- Consultez les "Transport ouverts" sur le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server pour vous assurer qu'au moins un service de transport est commun entre ce serveur et cet espace adresse Tivoli Enterprise Monitoring.

## Problèmes et solutions liés à l'installation sur des systèmes z/OS

Cette section décrit les problèmes susceptibles de se produire au niveau d'une installation sous z/OS.

### Comment modifier les paramètres de stockage du serveur de surveillance à l'aide de l'outil de configuration ? Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez augmenter les paramètres de stockage suivants si le personnel du service de support logiciel IBM vous le demande :

- Serveur SOAP de services Web
- Messages de la console de démarrage
- Eléments trace de communications
- Consignation du détail de stockage et intervalles associés
- Stockage étendu minimum
- Taille maximale de requêtes de stockage primaire et étendu
- Langue de l'environnement local
- Paramètres persistants du magasin de données

Suivez les étapes ci-dessous pour augmenter les valeurs des paramètres de stockage :

1. Dans le menu principal **Configurer le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server**, sélectionnez l'option **Spécifier les valeurs de configuration**.
2. Dans le panneau suivant, appuyez sur **F5=Advanced** pour ouvrir le panneau **Spécifier les valeurs de configuration avancées**. Le panneau suivant inclut les options ci-après :
  - Enable OMEGAMON SOAP Server (applicable uniquement à un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur)
  - Enable startup console messages (Activer les messages de la console de démarrage)
  - Enable communications trace (Activer la fonction trace pour les communications)
  - Enable storage detail logging and associated intervals (Activer la consignation du détail de stockage et les intervalles associés)
  - Specify the Virtual IP Address (VIPA) type (Spécifier l'adresse IP virtuelle (VIPA))

- Specify the minimum extended storage (Spécifier le stockage étendu minimum)
  - Specify the primary and extended maximum storage request size (Spécifier la taille des requêtes de stockage primaire et étendu)
  - Specify the language locale for globalization (Spécifier la langue de l'environnement local pour la globalisation)
  - Specify the persistent datastore parameters (Spécifier les paramètres persistants du magasin de données)
3. Personnalisez les zones avec les valeurs de votre choix dans le panneau **Spécifier les valeurs de configuration avancées**.
  4. Sélectionnez l'option **Créer des membres d'exécution** pour régénérer le travail de création "DS#3xxxx Créer des membres d'exécution" dans le menu principal **Configurer le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server**.
  5. Soumettez le travail et vérifiez les codes de condition.
  6. Recyclez Tivoli Enterprise Monitoring Server.

### **Une erreur JCL 'DATA SET NOT FOUND' s'est produite lors de la soumission du travail DS#3xxxx 'Créer des membres d'exécution' sur le serveur de surveillance.**

Si une erreur DATA SET NOT FOUND s'affiche lorsque vous tentez de créer des membres d'exécution sur votre serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server sous z/OS, vérifiez que le travail RTE Build a réussi et que les zones ont été définies correctement.

Vérifiez les points suivants :

- Le travail pp#1xxxx RTE Build a été exécuté avec succès pour ce RTE. Pour exécuter le travail RTE Build,
  1. Placez l'option B en regard du RTE dans le menu principal KCIPRTE RTE afin d'indiquer à l'outil de configuration de générer le travail pp#1xxxx mRTE Build.
  2. Vérifiez que le travail RTE Build contient des affectations destinées aux bibliothèques &rvhilev.&rte.RKDS\* et &rvhilev.&rte.RK\*.
  3. Soumettez le travail RTE Build.
- La zone **Tivoli Enterprise Monitoring Server in this RTE** est paramétrée sur Y dans le panneau de mise à jour du RTE si le travail RTE Build ne contient pas les bibliothèques &rvhilev.&rte.RKDS\*. Si sous devez modifier cette zone, régénérez le travail RTE Build.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server sous z/OS et sur le travail RTE Build, voir *Configuration de Tivoli Enterprise Monitoring Server on z/OS* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.omegamon\\_share.doc\\_6.3/ztemsconfig/ztemsconfig.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.omegamon_share.doc_6.3/ztemsconfig/ztemsconfig.htm)).

### **L'erreur 'CMSLIST NOT ALLOWED' se produit sur le panneau 'Spécifier les valeurs de configuration avancée' lorsque le type du serveur Tivoli Enterprise Enterprise Monitoring Server correspond au concentrateur.**

La clé F10=CMSLIST du panneau **Spécifier les valeurs de configuration avancées** n'est applicable qu'à un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant. Cette clé PF permet au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant de sélectionner un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur auquel il peut se connecter. La clé F10=CMSLIST est indisponible pour un serveur Tivoli Enterprise Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur. Accédez au panneau **Spécifier les valeurs de configuration** précédent pour vérifier le type du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server en cours de configuration.

## **L'erreur 'Entrer la zone requise' se produit pour les zones VTAM 'Identificateur d'application de l'agent de localisation globale du concentrateur' ou 'Identificateur de réseau du concentrateur'**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Dans le panneau **Spécifier la configuration - Valeurs du concentrateur pour le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant**, le message "Entrer la zone requise" s'affiche bien que le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant sous z/OS se connecte au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur via les protocoles IP. Si vous configurez un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server z/OS distant qui se connecte à un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur non z/OS via le protocole de communication IP ou IPPPIPE, exécutez la procédure suivante pour résoudre ce problème :

1. Dans le panneau **Spécifier la configuration - Valeurs du serveur concentrateur pour le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant**, entrez une valeur dans les zones suivantes :
  - **Identifiant d'application du courtier GLB du serveur concentrateur.** Par exemple, entrez la valeur par défaut "CTDDSLB" si cet identificateur d'application VTAM n'est pas utilisé.
  - **Identificateur de réseau du concentrateur .** Par exemple, entrez la valeur NETID de SYS1.VTAMLST(ATCSTRnn).

**Remarque :** Aucune de ces valeurs n'affecte les connexions du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant.

2. Dans le menu principal **Configurer le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server**, sélectionnez l'option **Spécifier les protocoles de communication**.
3. Dans le panneau **Spécifier les protocoles de communication**, spécifiez les protocoles IP de votre choix. Spécifiez SNA.PIPE en tant que protocole utilisé par le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant pour les connexions.
4. Spécifiez en naviguant les valeurs de protocoles de communication adaptées aux protocoles sélectionnés.
5. Dans le menu principal **Configurer le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server**, sélectionnez l'option **Créer des membres d'exécution** afin de générer le travail DS#3xxxx de création de membres d'exécution.
6. Soumettez le travail et vérifiez les codes de condition.
7. Dans le menu principal **Configurer le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server**, sélectionnez l'option **Terminer la configuration**.
8. Consultez les autres tâches pour terminer la configuration du produit avant de lancer le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server.

## **Impossible de transférer les fichiers catalogues et attributs sur le serveur de surveillance**

Si vous essayez de copier les fichiers catalogues et attributs sur un Tivoli Enterprise Monitoring Server sous z/OS à l'aide de l'option IBM Tivoli Monitoring«FTP Catalog and Attribute Files» sur un système Linux ou UNIX et qu'une erreur indique que le transfert a échoué, exécutez la procédure suivante pour résoudre l'erreur.

Pour confirmer le problème, entrez la commande suivante à partir du répertoire de journaux sur le serveur de portail : `grep "PORT not allowed after EPSV ALL" itm_config*.trc.`

Si le système renvoie le message `sun.net.ftp.FtpProtocolException: PORT :503 EPSV ALL received - PORT not allowed after EPSV ALL`, supprimez les fichiers catalogues et attributs sélectionnés sur le serveur de surveillance z/OS et recommencez le transfert dans **Gérer Tivoli Enterprise Monitoring Services** ou avec votre client FTP.

## **Le serveur de surveillance démarre normalement dans un système sans fonction ICSF (Integrated Cryptographic Service) mais il ne parvient pas à se connecter au serveur de portail**

Bien que la fonction ICSF fournisse un chiffrement de mot de passe robuste, vous n'êtes pas tenu de l'utiliser car elle peut affecter la compatibilité avec les produits de surveillance OMEGAMON sous z/OS.

Si la fonction ICSF n'est pas installée, vous devez ajouter USE\_EGG1\_FLAG=1 à la configuration du Tivoli Enterprise Portal Server afin d'activer la connexion avec le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server.

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour que le serveur de surveillance puisse se connecter au serveur de portail, procédez comme suit :

#### **Procédure**

1. Pendant la configuration du serveur de surveillance, sélectionnez **Configurer Tivoli Enterprise Monitoring Server > Spécifier les valeurs de configuration > La fonction ICSF (Integrated Cryptographic Service Facility) est-elle installée ?**, puis choisissez N(Non).
2. Une fois la configuration du serveur de surveillance terminée et opérationnelle, vous devez modifier celle de Tivoli Enterprise Portal Server pour pouvoir utiliser un algorithme de codage plus ancien et moins robuste. Modifiez le fichier kfwenf dans rép\_install\CNPS, où rép\_install représente C:\IBM\ITM par défaut, dans un éditeur de texte :
  - a. Sur une nouvelle ligne, entrez USE\_EGG1\_FLAG=1
  - b. Enregistrez le fichier, puis fermez-le.
  - c. Arrêtez le serveur de portail s'il est en cours d'exécution, puis redémarrez-le.

### **Sauvegarde de l'environnement ICAT et CSI**

Fusionnez manuellement des jeux de données existants avec des jeux de données IBM Tivoli Monitoring si le personnel du service de support logiciel IBM vous le demande.

#### **Procédure**

1. Sauvegardez tous les jeux de données suivants :
  - Runtime
  - Cible
  - INSTDATA
  - INSTDATW
  - INSTJOBS
  - INSTLIB
  - INSTLIBW
  - INSTQLCK
  - INSTSTAT
2. Après avoir installé le produit sur un nouvel inventaire de logiciels consolidé, reportez-vous au document Répertoire du Logiciel pour vérifier que les jeux de données contiennent suffisamment d'espace alloué pour les nouvelles bibliothèques.
3. Dans le panneau ISPF 3.3 ou dans un travail de traitement par lots JCL, copiez le contenu des nouvelles bibliothèques cible modifiées du, dans leurs équivalents dans les anciennes bibliothèques cible, en veillant à remplacer les membres portant des noms identiques.
  - TKANCMD
  - TKANCUS
  - TKANDATV
  - TKANHENU

- TKANMAC
- TKANMOD
- TKANMODL
- TKANPAR
- TKANPENU
- TKANSAM
- TKCIINST
- TKNSLOCL

### **Cas où le déploiement distant des agents n'est pas pris en charge**

Le déploiement distant n'est pas pris en charge pour les agents OMEGAMON. Il n'est pas non plus pris en charge dans les environnements qui comportent un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server z/OS.

---

## **Problèmes et solutions de désinstallation**

Cette section fournit des informations sur la résolution des problèmes de désinstallation.

### **Impossible de désinstaller l'agent multi-instance à partir d'un système géré sous Windows 64 bits**

Lors de la désinstallation d'un agent multi-instance d'un système géré qui possède également un agent IBM Tivoli Monitoring version 622 groupe de correctifs 2, les instances ne sont pas désinstallées, laissant une entrée dans MTEMS. Ceci se produit uniquement sur la plateforme Windows 64 bits. Les autres composants IBM Tivoli Monitoring qui s'exécutent sur le système continuent de fonctionner normalement.

Supprimez d'abord les instances d'agents puis désinstallez l'agent. Si l'agent était déjà désinstallé, vous pouvez réinstaller l'agent, supprimer les instances puis désinstaller à nouveau l'agent.

### **Demande du fichier .msi lors du processus de désinstallation démarré à partir de 'Ajout/Suppression de programmes' sur des systèmes dotés de la version 6.2.2**

Cliquez sur Annuler et entrez le chemin d'accès au fichier .msi sur l'image d'installation d'origine à partir de laquelle la fonction a été installée. Vous pouvez également annuler tout le processus de désinstallation et démarrer le programme d'installation à partir de l'image d'origine, puis continuer le processus de désinstallation à partir de 'Ajout/Suppression de programmes.'

Si l'image d'installation d'origine est indisponible :

1. Annulez le processus de désinstallation en cours.
2. Déplacez les fichiers INSTALL.ver et INSTALLX.ver du répertoire CANDLE\_HOME\InstallITM\ver vers un emplacement sûr, puis redémarrez le processus de désinstallation.
3. Une fois la fonction supprimée, restaurez les fichiers INSTALL.ver et INSTALLX.ver dans le répertoire CANDLE\_HOME\InstallITM\ver.

### **La désinstallation est bloquée par un autre processus qui utilise le serveur d'aide Eclipse d'IBM Tivoli Monitoring Eclipse**

Arrêtez les tâches javaw associées au serveur d'aide Eclipse sur le système pour que la désinstallation puisse se poursuivre.

## La désinstallation d'un agent à plusieurs reprises arrête l'agent de système d'exploitation

Si la désinstallation d'un agent est effectuée plusieurs fois, l'agent de surveillance pour Windows ainsi que d'autres composants IBM Tivoli Monitoring s'arrêtent. Aucun message n'apparaît dans la console.

## Après la désinstallation, le dossier Tivoli Enterprise Monitoring Server n'est pas supprimé

La conservation de ces fichiers sur le système n'a pas d'impact négatif.

## Suppression d'une installation défectueuse sous Windows

Les sections suivantes décrivent le processus de suppression d'une version partiellement installée et impossible à supprimer à l'aide de l'outil Ajout/Suppression de programmes. Les thèmes suivants sont abordés :

Tableau 9. Suppression d'une installation défectueuse sous Windows

Objectif	Où trouver des informations
Supprimer une installation défectueuse d'un ordinateur sur lequel IBM Tivoli Monitoring ou Candle OMEGAMON n'a jamais été installé.	«Suppression d'une installation initiale défectueuse»
Supprimer une installation défectueuse d'un ordinateur que vous tentez de mettre à niveau à partir de Candle OMEGAMON.	«Suppression d'une mise à niveau défectueuse», à la page 116

## Suppression d'une installation initiale défectueuse Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez les étapes ci-dessous pour supprimer une installation IBM Tivoli Monitoring partiellement installée :

1. Vérifiez qu'aucune entrée ne figure dans l'outil Ajout/Suppression de programmes pour le composant que vous avez tenté d'installer. S'il existe une entrée, utilisez-la pour désinstaller le produit. Dans le cas contraire, passez à l'étape suivante.
2. Ouvrez l'Explorateur Windows et accédez au répertoire d'installation d'IBM Tivoli Monitoring (C:\IBM\ITM par défaut).
3. Pour lancer l'utilitaire Gérer Tivoli Enterprise Monitoring Services, cliquez deux fois sur le fichier KinConfig.exe, qui se trouve dans le sous-répertoire Install ou InstallITM.
4. Si des agents, le serveur de portail ou le serveur de surveillance figurent dans la liste de la fenêtre, cliquez avec le bouton droit de la souris sur chacun d'entre eux, puis cliquez sur **Avancé > Déconfigurer**. Répétez cette étape pour tous les composants répertoriés. Fermez l'utilitaire Gérer Tivoli Enterprise Monitoring Services.
5. Ouvrez le Panneau de configuration Windows.
6. Cliquez deux fois sur **Outils d'administration**, puis sur **Services**.
7. Vérifiez que tous les services IBM Tivoli Monitoring associés ont été supprimés. Ces services correspondent à ceux qui figurent dans la fenêtre Gérer Tivoli Enterprise Monitoring Services.
8. Pour ouvrir l'éditeur de registre, cliquez sur **Démarrer > Exécuter**, puis entrez regedt32. Cliquez sur OK.

**Remarque :** Faites une sauvegarde du registre avant de l'éditer.

9. Développez la clé de registre HKEY\_LOCAL\_MACHINE.
10. Développez la clé de registre SOFTWARE.

11. Développez la clé de registre Candle et enregistrez les sous-clés présentes. Si la clé Candle n'existe pas, allez à l'étape 15.
12. Développez la clé de registre OMEGAMON située sous la clé Candle et enregistrez le contenu de la clé OMEGAMON.
13. Supprimez la clé de registre Candle, ainsi que toutes les sous-clés.  
Sous Windows XP, vous pouvez cliquer à l'aide du bouton droit de la souris sur la clé de registre Candle puis cliquer sur **Supprimer**.
14. Fermez l'éditeur de registres.
15. Ouvrez l'Explorateur Windows et recherchez l'emplacement d'installation d'IBM Tivoli Monitoring sur votre système. La valeur par défaut est C:\IBM\ITM.
16. Supprimez ce répertoire et tous ses sous-répertoires.
17. Supprimez le signet IBM Tivoli Monitoring du menu Démarrer :
  - a. Cliquez sur **Démarrer** dans le Bureau Windows pour afficher le contenu du menu Démarrer.
  - b. Cliquez sur **Programmes**.
  - c. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur IBM Tivoli Monitoring pour afficher les options de menu du signet.
  - d. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le signet IBM Tivoli Monitoring du menu Démarrer du bureau Windows.

Vous pouvez désormais installer IBM Tivoli Monitoring.

### Suppression d'une mise à niveau défectueuse

Pour supprimer une mise à niveau défectueuse, vérifiez tout d'abord qu'aucune entrée ne figure dans l'outil Ajout/Suppression de programmes pour le composant que vous avez tenté d'installer. S'il existe une entrée, utilisez-la pour désinstaller le produit. Dans le cas contraire, passez aux étapes suivantes pour supprimer la mise à niveau défectueuse.

La première étape consiste à déterminer où l'installation a échoué : avant ou après la copie des fichiers. Pour les installations via l'interface graphique, les fichiers sont copiés une fois que vous avez cliqué sur **Suivant** dans la fenêtre de copie de fichiers. Si vous avez effectué une installation silencieuse, recherchez une paire d'entrées séparées par une ligne vide :

```
FirstUIBefore exiting to file copy
FirstUIAfter entry after file copy
```

Si aucune de ces entrées n'existe, cela signifie que l'installation a échoué avant la copie des fichiers. Voir «L'installation a échoué avant la copie des fichiers».

Si ces deux entrées existent, cela signifie que l'installation a échoué après la copie des fichiers. Voir «L'installation a échoué après la copie des fichiers».

#### L'installation a échoué avant la copie des fichiers :

Vérifiez si l'entrée de l'installation précédente existe dans l'outil Ajout/Suppression de programmes. Si ce n'est pas le cas, suivez les instructions figurant dans «Suppression d'une installation initiale défectueuse», à la page 115. Votre installation précédente est trop altérée pour être utilisée et doit être entièrement supprimée. Vous devez réinstaller totalement la version précédente, puis effectuer une mise à niveau vers IBM Tivoli Monitoring ou installer IBM Tivoli Monitoring sans tenter d'effectuer une mise à niveau.

Si l'entrée existe dans l'outil Ajout/Suppression de programmes, vous pouvez toujours utiliser l'installation Candle OMEGAMON existante. Lancez Gérer les services Candle pour démarrer tous les composants.

#### L'installation a échoué après la copie des fichiers :

Si votre installation a échoué après la copie des fichiers, cela signifie que votre installation actuelle a été altérée par l'installation partielle d'IBM Tivoli Monitoring. Vous devez réinstaller totalement la version

précédente, puis effectuer une mise à niveau vers IBM Tivoli Monitoring ou installer IBM Tivoli Monitoring sans tenter d'effectuer une mise à niveau.

Recherchez une éventuelle installation précédente de Candle OMEGAMON ou d'IBM Tivoli Monitoring dans l'outil Ajout/Suppression de programmes.

Si vous ne trouvez aucune installation, voir «Aucun des deux produits ne figure dans l'outil Ajout/Suppression de programmes».

Si vous trouvez une installation, voir «Un produit est disponible dans l'utilitaire Ajout/Suppression de programmes», à la page 118.

Si vous trouvez les deux installations, voir «Les deux produits figurent dans l'outil Ajout/Suppression de programmes», à la page 118.

*Aucun des deux produits ne figure dans l'outil Ajout/Suppression de programmes :*

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

S'il n'existe aucune entrée Candle OMEGAMON ou IBM Tivoli Monitoring dans l'outil Ajout/Suppression de programmes :

1. Ouvrez l'Explorateur Windows et accédez au répertoire d'installation d'IBM Tivoli Monitoring. Par défaut, l'emplacement d'installation est C:\IBM\ITM\Install, C:\IBM\ITM\InstallITM, C:\Candle\Install ou C:\Candle\InstallITM.
2. Pour lancer l'utilitaire Gérer Tivoli Enterprise Monitoring Services, cliquez deux fois sur le fichier KinConfig.exe, qui se trouve dans le sous-répertoire Install ou InstallITM. Lancez le fichier KinConfig.exe, à partir du répertoire InstallITM si possible.
3. Si des agents, le serveur de portail ou le serveur de surveillance figurent dans la liste de la fenêtre, cliquez avec le bouton droit de la souris sur chacun d'entre eux, puis cliquez sur **Avancé > Déconfigurer**. Répétez cette étape pour tous les composants répertoriés.
4. Ouvrez le Panneau de configuration Windows.
5. Cliquez deux fois sur **Outils d'administration**, puis sur **Services**.
6. Vérifiez que tous les services Candle OMEGAMON et IBM Tivoli Monitoring associés ont été supprimés. Ces services correspondent à ceux qui figurent dans la fenêtre Gérer Tivoli Enterprise Monitoring Services.
7. Pour ouvrir l'éditeur de registre, cliquez sur **Démarrer > Exécuter**, puis entrez regedt32. Cliquez sur **OK**.  
  
**Remarque :** Faites une sauvegarde du registre avant de l'éditer.
8. Développez la clé de registre HKEY\_LOCAL\_MACHINE.
9. Développez la clé de registre SOFTWARE.
10. Développez la clé de registre Candle et enregistrez les sous-clés présentes. Si la clé Candle n'existe pas, allez à l'étape 14.
11. Développez la clé de registre OMEGAMON située sous la clé Candle et enregistrez le contenu de la clé OMEGAMON.
12. Supprimez la clé de registre Candle, ainsi que toutes les sous-clés.  
Sous Windows XP, vous pouvez cliquer à l'aide du bouton droit de la souris sur la clé de registre Candle puis cliquer sur **Supprimer**.
13. Fermez l'éditeur de registres.
14. Ouvrez l'Explorateur Windows et recherchez les répertoires d'installation de Candle OMEGAMON et d'IBM Tivoli Monitoring. Pour Candle OMEGAMON, la valeur par défaut est C:\Candle ; pour IBM Tivoli Monitoring, la valeur par défaut est C:\IBM\ITM.
15. Supprimez ce répertoire et tous ses sous-répertoires.

16. Exécutez la procédure décrite dans «Vérification de l'installation» pour vérifier que vous avez supprimé la mise à niveau défectueuse.
17. Supprimez le signet IBM Tivoli Monitoring du menu Démarrer :
  - a. Cliquez sur **Démarrer** dans le Bureau Windows pour afficher le contenu du menu Démarrer.
  - b. Cliquez sur **Programmes**.
  - c. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur IBM Tivoli Monitoring pour afficher les options de menu du signet.
  - d. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le signet IBM Tivoli Monitoring du menu Démarrer du bureau Windows.

*Un produit est disponible dans l'utilitaire Ajout/Suppression de programmes :*

Si l'utilitaire Windows **Ajout/Suppression de programmes** contient une entrée pour Candle OMEGAMON ou IBM Tivoli Monitoring, tentez de la désinstaller.

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Si une entrée Candle OMEGAMON ou IBM Tivoli Monitoring existe déjà dans l'utilitaire **Ajout/Suppression de programmes**, procédez comme suit :

1. Tentez de désinstaller les deux versions depuis l'outil **Ajout/Suppression de programmes**.
2. Si cela aboutit, allez à la section «Vérification de l'installation».
3. Dans le cas contraire, si l'entrée a été supprimée de l'outil Ajout/Suppression de programmes, voir «Aucun des deux produits ne figure dans l'outil Ajout/Suppression de programmes», à la page 117.
4. Si l'entrée est toujours présente dans l'outil Ajout/Suppression de programmes, copiez le fichier KINWIINS.VER (qui se trouve dans le répertoire \WINDOWS\VERFILES\KINWIINS.VER du CD d'installation) dans le répertoire <rép\_install \Install\Ver, où *rép\_install* désigne le répertoire d'installation d'IBM Tivoli Monitoring.  
Supprimez le fichier KINWIINSMSTR.VER de ce répertoire, s'il existe.

**Remarque :** Vous devrez peut-être créer le sous-répertoire Install\Ver, s'il n'existe pas.

5. Tentez de désinstaller de nouveau la version. En cas d'échec, contactez le service de support logiciel IBM pour obtenir de l'aide. Pour plus d'informations sur les types de données à collecter, voir Chapitre 2, «Collecte de journaux et de données destinés à l'identification et à la résolution des problèmes», à la page 5 avant de contacter le support IBM.

*Les deux produits figurent dans l'outil Ajout/Suppression de programmes :*

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Exécutez la procédure suivante si les entrées Candle OMEGAMON ou IBM Tivoli Monitoring existent dans l'outil Ajout/Suppression de programmes :

#### **Procédure**

1. Désinstallez IBM Tivoli Monitoring via l'outil Ajout/Suppression de programmes.
2. Désinstallez Candle OMEGAMON via l'outil Ajout/Suppression de programmes.
3. Allez à la section «Vérification de l'installation».

*Vérification de l'installation :*

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Exécutez la procédure suivante pour vérifier que vous avez supprimé l'installation défectueuse :

1. Vérifiez que le répertoire initial de l'installation et son contenu ont été supprimés.

2. Pour ouvrir l'éditeur de registre, cliquez sur **Démarrer** > **Exécuter**, puis entrez regedt32. Cliquez sur OK.
3. Développez la clé de registre HKEY\_LOCAL\_MACHINE.
4. Développez la clé de registre SOFTWARE.
5. Vérifiez que la clé de registre Candle et toutes les sous-clés ont été supprimées de HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE.

Vous pouvez maintenant installer IBM Tivoli Monitoring.

## Comportement incorrect après une désinstallation et une réinstallation

Un comportement incorrect peut se produire si vous désinstallez et réinstallez le produit sans redémarrer le système. Par exemple, vous pouvez rencontrer les problèmes suivants :

- Impossibilité de créer des journaux de trace.
- Impossibilité de démarrer des agents.
- Altération des données des agents.

Redémarrez le système pour résoudre les problèmes rencontrés.

## La base de données Tivoli Data Warehouse ne se désinstalle pas

Lorsque vous désinstallez IBM Tivoli Monitoring, la base de données Tivoli Data Warehouse n'est pas supprimée et la source de données ODBC existe. Vous devez supprimer manuellement la base de données Tivoli Data Warehouse et ODBC.

## Le journal d'installation de l'agent affiche l'erreur AMXUT7512E

L'erreur AMXUT7512E, indiquant que l'agent n'a pas été désinstallé, peut se produire lors de l'exécution de l'outil Distributed Monitoring Upgrade Toolkit.

L'agent n'a pas été désinstallé pour l'une des raisons suivantes :

- Une autre désinstallation, en cours, ne peut aboutir que si l'ordinateur est redémarré.  
–OU–
- La désinstallation nécessite l'arrêt d'un processus actuellement utilisé par un autre composant.

Reportez-vous au fichier lcf.d.log situé dans le journal d'installation de l'agent (voir la liste du tableau 10) pour déterminer la cause exacte du problème.

Tableau 10. Journaux d'installation

Windows	Systèmes UNIX
rép_install/Install/Abort IBM Tivoli Monitoring timeStamp.log	rép_install/logs/candle_installation.log

Vous pouvez désinstaller manuellement l'agent de système d'exploitation en exécutant la commande correspondant à votre plateforme (consultez la liste figurant dans le tableau 11) :

Tableau 11. Commande de désinstallation de système d'exploitation

Windows	Systèmes UNIX
LCF_BINDIR\..\TME\ITMUpgrade \ITMUpgradeManager\setup.	LCF_BINDIR/./TME/ITMUpgrade/ ITMUpgradeManager/uninstall.sh

Si vous ne parvenez pas à désinstaller l'agent, contactez le service de support logiciel IBM. Pour plus d'informations sur les types de données à collecter, voir Chapitre 2, «Collecte de journaux et de données destinés à l'identification et à la résolution des problèmes», à la page 5 avant de contacter le support IBM. Voir IBM Support Portal (<http://www.ibm.com/support/entry/portal/software>).

## **Vous êtes invité à désinstaller une base de données qui ne fonctionnait pas pendant la désinstallation**

Pendant la désinstallation, lorsque vos identifiants DB2 vous ont été demandés pour supprimer le Tivoli Enterprise Portal Server de la base de données DB2, l'invite suivante s'est affichée : Would you like to delete the Tivoli Enterprise Portal MSSQL/MSDE Database.

La base de données Microsoft MS SQL Server ne s'est pas exécutée et le serveur de portail est installé et configuré avec une base de données DB2 et non une base de données MS SQL Server.

Il est possible que la base de données MS SQL Server installée sur le système que vous utilisez ne soit pas installée correctement. Le problème ne vient pas du fait que la base de données soit exécutée ou pas. Si la source de données existe, la question vous sera posée, et si la réponse est oui, une tentative de suppression de la base de données sera effectuée.

---

## Chapitre 6. Identification et résolution des problèmes de connectivité

Consultez les rubriques sur l'identification et la résolution des problèmes liés à la connectivité pour en savoir plus sur les problèmes de connexion, de mots de passe et de communication entre les composants IBM Tivoli Monitoring.

Lorsque Tivoli Enterprise Portal détecte une erreur de connexion, il la répare afin d'éviter d'affecter votre session client. Pour diagnostiquer et résoudre les problèmes de connectivité, reportez-vous aux rubriques associées.

Si vous exécutez Tivoli Enterprise Monitoring Server sous z/OS, voir «Identification des problèmes liés aux installations z/OS», à la page 103 pour plus d'informations sur l'incidence des problèmes de configuration sur la connectivité.

---

### Impossible de se connecter au serveur de portail

Si vous ne parvenez pas à vous connecter au serveur de portail pour démarrer une session de travail sur Tivoli Enterprise Portal, examinez les symptômes et les actions correctives afin de remédier au problème.

Le tableau suivant indique les solutions des problèmes de connexion au Tivoli Enterprise Portal Server.

Tableau 12. Impossible de se connecter à Tivoli Enterprise Portal Server

Problème	Action corrective et solution
Echec de l'autorisation utilisateur -OU- KFWITM215E : Impossible de traiter la demande d'ouverture de session	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifiez que l'ID utilisateur et le mot de passe sont corrects. (L'ID utilisateur doit utiliser au maximum 10 caractères ASCII et ne contenir aucun espace. Le nom ne doit pas dépasser 8 caractères si l'authentification d'utilisateur s'effectue sur le serveur de surveillance concentrateur et utilise la fonction de sécurité RACF pour z/OS.)</li><li>• Vérifiez que le serveur de surveillance a démarré.</li><li>• Définissez l'utilisateur dans le serveur de portail.</li><li>• Configurez les sources de données TEPS ou TEPS2.</li><li>• Si la validation de la sécurité est active sur le serveur de surveillance concentrateur, assurez-vous que l'ID utilisateur est paramétré sur le système de sécurité.</li></ul> <p>Pour plus d'informations sur la validation de la sécurité, voir <i>IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration</i> (<a href="http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/install/itm_install.htm">http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/install/itm_install.htm</a>) ou <i>IBM Tivoli OMEGAMON XE et Tivoli Management Services on z/OS : Guide de configuration et de planification</i> (<a href="http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.omegamon_share.doc_6.3/zcommonconfig/zcommonconfig.htm">http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.omegamon_share.doc_6.3/zcommonconfig/zcommonconfig.htm</a>).</p>

Tableau 12. Impossible de se connecter à Tivoli Enterprise Portal Server (suite)

Problème	Action corrective et solution
<p>KFWITM010I : Le serveur Tivoli Enterprise Portal n'est pas prêt.</p> <p>-OU-</p> <p>KFWITM402E : Impossible d'établir la communication avec le serveur Tivoli Enterprise Server.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attendez que le serveur de portail établisse la connexion.</li> </ul> <p>Pour déterminer si le serveur de portail est ou non prêt pour la connexion au client de portail, recherchez la chaîne de texte suivante dans le journal de trace du serveur de portail : En attente de demandes. Si cette chaîne est introuvable, cela signifie que l'initialisation du serveur de portail n'est pas terminée. L'initialisation du serveur de portail peut prendre jusqu'à 20 minutes.</p> <p>Pour afficher le journal de trace, ouvrez Gérer Tivoli Monitoring Services, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le serveur de portail, puis sélectionnez <b>Avancé &gt; Afficher le journal de trace</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recyclez le serveur de portail.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations, voir «Le serveur de portail ne démarre pas ou cesse de répondre», à la page 17.</p>
<p>Si la barre d'état affiche en continu le message Validation des droits d'accès utilisateur, cela signifie que le serveur de surveillance est arrêté.</p> <p>-OU-</p> <p>Le message TEP a perdu la communication avec TEMS s'affiche en continu.</p> <p>-OU-</p> <p>KFWITM008W Le serveur Tivoli Enterprise Portal Server a perdu le contact avec le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server.</p>	<p>Si vous êtes administrateur, redémarrez le serveur de surveillance. Dans le cas contraire, adressez-vous à un administrateur et attendez que le serveur de surveillance soit redémarré.</p>
<p>Le client de portail ne peut pas se connecter au serveur de portail en raison de la configuration de pare-feu.</p> <p>-OU-</p> <p>KFWITM392E : Erreur interne à l'ouverture de la session.</p>	<p>Par défaut, le client de portail se connecte au serveur de portail sur le port 1920 ou 15001. Ouvrez le port bloqué ou réaffectez des ports en conséquence.</p> <p>Pour les environnements comportant plusieurs interfaces, reconfigurez le serveur de portail pour indiquer une interface spécifique, en suivant l'instruction ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur Windows : Utilisez <code>ipconfig /all</code> pour vérifier la configuration d'interface réseau en cours. Démarrez Gérer Tivoli Monitoring Services, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'entrée TEPS, puis choisissez <b>Avancé &gt; Définir l'interface réseau</b>. Entrez l'adresse IP correcte ici.</li> <li>• Sous UNIX ou Linux : Utilisez <code>ifconfig -a</code> pour vérifier la configuration d'interface réseau en cours. Editez le fichier *.ini de l'agent, puis ajoutez la ligne <code>KDEB_INTERFACELIST=adresse_IP, adresse_IP</code> étant l'adresse correcte.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations, voir «Contrôle des affectations de numéros de port» dans le manuel <i>IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration</i>.</p>

Tableau 12. Impossible de se connecter à Tivoli Enterprise Portal Server (suite)

Problème	Action corrective et solution
Le serveur de portail ne peut pas être initialisé en raison d'un arrêt DB2.  -OU- KFWITM009I : Le serveur Tivoli Enterprise Portal est encore en phase d'initialisation et n'est pas prêt à communiquer.	Démarez DB2 ou attendez que DB2 termine l'initialisation.  Si vous recevez le message KFWITM009I, vous pouvez consulter le journal de trace le plus récent pour vérifier que le serveur de portail est initialisé, en recherchant la chaîne de texte En attente de demandes. Démarrage terminé.

Tableau 12. Impossible de se connecter à Tivoli Enterprise Portal Server (suite)

Problème	Action corrective et solution
<p>Si la connexion du serveur Tivoli Enterprise Portal au serveur LDAP est perdue.</p>	<p>Lorsque le serveur de portail est configuré à des fins d'authentification sur le serveur LDAP (la fonction de connexion unique étant le cas échéant activée) si vous perdez la connexion du serveur de portail au serveur LDAP, cela entraîne l'échec de toute tentative de connexion avec le code d'erreur KFWITM393E: "L'ID utilisateur ou le mot de passe n'est pas valide". Cet échec d'authentification sera signalé pour tous les utilisateurs, y compris l'utilisateur administrateur "sysadmin", et pas seulement pour les utilisateurs définis dans le référentiel LDAP.</p> <p>Rétablissez la connexion au serveur LDAP. Une fois que la connexion du serveur de portail au serveur LDAP est rétablie, vous pouvez vous connecter à Tivoli Enterprise Portal.</p> <p>Si le problème de connexion au serveur LDAP persiste, annulez la configuration de l'authentification LDAP.</p> <p>Si la connexion LDAP est rompue et que la procédure normale de désactivation de l'authentification LDAP ne fonctionne pas, les étapes suivantes doivent être effectuées :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sur les systèmes AIX et Linux, arrêtez le serveur de portail à l'aide de la commande <code>./itmcmd agent stop cq</code> appelée à partir du répertoire d'installation.</li> <li>2. Exécutez le script <code>./disableLDAPRepository.sh</code> à partir de <code>candle_home/arch/iw/scripts</code>, <code>arch</code> désignant l'architecture du système, par exemple "li6263" ou "aix533."</li> <li>3. Reconfigurez le serveur de portail et désactivez l'authentification LDAP à l'aide de la commande <code>./itmcmd config -A cq</code> appelée à partir du répertoire d'installation.</li> <li>4. Démarrez le serveur de portail à l'aide de la commande <code>./itmcmd agent start cq</code> appelée à partir du répertoire d'installation. L'authentification du serveur de portail via le serveur de surveillance est désormais activée.</li> <li>5. Si le serveur de surveillance a également été configuré pour utiliser LDAP et que la raison pour laquelle cette procédure est appliquée est que LDAP est hors service, veillez également à modifier la configuration du serveur de surveillance de sorte que l'authentification ne s'effectue pas via LDAP ; pour cela, suivez les étapes de l'aide sur la configuration du serveur de surveillance.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pour les systèmes Windows, arrêtez le service du serveur de portail à l'aide de l'application Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring. \</li> <li>2. Exécutez le script <code>disableLDAPRepository.bat</code> à partir de <code>candle_home\CNPSJ\scripts</code>.</li> <li>3. Reconfigurez le serveur de portail à l'aide de l'application Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring, puis désactivez l'option "Valider l'utilisateur avec LDAP".</li> <li>4. Démarrez le service du serveur de portail à l'aide de l'application Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring. L'authentification du serveur de portail via le serveur de surveillance est désormais activée.</li> <li>5. Si le serveur de surveillance a également été configuré pour utiliser LDAP et que la raison pour laquelle cette procédure est appliquée est que LDAP est hors service, veillez également à modifier la configuration du serveur de surveillance de sorte que l'authentification ne s'effectue pas via LDAP ; pour cela, suivez les étapes de l'aide sur la configuration du serveur de surveillance.</li> </ol>

## Impossible de se connecter au serveur de portail

Examinez les problèmes et les solutions proposés lorsque vous rencontrez des problèmes de connexion au Tivoli Enterprise Portal Server.

Avant d'effectuer l'une des procédures suivantes d'identification des problèmes, vérifiez que les problèmes de connexion ne sont pas dus au paramétrage du pare-feu. Le tableau suivant indique les solutions des problèmes de connexion au Tivoli Enterprise Portal Server.

Tableau 13. Impossible de se connecter à Tivoli Enterprise Portal Server

Problème	Solution
KFWITM001W Impossible de se connecter au serveur Tivoli Enterprise Portal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Recherchez dans le fichier journal kfw1ras.log des informations relatives à un échec de tentative de connexion portant le message KFWITM001W. Le fichier kfw1ras.log peut répertorier les messages suivants indiquant le motif d'un échec :<ul style="list-style-type: none"><li>• SQL1224N A database agent could not be started to service a request, or was terminated as a result of a database system shutdown or a force command (Un agent de base de données n'a pas pu être démarré en vue de répondre à une demande, ou encore a été arrêté en raison d'une panne de système de base de données ou de l'exécution d'une commande forcée).</li><li>• SQL1226N Le nombre maximal de connexions client a déjà été démarré. SQLSTATE=57030</li></ul>Les deux messages SQL1224N et SQL1226N s'affichent lorsque le serveur de portail tente de valider l'ID utilisateur entré dans le navigateur.</li><li>2. Redémarrez la base de données.</li><li>3. Essayez de vous connectez de nouveau.</li></ol>
KFWITM215E Impossible de traiter la requête d'ouverture de session	

Tableau 13. Impossible de se connecter à Tivoli Enterprise Portal Server (suite)

Problème	Solution
<p>Un client Tivoli Enterprise Portal distant ne parvient pas à se connecter à un serveur Tivoli Enterprise Portal Server hébergé sur un système de type UNIX et le message d'erreur suivant s'affiche :</p> <p>KFWITM001W Impossible de se connecter au serveur Tivoli Enterprise Portal Server</p>	<p>La fenêtre de connexion d'un client Tivoli Enterprise Portal distant ne parvient pas à se connecter à un serveur Tivoli Enterprise Portal hébergé sur un système de type UNIX alors que les conditions suivantes sont réunies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un client Tivoli Enterprise Portal local se connecte au Tivoli Enterprise Portal Server.</li> <li>• Vous pouvez émettre une commande ping sur le serveur de portail à partir de l'ordinateur distant.</li> <li>• Un navigateur Web peut se connecter à distance à <code>://nom_hôte:1920</code> pour accéder aux liens du service, en supposant que le port par défaut (1920) a été utilisé pendant l'installation.</li> <li>• Un navigateur Web peut se connecter à distance à <code>://nom_hôte http:15200</code> et voir la fenêtre de trame initiale du client Web Tivoli Enterprise Portal.</li> </ul> <p>Le nom d'hôte peut ne pas être résolu en adresse IP correcte sur l'hôte du serveur de portail local. Pour confirmer que le nom d'hôte a été résolu en adresse IP correcte, exécutez la commande suivante à partir de l'ordinateur sur lequel le serveur de portail a été installé :</p> <pre>ping nom_hôte</pre> <p>–OU–</p> <pre>ping -s nom_hôte</pre> <p>La commande ping affiche l'adresse IP de l'ordinateur sur lequel elle est exécutée. Vérifiez que l'adresse IP est identique à celle à laquelle le client de portail distant essaie de se connecter. Par exemple, si votre serveur de portail se trouve sur un hôte appelé tepshost, le fichier <code>/etc/hosts</code> de l'hôte contient une entrée semblable à celle-ci :</p> <pre>127.0.0.1      localhost.localdomain  localhost  tepshost</pre> <p>Le système hôte local doit être une interface IPV4, et non IPV6. L'exécution de ping tepshost affiche l'adresse IP 127.0.0.1, qui correspond à l'adresse de l'interface réseau de bouclage locale et explique l'échec de connexion des ordinateurs distants. Dans ce cas, vous devez mettre à jour le fichier <code>/etc/hosts</code> pour affecter à tepshost sa propre entrée, comme l'illustre l'exemple suivant :</p> <pre>127.0.0.1      localhost.localdomain  localhost 192.168.0.9    tepshost</pre> <p><b>Remarque :</b> N'utilisez pas le système hôte local pour 127.0.0.1 et simultanément pour <code>::1</code> (adresse IPv6).</p>
<p>Le client Tivoli Enterprise Portal ne trouve pas le Tivoli Enterprise Portal Server</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sélectionnez <b>Démarrer &gt; Programmes &gt; IBM Tivoli Monitoring &gt; Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring</b>.</li> <li>2. Vérifiez que le service du serveur de portail (<code>KfwServices.exe</code>) est en cours d'exécution et, s'il ne l'est pas, redémarrez-le.</li> <li>3. Si le serveur de portail est démarré, recherchez dans le journal <code>KWRAS1.LOG</code> d'éventuelles erreurs signalées par l'application du serveur de portail.</li> </ol> <p>Lorsque le serveur de portail démarre, une entrée d'information «ID événement 1 : KFW0001 - Tivoli Enterprise Portal Server démarrage terminé» est consignée dans le journal.</p> <p>Si vous voyez une erreur, cliquez deux fois sur l'élément pour en afficher la description.</p>

Tableau 13. Impossible de se connecter à Tivoli Enterprise Portal Server (suite)

Problème	Solution
<p>Impossible de se connecter à Tivoli Enterprise Portal Server car il a été arrêté.</p>	<p>Pour déterminer si le serveur de portail s'est arrêté et le redémarrer, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sur l'ordinateur sur lequel le serveur de portail est installé, sélectionnez <b>Démarrer &gt; Programmes &gt; IBM Tivoli Monitoring &gt; Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring.</b></li> <li>2. Solution alternative : cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur l'entrée Tivoli Enterprise Portal Server et sélectionnez <b>Modifier le démarrage.</b></li> <li>3. Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, sélectionnez <b>Compte système</b> et Autoriser le service à interagir avec le bureau.</li> <li>4. Cliquez sur <b>OK</b> pour ouvrir une fenêtre d'invite de commande lorsque le serveur de portail démarre. Les commandes internes du serveur de portail s'affichent dans la fenêtre d'invite de commande.</li> <li>5. Vérifiez que le service du serveur de portail est démarré. Le serveur de portail est démarré lorsque les messages suivants s'affichent : <pre> KfwServices: &lt;horodatage&gt; KFW1002I Démarrage du service : 'Configuration v1.0' KfwServices: &lt;horodatage&gt; KFW1003I Service démarré : 'Configuration v1.0' KfwServices: &lt;horodatage&gt; KFW1002I Démarrage du service : 'Situation v1.0' KfwServices: &lt;horodatage&gt; KFW1003I Service démarré : 'Situation v1.0' KfwServices: &lt;horodatage&gt; KFW1002I Démarrage du service : 'Automation v1.0' KfwServices: &lt;horodatage&gt; KFW1003I Service démarré : 'Automation v1.0' KfwServices: &lt;horodatage&gt; KFW1002I Démarrage du service : 'CEV v1.0' KfwServices: &lt;horodatage&gt; KFW1003I Service démarré : 'CEV v1.0' KfwServices: &lt;horodatage&gt; KFW1002I Démarrage du service : 'Démarrage terminé v1.0' KfwServices: &lt;horodatage&gt; KFW1003I Service démarré : 'Démarrage terminé v1.0' KfwServices: &lt;horodatage&gt; KFW1020I ***** Attente de requêtes. Démarrage terminé ***** </pre> </li> <li>6. Effectuez l'une des opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le serveur de portail est arrêté, démarrez-le.</li> <li>• Si le serveur de portail est démarré, recyclez-le.</li> </ul> </li> </ol>
<p>Si vous exécutez le client de portail en mode navigation et si vous accédez au serveur de portail sur le réseau, il est possible que le système réseau ne soit pas en mesure de résoudre le nom d'hôte.</p>	<p>Procédez comme suit sur l'ordinateur sur lequel le serveur de portail est installé :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring, cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur Tivoli Enterprise Portal – Service du navigateur et sélectionnez <b>Reconfigurer</b> dans le menu.</li> <li>2. Dans la zone Lancer URL, remplacez nom_hôte dans http:// nom_hôte:1920///cnp/client par l'adresse IP du serveur de portail pour indiquer l'adresse numérique, par exemple : http://10.21.2.166:1920///cnp/client.</li> <li>3. Cliquez sur <b>OK.</b></li> <li>4. Démarrez Tivoli Enterprise Portal en mode navigateur à l'aide de l'adresse IP et non du nom d'hôte.</li> <li>5. Si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter, contactez le service du support logiciel IBM. Pour plus d'informations sur les types de données à collecter, voir Chapitre 2, «Collecte de journaux et de données destinés à l'identification et à la résolution des problèmes», à la page 5 avant de contacter le support IBM.</li> </ol>

---

## Problèmes de connexion du fournisseur de données de tableau de bord

Une connexion au IBM Tivoli Monitoring fournisseur de données de tableau de bord doit être établie dans Dashboard Application Services Hub pour pouvoir afficher des données dans les tableaux de bord de gestion d'infrastructure ou dans les tableaux de bord personnalisés.

Passez en revue les problèmes que vous pourriez rencontrer lorsque vous établissez une connexion à fournisseur de données de tableau de bord et que vous affichez les tableaux de bord de gestion d'infrastructure ou les tableaux de bord personnalisés.

### Un utilisateur de tableau de bord obtient un message ATKRST132E

#### Problème

Cette erreur peut se produire lors de l'utilisation de Dashboard Application Services Hub pour créer une connexion au fournisseur de données de tableau de bord de Tivoli Enterprise Portal Server dans un environnement LDAP/SSO. Lorsque la case à cocher **Utiliser les données d'identification de l'utilisateur (requiert la configuration de la connexion unique)** est sélectionnée, vous pouvez recevoir un message «ATKRST132E Error Message is 'unauthorized'» après avoir cliqué sur **OK** pour établir la connexion.

Si la tentative de connexion échoue, toutes les demandes envoyées au fournisseur de données de tableau de bord incluent l'ID utilisateur qui a été indiqué dans le gestionnaire de connexions au lieu de l'ID utilisateur de l'utilisateur actuellement connecté. En conséquence, les vérifications d'autorisation sont susceptibles d'échouer et les vues de tableau de bord n'affichent aucune donnée.

#### Diagnostique et solutions

Voici quelques explications possibles et solutions pour le problème :

##### **Il existe des jetons LTPA non concordants entre l'eWAS (Websphere Application Server intégré) de Dashboard Application Services Hub et les services étendus Tivoli Enterprise Portal Server (TEPS/e).**

Assurez-vous que vous avez exporté la clé LTPA à partir du serveur de portail et que vous importez la clé dans Dashboard Application Services Hub. Pour plus d'informations, voir «Importation et exportation de clés LTPA» dans *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.

##### **Il existe des noms de domaine LDAP non concordants pour le référentiel fédéré entre l'eWAS de Dashboard Application Services Hub et le TEPS/e.**

Le serveur Dashboard Application Services Hub et le serveur de portail doivent être configurés pour utiliser le même domaine LDAP. Vérifiez la configuration LDAP de chaque serveur. Pour des détails sur la configuration de LDAP pour le serveur Dashboard Application Services Hub, consultez Jazzy for Service Management Information Center ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v3r1/topic/com.ibm.psc.doc\\_1.1.0/psc\\_ic-homepage.html](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v3r1/topic/com.ibm.psc.doc_1.1.0/psc_ic-homepage.html)) ; pour des détails sur la configuration LDAP du serveur de portail, voir la rubrique «Authentification d'utilisateur via le serveur de portail» du document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.

##### **Une tentative a été effectuée de créer une connexion basée sur une connexion unique avec un ID utilisateur qui ne se trouve pas dans le registre LDAP partagé par rapport auquel l'eWAS de Dashboard Application Services Hub et le TEPS/e effectuent l'authentification.**

Assurez-vous de vous être connecté à Dashboard Application Services Hub avec un ID utilisateur qui se trouve dans le registre LDAP partagé avant d'essayer de créer une connexion au fournisseur de données de tableau de bord sur le serveur de portail.

##### **Il est possible que le jeton LTPA qui est transmis de Dashboard Application Services Hub au serveur de portail ait expiré.**

L'expiration du jeton LTPA peut survenir si les paramètres d'horloge diffèrent d'un

ordinateur à l'autre. Vérifiez que la date, l'heure et le fuseau horaire sur l'ordinateur du serveur de portail et sur l'ordinateur Dashboard Application Services Hub sont correctement définis par rapport au Temps Universel Coordonné (UTC). Par exemple, le serveur de portail à New York est défini sur UTC -5:00 et le serveur Dashboard Application Services Hub à Paris est défini sur UTC +1:00.

---

## Impossible de lancer le client de portail sous Windows XP après l'installation (message KFWITM215E)

Si, après avoir installé IBM Tivoli Monitoring, vous ne pouvez pas démarrer Tivoli Enterprise Portal sur un système Windows XP et si le message KFWITM215E s'affiche, vous devrez peut-être modifier les paramètres Java ou la configuration du pare-feu.

Le message KFWITM215E : Impossible de traiter la demande d'ouverture de session s'affiche. Un paramètre de pare-feu sur l'ordinateur client empêche le client de se connecter au Tivoli Enterprise Portal Server. Définissez IBM JVM (machine virtuelle Java) en tant que programme approuvé afin de permettre au client de portail de se connecter au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server. Peut-être devrez-vous également inclure le programme IBM Java dans la section Programmes de votre logiciel de pare-feu, et inclure les adresses IP des autres composants IBM Tivoli Monitoring dans le contrôle des accès du pare-feu.

---

## Le serveur de portail est en phase d'initialisation et n'est pas prêt à communiquer

Si vous tentez de vous connecter au Tivoli Enterprise Portal Server, il est possible que le serveur de portail, peu après avoir démarré, ne soit pas prêt à recevoir les demandes car l'initialisation n'est pas terminée.

Le serveur de portail n'est pas prêt à recevoir les demandes du client de portail tant que le démarrage de son processus, `kfwservices.exe`, n'est pas terminé. Laissez la fenêtre **Connexion** ouverte, puis cliquez sur **OK** au bout de quelques instants.

---

## Le serveur de portail n'est pas disponible au cours d'une session de travail sur le client de portail

Si un message dans Tivoli Enterprise Portal indique que Tivoli Enterprise Portal Server n'est pas disponible, interrompez l'activité jusqu'à ce qu'un message indique que le serveur est disponible.

Lorsque le Tivoli Enterprise Portal Server est à nouveau disponible, votre session client sera automatiquement reconnectée et vous pourrez reprendre des interactions normales.

- Si vous exécutez le client de portail en mode navigateur et que le serveur de portail est disponible, mais que le client ne se reconnecte pas après quelques minutes, fermez le navigateur, redémarrez le navigateur, et connectez-vous à nouveau au serveur de portail.
- Si vous exécutez le client de navigation et, qu'à partir de la même fenêtre ou d'une fenêtre à onglets, vous vous connectez à un serveur de portail différent, les déconnexions peuvent continuer à se produire et vous devez annuler une des sessions de travail. Exécutez l'une des étapes suivantes pour éviter la déconnexion intermittente :
  - Lancez une autre instance du navigateur de la même manière que vous avez démarré la première instance, comme à partir de la barre des tâches.
  - Utilisez deux navigateurs différents, tels que Firefox et Internet Explorer.
  - Utilisez deux types de client de portail différents, tels que le client de navigation pour un serveur de portail et le client de bureau pour un serveur de portail différent.

---

## Le serveur de portail ne démarre pas après l'installation

Si le Tivoli Enterprise Portal Server ne démarre pas après l'installation ou la mise à niveau, recherchez la cause du problème dans les fichiers journaux.

Dans les fichiers journaux suivants, recherchez les messages indiquant les raisons pour lesquelles le serveur Tivoli Enterprise Portal Server n'a pas démarré :

### **kfwras1.log**

Recherchez les messages qui indiquent qu'un incident s'est produit pendant la mise à niveau ou que le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server concentrateur ne s'est pas connecté.

*rép\_install \cnps\sqllib\migrate.log*

Tout type d'erreur.

---

## Serveur de portail non connecté au serveur de surveillance concentrateur

Si le Tivoli Enterprise Portal Server ne se connecte pas au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur ou s'il était connecté et si la connexion a été perdue, examinez les causes et solutions possibles à ce problème.

### **Le Tivoli Enterprise Portal Server a perdu le contact avec le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server et il tente de se reconnecter**

Ce message s'affiche lorsque le serveur de portail a perdu sa connexion avec le serveur de surveillance concentrateur, généralement parce que le serveur de surveillance est arrêté ou qu'il est en phase de recyclage. Voir aussi KFW\_CMW\_RECYCLE\_DELAY.

### **Impossible de se reconnecter au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server**

Ce message s'affiche après l'arrêt du serveur de surveillance alors qu'il tente de se reconnecter. Le client Tivoli Enterprise Portal essaie de se connecter à nouveau à la session du Tivoli Enterprise Portal Server. Après la réussite de la reconnexion, les droits d'accès utilisateur qui étaient en vigueur au moment de la connexion initiale sont comparés avec les droits d'accès utilisateur actuels. S'il existe la moindre différence, vous devez redémarrer le client de portail pour que tous les composants soient synchronisés avec vos autorisations utilisateur. Les modifications apportées aux autorisations utilisateur sont, par exemple, des différences d'affectation de la vue Navigateur depuis la dernière connexion.

Si vous souhaitez appliquer immédiatement les nouvelles autorisations pour d'autres utilisateurs, apportez toutes les modifications nécessaires et recyclez le serveur de surveillance. Lorsque le recyclage du serveur de surveillance sera terminé, chaque utilisateur sera reconnecté et leur ID utilisateur validé. Si des modifications ont été apportées à leur profil, les utilisateurs doivent redémarrer la session du client de portail.

### **Le serveur de portail ne peut pas se connecter à l'interface privée du serveur de surveillance AIX**

Si le serveur de surveillance concentrateur est installé sur un serveur AIX à l'aide d'une interface privée et publique, le serveur de portail ne peut pas se connecter au serveur concentrateur. Vous pouvez définir deux variables d'environnement afin de contrôler les interfaces à publier. Pour le protocole IPV4, utilisez KDEB\_INTERFACELIST : pour le protocole IPV6, utilisez KDEB\_INTERFACELIST\_IPV6. Dans l'une ou l'autre des familles d'adresses, vous pouvez affecter des valeurs à ces variables pour définir, limiter ou ajouter les interfaces utilisées.

Tableau 14. Publication d'interfaces

Contrôle d'interface	Variable d'environnement
Pour définir des interfaces spécifiques :	KDEB_INTERFACELIST=ip4addr-1 ... ip4addr-n KDEB_INTERFACELIST_IPV6=ip6addr-1 ... ip6addr-n

Tableau 14. Publication d'interfaces (suite)

Contrôle d'interface	Variable d'environnement
Pour supprimer des interfaces :	KDEB_INTERFACELIST...=-ip4addr-1 ... -ip4addr-n KDEB_INTERFACELIST_IPV6=-ip6addr-1 ... -ip6addr-n
Pour ajouter des interfaces :	KDEB_INTERFACELIST+= ip4addr-1 ... ip4addr-n KDEB_INTERFACELIST_IPV6+= ip6addr-1 ... ip6addr-n
où :	
<b>ip4addr</b>	Indique un nom de réseau symbolique ou une adresse réseau au format décimal pointé.
<b>ip6addr</b>	Indique un nom de réseau symbolique ou une adresse réseau au format hexadécimal (valeurs séparées par une virgule).
<b>Remarque :</b> Le signe plus doit figurer séparément.	

### Tivoli Enterprise Portal Server n'est pas en cours de reconnexion

Si le serveur de portail ne se reconnecte pas au serveur concentrateur, recyclez le serveur de surveillance puis redémarrez le serveur de portail.

## Erreurs DB2 lors de l'ouverture d'un espace de travail Tivoli Enterprise Portal

Si vous arrivez à vous connecter mais qu'un message d'erreur indique que vous ne pouvez pas ouvrir un espace de travail dans Tivoli Enterprise Portal, vérifiez que l'agent et que le gestionnaire de base de données fonctionnent correctement. Il est possible qu'une mise à jour des paramètres de configuration s'avère nécessaire.

### Avant de commencer

Avant d'exécuter la procédure ci-dessous, vérifiez avec votre administrateur de base de données que les conditions suivantes ne sont pas à l'origine du problème :

- Le gestionnaire de la base de données n'a pas été démarré sur le serveur de la base.
- Le gestionnaire de la base a été arrêté.
- L'agent de base de données a subi un arrêt forcé initié par l'administrateur système.
- Le gestionnaire de la base de données a déjà alloué le nombre maximal d'agents.
- L'agent de base de données a été arrêté suite à l'arrêt anormal d'un processus du gestionnaire de la base de données de clés.

Si le problème n'est pas dû aux raisons exposées ci-dessus, cela signifie certainement que l'application utilise plusieurs contextes avec le protocole local. Dans ce cas, le nombre de connexions est limité par le nombre de segments de mémoire partagée auxquels un processus unique peut être attaché. Par exemple, sous AIX, la limite est de dix segments de mémoire partagée par processus.

### Procédure

1. Sur l'ordinateur sur lequel la base de données à laquelle vous souhaitez vous connecter est installée, configurez le gestionnaire de base de données de sorte qu'il utilise TCP/IP sous AIX.
2. Sur le système serveur, connectez-vous en tant que propriétaire de l'instance DB2.
3. Définissez DB2COMM sur TPC/IP, par exemple :  
db2set DB2COMM=tcPIP

4. Editez le fichier `/etc/services` pour y inclure un port de service de connexion DB2 et une connexion d'interruption DB2, si ces éléments en sont absents. Par exemple :

```
db2cDB2 50000/tcp # DB2 connection service port
db2iDB2 50001/tcp # DB2 interrupt connection
# service port
```

5. Mettez à jour la configuration du gestionnaire de la base, par exemple, `db2 update dbm cfg using svcname db2cDB2`. L'argument qui suit `svcname` doit correspondre au nom que vous avez entré dans `/etc/services` pour le service de port de connexion DB2.
6. Démarrez puis arrêtez DB2 :

```
% db2stop
% db2start
```

## Que faire ensuite

Redémarrez le client de portail.

---

## Un processus de surveillance ne parvient pas à démarrer sous Linux ou sous UNIX après la modification d'un fichier `.profile` pour la racine

Les processus IBM Tivoli Monitoring, tels que le serveur de surveillance, le serveur de portail, l'agent Warehouse Proxy, l'agent Summarization and Pruning et d'autres agents, sont tous démarrés lorsque vous vous connectez avec un ID utilisateur sur les systèmes Linux et UNIX.

Dans de nombreux environnements de shell, l'ID utilisateur contient un fichier `.profile` exécuté au cours du traitement initial afin de garantir un environnement de travail cohérent. Ce fichier doit respecter un certain nombre d'exigences.

Le fichier `.profile` doit respecter les exigences suivantes :

- Pendant le démarrage, ne démarrez pas d'interaction d'utilisateur en l'absence d'une console connectée.
- Assurez-vous qu'un interpréteur de commandes Korn [ksh] est disponible. En général, tout interpréteur de commandes peut être utilisé pour `.profile` sauf `csh`, qui subit des problèmes avec la redirection de sortie.
- Éliminez toute logique permettant de créer une erreur associée à une évaluation de variable non définie. Vous pouvez également utiliser les contrôles de fichiers `korn` pour éliminer les erreurs.
- Définissez les instructions `PATH` sur la valeur nécessaire pour l'environnement.
- Vérifiez que le fichier `.profile` s'exécute jusqu'au bout et qu'il n'effectue pas de boucle.

Si certaines de ces exigences ne sont pas respectées, le système ou les processus serveur normaux risquent de ne pas démarrer. Le fichier `.profile` doit être simple et facile. Cela peut exiger la création d'un ID utilisateur spécial dans ce but, afin d'éviter tout impact sur les autres utilisateurs.

---

## Problèmes de signaux de présence lors de l'exécution sur un système d'exploitation invité Linux avec VMware

Lorsque le système d'exploitation Linux est exécuté en tant qu'invité avec VMware, il est possible que l'horloge de l'invité Linux fonctionne plus lentement ou plus rapidement que l'horloge réelle. Si un produit IBM Tivoli Monitoring est installé sur des invités Linux dont les horloges ne fonctionnent pas correctement, le comportement du système peut devenir irrégulier.

Ainsi, si l'agent de surveillance du système d'exploitation Linux est installé sur un invité Linux dont l'horloge fonctionne trop lentement, les signaux de présence de l'agent ne sont pas générés à temps. Le

statut de l'agent sera donc en permanence OFFLINE (hors ligne) ou ONLINE (en ligne) sur le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server ; en effet, les signaux de présence arriveront toujours après l'expiration de l'intervalle de temps.

La société VMware a connaissance de ce problème et a publié plusieurs articles en vue de sa résolution. Dans ce cadre, vous pouvez faire une recherche sur «horloge invité linux» dans VMware Knowledge Base (<http://kb.vmware.com/selfservice/microsites/microsite.do>) et consulter le fichier IBM Service Management Connect (<http://www.vmware.com/files/pdf/Timekeeping-In-VirtualMachines.pdf>).

Procédure d'identification du problème :

Un moyen simple pour déterminer si votre invité Linux rencontre un problème d'horloge consiste à comparer l'heure de votre horloge à celle de l'horloge réelle. Voici un exemple d'une procédure que vous pouvez utiliser :

1. Dans une invite shell de Linux, entrez "date" pour obtenir la date et l'heure actuelles du système. Tout en appuyant sur la touche **Entrée**, consultez l'heure "réelle" (sur une horloge, une montre, etc.) pour obtenir l'heure en minutes et secondes. Enregistrez l'heure indiquée par votre invité Linux et l'heure "réelle".

Ex : Heure réelle = 10:30:00 et Heure Linux = 10:20:35

2. Après dix minutes réelles écoulées, entrez de nouveau la commande "date" (vous devriez la saisir en avance afin de n'avoir plus qu'à appuyer sur la touche **Entrée** une fois les 10 minutes écoulées). Enregistrez la nouvelle heure indiquée par votre invité Linux et la nouvelle heure "réelle".

Ex : Heure réelle = 10:40:00 et Heure Linux = 10:26:35

3. Calculez le temps écoulé pour votre invité Linux et pour l'horloge "réelle". S'il est différent, votre invité Linux a un problème d'horloge.

Comme nous avons attendu exactement 10 minutes en se référant à l'heure "réelle", le temps écoulé devrait également être de 10 minutes pour l'invité Linux. Si vous vous référez aux chiffres ci-dessus, vous constatez que le temps écoulé pour l'invité Linux est de 6 minutes (10:26:35 - 10:20:35). Comme il s'est écoulé moins de temps par rapport à l'heure réelle, l'horloge de l'invité Linux retarde. Si l'horloge n'est pas réglée, le produit IBM Tivoli Monitoring va se comporter de manière irrégulière.



---

## Chapitre 7. Identification et résolution des problèmes liés au client de portail

Examinez les symptômes d'identification et de résolution des problèmes liés à Tivoli Enterprise Portal afin de vous aider à diagnostiquer les problèmes.

---

### Démarrage du client de portail

Consultez les rubriques relatives au démarrage de Tivoli Enterprise Portal si le client de portail ne démarre pas correctement, vous ne parvenez pas à vous connecter, ou vous observez un comportement inhabituel pendant le démarrage.

### Aucune requête de connexion dans Firefox

Si vous n'êtes pas invité à vous connecter à Tivoli Enterprise Portal Server après avoir démarré le client, il est possible que le plug-in Java soit désactivé par le navigateur Firefox.

#### Symptôme

Une fois que vous avez démarré le client Tivoli Enterprise Portal dans le navigateur Firefox, la bannière de titre s'affiche, mais la zone de contenu reste vide et aucune boîte de dialogue de connexion ni aucun espace de travail n'est affiché.

**Cause** Le plug-in Java peut être désactivé par le navigateur Firefox. Certaines éditions des plug-in IBM Java et Oracle Java contenaient une vulnérabilité signalée en matière de sécurité qui obligeait Mozilla à bloquer leur exécution sous Firefox. Les pages Web suivantes contiennent plus d'informations sur ce problème :

Entrée de blogue des modules complémentaires de Mozilla, «Blocage des versions plus anciennes de Java» (<http://blog.mozilla.org/addons/2012/04/02/blocking-java>)

Rubrique d'aide de Firefox, «Utiliser le plug-in Java pour afficher le contenu interactif sur les sites Web» (<http://support.mozilla.org/en-US/kb/use-java-plugin-to-view-interactive-content?redirectlocale=en-US&redirectslug=Using+the+Java+plugin+with+Firefox>)

Modules complémentaires pour Firefox > Liste rouge > Plug-in Java > «Le plug-in Java a été bloqué pour votre protection» (<https://addons.mozilla.org/en-US/firefox/blocked/p80>)

Les versions plus récentes du plug-in Oracle Java corrigent ce problème, et la version d'IBM Java fournie avec IBM Tivoli Monitoring Version 6.3 (ou ultérieure) contient également ce correctif.

#### Solution

Désinstallez la version de Java qui est désactivée par Firefox ; installez ensuite la version IBM Java fournie avec IBM Tivoli Monitoring Version 6.3, ou installez une version plus récente d'Oracle Java disponible sur le site Web Oracle. S'il n'est pas possible de désinstaller la version de Java, ouvrez l'onglet de Firefox **Outils > Options > Général** et cliquez sur **Gérer les modules complémentaires** pour réactiver le plug-in Java comme décrit dans les pages Web référencées.

### La page de téléchargement Oracle Java est affichée

Si vous avez déjà installé Oracle Java, mais que la page de téléchargement Oracle Java s'affiche chaque fois que vous démarrez le client de navigation Tivoli Enterprise Portal, il est possible que plusieurs plug-ins Java soient enregistrés.

#### Symptôme

Bien que l'environnement d'exécution Java souhaité ait été configuré pour utiliser Oracle Java, et que l'installation d'Oracle Java ait réussi, la page de téléchargement Oracle Java continue de s'afficher chaque fois que le client de navigation Tivoli Enterprise Portal est démarré.

**Cause** Ce problème peut se produire si plusieurs plug-ins de déploiement Java (par exemple, un provenant d'Oracle et un autre d'IBM) ont été enregistrés et activés dans votre navigateur.

#### **Solution**

Vérifiez le panneau de configuration des modules complémentaires et des plug-ins afin de déterminer si plusieurs entrées de déploiement Java sont activées. Si cette condition est constatée, utilisez le panneau de configuration du navigateur pour désactiver le module complémentaire incompatible.

**Remarque :** L'exécution des agents Tivoli Enterprise Monitoring au niveau V6.1 et V6.2 sur le même ordinateur nécessite Java 1.4.2 et Java 1.5 sur cet ordinateur. Cependant, le fait d'avoir plusieurs versions de Java installées sur une plateforme Windows n'est pas une pratique recommandée, particulièrement si le client de navigation est utilisé sur cet ordinateur. Reportez-vous au guide d'utilisation de votre agent de surveillance ou consultez votre administrateur avant d'implémenter plusieurs versions de Java.

## **Echec de l'installation d'IBM Java 7 sous Linux**

Si l'installation d'IBM Java 7 ou une version ultérieure sous Linux à l'aide du package RPM fourni a échoué, effectuez l'installation à partir du fichier archive .tar gzip fourni.

#### **Diagnostic**

Par défaut, si le client de navigation Tivoli Enterprise Portal sous Linux détecte qu'une version prise en charge de Java n'est pas installée, un lien hypertexte est proposé vers un package RPM contenant IBM Java 7 ou version ultérieure. Selon la configuration de votre environnement Linux, il est possible que le programme d'installation du package RPM ne soit pas disponible, ou que l'installation du package n'ait pas réussi.

#### **Solution**

Utilisez le fichier archive .tar gzip secondaire contenant IBM Java fourni avec IBM Tivoli Monitoring. Pour obtenir des instructions, voir «Méthode 2 : Récupération et extraction d'une archive gzip .tar sous Linux» dans la rubrique «Installation et configuration d'IBM Java 7» du manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

## **Le démarrage du client de navigation sur Linux avec Firefox échoue**

Bien que l'enregistrement du plug-in Java avec Firefox ait réussi, vous ne parvenez pas à démarrer le client de navigation Tivoli Enterprise Portal.

#### **Diagnostic**

L'utilisation du plug-in IBM Java peut avoir été désactivée par le navigateur Firefox sous Linux. Le plug-in doit être activé pour être utilisé avec le client de navigation de Tivoli Enterprise Portal.

#### **Solution**

1. Lancez le navigateur Firefox sous Linux et sélectionnez **Outils > Modules complémentaires**.
2. Sélectionnez la section **Plug-ins** du côté gauche du panneau de navigation.
3. Localisez l'entrée «Plug-in IBM Java(TM)» dans la liste. Cliquez sur le bouton **Activer** pour activer le plug-in.
4. Relancez le client de navigation dans Firefox.

Le client devrait maintenant démarrer correctement.

## **Exception Java lors de la connexion au client de navigation**

Si vous rencontrez une exception contenant le texte suivant :

```
"java.lang.UnsatisfiedLinkError:  
com/webrender/server/NativeMozillaLibrary.setMozPath"
```

supprimez le répertoire WebRenderer qui se trouve dans le répertoire de base. Sur les systèmes Linux, ce répertoire est \$HOME/.webrendererswing. Pour les systèmes Windows, il s'agit de %HOMEPATH%/ .webrendererswing.

## Message "Voulez-vous exécuter cette application ?" lors du démarrage du client Java Web Start

Si vous lancez le client Tivoli Enterprise Portal Java Web Start et que vous recevez un message d'avertissement «Informations de sécurité» vous demandant si vous souhaitez exécuter l'application, examinez le diagnostic et la réponse suggérée.

### Problème

Lors du lancement du client de portail Java Web Start, vous recevez un message «Informations de sécurité» pour l'application nommée, «TEP - <NOMHOTE\_TEPS>». Le message demande si vous voulez exécuter l'application.

### Diagnostic

Si vous sélectionnez le lien «Informations complémentaires» dans le panneau, un message d'avertissement s'affiche et indique que le fichier descripteur de déploiement jnlp n'est pas signé. Il ne s'agit pas d'une erreur ni d'un problème de sécurité. Tout le contenu exécutable associé au client de portail est signé numériquement et vérifié par IBM.

### Solution

Si vous voulez continuer le téléchargement et l'exécution du client de portail, cliquez sur **Exécuter**. Si vous ne voulez pas revoir ce message avec les lancements ultérieurs du client de portail, sélectionnez la case à cocher «Toujours faire confiance au contenu de cet éditeur» et cliquez sur **Exécuter** pour poursuivre.

## Message "Voulez-vous exécuter cette application ?" lors du démarrage du client Java Web Start ou du client de navigation

Si vous lancez le client ou le client de navigation de Tivoli Enterprise Portal Java Web Start et que vous recevez un message d'avertissement «Informations de sécurité» vous demandant si vous souhaitez exécuter l'application, examinez le diagnostic et la réponse suggérée.

### Problème

Lors du lancement du client de portail ou du client de navigation Java Web Start, vous recevez un message «Informations de sécurité» pour l'application nommée, «TEP - <Nom de la ressource>». Le message demande si vous voulez exécuter l'application.

### Diagnostic

Le certificat signataire de code qui est associé avec cette ressource téléchargée a expiré. Périodiquement, IBM renouvelle la date d'expiration du certificat signataire de code utilisé pour signer numériquement tout le contenu exécutable associé au client de portail Tivoli Enterprise Portal. Il arrive que des fichiers de ressources utilisés par le client qui ont été introduits par des applications de Tivoli Monitoring fournies et installées indépendamment de l'offre de base de Tivoli Monitoring, aient été signés numériquement à l'aide de certificats signataires de code plus anciens. La signature numérique des certificats plus anciens se produit le plus souvent quand une nouvelle version du produit de base Tivoli Monitoring est publiée, mais que les éditions de niveau supérieur des applications de Tivoli Monitoring signées avec les certificats mis à jour ne sont pas immédiatement disponibles.

Il est important de noter ici qu'aucun risque lié à la sécurité n'est associé à ces ressources téléchargeables. Les ressources ont déjà été signées numériquement et vérifiées par IBM. Généralement, dans un bref délai après la publication de la version de niveau supérieur du produit de base Tivoli Monitoring, les applications Tivoli Monitoring associées sont publiées avec les ressources téléchargeables contenant des certificats non-expirés. A ce moment là, ce message d'avertissement ne s'affiche plus.

### **Solution**

Si vous voulez continuer le téléchargement et l'exécution du client de portail, cliquez sur **Exécuter**. Si vous ne voulez pas revoir ce message avec les lancements ultérieurs du client de portail, sélectionnez la case à cocher «Toujours faire confiance au contenu de cet éditeur» et cliquez sur **Exécuter** pour poursuivre.

## **Message "Voulez-vous installer le logiciel suivant ?" lors du démarrage de Java Web Start ou du client de navigation**

Si vous lancez le client ou le client de navigation de Tivoli Enterprise Portal Java Web Start et que vous recevez un message «Installer l'extension Java», examinez le diagnostic et la réponse suggérée.

### **Problème**

Lors du lancement du client de portail ou client de navigation Java Web Start, vous obtenez un message «Installer l'extension Java». Le message demande, «Voulez-vous installer le logiciel suivant ?», nommé «<Nom de la ressource>».

### **Diagnostic**

Des versions plus récentes de Java vérifient l'existence de certaines contraintes qui sont associées avec le certificat numérique utilisé par IBM pour signer numériquement tout le contenu exécutable associé au client Tivoli Enterprise Portal. Dans certains cas, généralement avec les ressources téléchargeables plus anciennes utilisées par le client, toutes ces contraintes de certificat ne sont pas présentes.

Il est important de noter qu'aucun risque lié à la sécurité n'est associé à ces ressources téléchargeables. Ces ressources ont déjà été signées numériquement et vérifiées par IBM. L'application Tivoli Monitoring associée avec la ressource téléchargeable doit déjà avoir une version du fichier qui a été mise à jour avec toutes les contraintes de certificat requises.

### **Solution**

Si vous voulez continuer le téléchargement et l'exécution du client de portail, cliquez sur **Installer**. Contactez le Support IBM pour obtenir des informations sur l'acquisition d'une version mise à jour de la ressource téléchargeable avec toutes les contraintes de certificat requises.

## **Echec de validation d'un certificat lors du démarrage du client Java Web Start**

Si vous lancez le client Tivoli Enterprise Portal Java Web Start et que vous recevez un message «Avertissement - Sécurité» concernant l'échec de validation du certificat, examinez le diagnostic et la réponse suggérée.

### **Problème**

Lors du lancement de Java Web Start, vous obtenez un message «Avertissement - Sécurité» pour «<Nom de la ressource>». Le message est «Échec de validation du certificat. L'application ne sera pas exécutée». Le client Java Web Start ne peut pas être démarré correctement.

### **Diagnostic**

Des versions plus récentes de Java vérifient l'existence de certaines contraintes qui sont associées avec le certificat numérique utilisé par IBM pour signer numériquement tout le contenu exécutable associé au client Tivoli Enterprise Portal. Dans certains cas, généralement avec les ressources téléchargeables plus anciennes utilisées par le client, toutes ces contraintes de certificat ne sont pas présentes.

Il est important de noter qu'aucun risque lié à la sécurité n'est associé à ces ressources téléchargeables. Ces ressources ont déjà été signées numériquement et vérifiées par IBM.

### **Solution**

Contactez le Support IBM pour obtenir des informations sur l'acquisition d'une version mise à jour de la ressource téléchargeable avec toutes les contraintes de certificat requises. Le client bureautique et le client de navigation Tivoli Enterprise Portal peuvent être utilisés comme

solutions de substitution pour le client Java Web Start jusqu'à ce que le support IBM puisse résoudre ce problème à votre satisfaction. (Voir «Affichage d'IBM Support Portal», à la page 2.)

## Message "Voulez-vous exécuter cette application ?" lors du démarrage du client Java Web Start

Si vous lancez le client Tivoli Enterprise Portal Java Web Start et que vous recevez un message d'avertissement «Informations de sécurité» vous demandant si vous souhaitez exécuter l'application, examinez le diagnostic et la réponse suggérée.

### Problème

Lors du lancement du client de portail Java Web Start, vous recevez un message «Informations de sécurité» pour l'application nommée, «TEP - <NOMHOTE\_TEPS>». Le message demande si vous voulez exécuter l'application.

### Diagnostic

Si vous sélectionnez le lien «Informations complémentaires» dans le panneau, un message d'avertissement s'affiche et indique que le fichier descripteur de déploiement `jnlp` n'est pas signé. Il ne s'agit pas d'une erreur ni d'un problème de sécurité. Tout le contenu exécutable associé au client de portail est signé numériquement et vérifié par IBM.

### Solution

Si vous voulez continuer le téléchargement et l'exécution du client de portail, cliquez sur **Exécuter**. Si vous ne voulez pas revoir ce message avec les lancements ultérieurs du client de portail, sélectionnez la case à cocher «Toujours faire confiance au contenu de cet éditeur» et cliquez sur **Exécuter** pour poursuivre.

## Java a découvert des composants d'application pouvant indiquer un problème de sécurité

Pendant l'utilisation du client de navigation V6.3 ou ultérieure de Tivoli Enterprise Portal, vous pouvez recevoir un message d'avertissement selon lequel Java a découvert des composants d'application qui pourraient indiquer un problème de sécurité. Vous pouvez sans risque répondre **Non** pour les débloquer.

IBM Java 7 est la version préférée par défaut de Java fournie avec IBM Tivoli Monitoring V6.3 ou ultérieure. Il est possible de recevoir un message d'avertissement quand vous démarrez le client de navigation si des fichiers de support d'application contiennent un contenu non signé. Ces fichiers de support contiennent typiquement le texte pour les zones du client de portail où les informations de niveau application sont affichées, comme la vue de navigateur physique et les espaces de travail prédéfinis.

IBM Java 7 détecte l'utilisation des fichiers téléchargés avec du contenu non signé et, s'il en trouve, fournit un message d'avertissement. Dans le cadre du client de portail, vous devez répondre **Non** pour activer le contenu. Sinon, le contenu bloqué désactive une partie du texte affiché dans le portail de client. Cela se produit généralement avec des versions plus anciennes des agents de surveillance, dans lesquelles le support d'application est à un niveau plus ancien et le certificat de sécurité de code peut avoir expiré.

## Le client bureautique de portail appelé à partir de Java Web Start ne fonctionne pas correctement après l'ajout du support d'agent

Examinez le symptôme et la solution possible si le client Tivoli Enterprise Portal installé par Java Web Start reçoit des erreurs après l'installation du support d'application d'agent sur Tivoli Enterprise Portal Server.

### Symptôme

Une fois que vous avez lancé le client bureautique de portail, vous obtenez une exception Java et un message «impossible de charger la ressource» avec un nom de fichier d'accompagnement.

### Solution

1. Quittez le client bureautique de portail si vous êtes connecté.
2. Démarrez Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring comme décrit dans «Démarrage de l'application Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring», à la page 3.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur Tivoli Enterprise Portal Server et effectuez l'une des actions suivantes.

**Windows** Cliquez sur **Reconfigurer**, puis cliquez sur **OK** deux fois pour accepter la configuration existante.

**Linux** | **UNIX** Cliquez sur **Configurer** et acceptez les paramètres par défaut lorsque vous êtes invité à sélectionner des options de configuration.

4. Après avoir finalisé la configuration, redémarrez le serveur de portail.
5. Redémarrez le client bureautique de portail par le biais de Java Web Start

## Le client bureautique de portail ne fonctionne pas lorsque vous exportez DISPLAY

Si le bureau Tivoli Enterprise Portal ne fonctionne pas lors de l'exportation de DISPLAY à partir d'un système Linux vers un système Windows qui exécute cygwin, modifiez le script de démarrage du client de portail pour l'emplacement Java.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous consultez le journal du client bureautique Tivoli Enterprise Portal sur le système Linux, *rép\_install* /logs/kcjrsl.log, vous voyez l'erreur suivante :

```
EXCEPTION: Attempting to load home workspace:
java.lang.IllegalArgumentException: Width (0) and height (0)
```

Effectuez l'une des actions suivantes pour modifier le fichier de démarrage *cnp.sh* :

### Procédure

- Ajoutez la propriété système Java, «-Dawt.toolkit=sun.awt.motif.MToolkit» :
  1. Localisez le fichier *rép\_install* /architecture/cj/bin/cnp.sh sur les systèmes Linux.
  2. Modifiez la ligne suivante : `${TEP_JAVA_HOME}/bin/java -Xms64m -Xmx256m -showversion -noverify -classpath ${CPATH} -Dkjr.trace.mode=LOCAL ...` pour inclure la propriété système, `${TEP_JAVA_HOME}/bin/java -Xms64m -Xmx256m -showversion -noverify -classpath ${CPATH} -Dawt.toolkit=sun.awt.motif.MToolkit -Dkjr.trace.mode=LOCAL ...`
- Utilisez un environnement JRE 1.6 pour exécuter le bureau Tivoli Enterprise Portal en procédant comme suit :
  1. Localisez le fichier *rép\_install* /architecture/cj/bin/cnp.sh sur les systèmes Linux.
  2. Exportez `TEP_JAVA_HOME=/opt/ibm/java-i386-60/`.
  3. Exportez `KCJ_HOME=...`

## Problème de mot de passe lors de l'utilisation de l'option de sécurité LDAP sur le système Active Directory

Créez "ldapuser" sur le système Active Directory. Configurez le serveur Tivoli Enterprise Portal à l'aide de l'option de sécurité LDAP. Connectez-vous à Tivoli Enterprise Portal en tant que "sysadmin", puis ajoutez "ldapuser" à partir de l'option Administrer les utilisateurs. Dans Informations utilisateur, le **Nom distinctif** doit être "cn=ldapuser,o=ITMSSOEntry". Connectez-vous à Tivoli Enterprise Portal en tant que "ldapuser" à l'aide du mot de passe ldapuser. Modifiez le mot de passe "ldapuser" à partir du système Active Directory. Reconfigurez le serveur Tivoli Enterprise Portal pour un nouveau mot de passe. Arrêtez votre serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server et votre serveur Tivoli Enterprise Portal.

Par défaut, l'ancien mot de passe et le nouveau mot de passe continuent de fonctionner environ une heure après le changement de mot de passe. Au bout d'une heure, l'ancien mot de passe cesse de fonctionner. Windows 2003 Service Pack 1 a introduit ce comportement dans Active Directory. Pour plus d'informations sur le processus qui a lieu et pour obtenir des instructions sur l'éventuelle désactivation du comportement, consultez l'article Microsoft KB 906305.

## Nom de connexion non accepté après le changement de serveur de surveillance concentrateur

Si Tivoli Enterprise Portal Server a été reconfiguré pour passer d'une connexion à une plateforme de Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur qui accepte une casse mixte, comme Linux ou UNIX, à une connexion à une plateforme de concentrateur qui nécessite des lettres majuscules comme Windows, les données d'identification de connexion peuvent échouer.

### Problème

Un serveur de portail Linux a été reconfiguré pour passer d'une connexion à un serveur de surveillance concentrateur Linux à une connexion à un concentrateur Windows. Les utilisateurs ont des noms tels qu'user1, user2, et ainsi de suite. Après la reconfiguration, les utilisateurs ne peuvent pas se connecter. Si vous vous connectez au client de portail avec l'ID administrateur, vous pouvez voir les utilisateurs dans panneau Administrer les utilisateurs. Cependant, lorsque vous sélectionnez un utilisateur, une erreur s'affiche pour indiquer que l'utilisateur n'est plus dans la base de données utilisateurs.

### Solution

Recréez les ID utilisateur.

## Impossible de se connecter à Tivoli Enterprise Portal avec un nom d'administrateur qui contient des caractères n'appartenant pas au jeu latin1

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous vous connectez à un système Windows avec un nom d'administrateur qui contient des caractères n'appartenant pas au jeu latin1, vous ne pouvez pas vous connecter au serveur de portail à partir du client bureautique Tivoli Enterprise Portal ou du client de navigation Tivoli Enterprise Portal. Affectez, au paramètre **cnp.browser.réinstall** de Tivoli Enterprise Portal, un chemin sans caractère n'appartenant pas au jeu latin1. Pour cela, procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer Tivoli Monitoring Services**.
2. Dans la fenêtre Gérer Tivoli Monitoring Services, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Tivoli Enterprise Portal > Navigateur > Tivoli Enterprise Portal > NomInstance\_Bureau >**, puis cliquez sur **Reconfigurer**.
3. Dans la fenêtre de configuration du client qui s'ouvre, cliquez deux fois sur le paramètre **cnp.browser.réinstall**.
4. Dans la fenêtre d'édition des paramètres qui s'ouvre, entrez le chemin d'accès au répertoire dans lequel les fichiers de vue du navigateur doivent être installés sur l'ordinateur client. S'il s'agit du client de navigation que vous configurez, utilisez un chemin disponible sur tout ordinateur à partir duquel les utilisateurs se connectent (par exemple, c:\temp) et qui ne contient aucun caractère n'appartenant pas au jeu latin1.
5. Cochez la case En cours d'utilisation, puis cliquez sur OK.
6. Cliquez sur OK pour enregistrer vos modifications.

## Sur un serveur Active Directory, sysadmin ne peut pas se connecter au client Tivoli Enterprise Portal

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le message d'erreur suivant apparaît : invalid id/password. Vous devez définir les règles de sécurité locales sur un serveur Active Directory. Si vous avez installé IBM Tivoli Monitoring sur un système sur lequel Microsoft Windows Active Directory est installé, vous devez mettre à jour les règles de sécurité locales sur ce système afin d'inclure l'utilisateur sysadmin de sorte que vous puissiez vous connecter à Tivoli Enterprise Portal. Cette tâche de configuration n'est nécessaire que sur les systèmes Active Directory et doit être exécutée que vous envisagiez ou non d'utiliser l'agent de surveillance pour Active Directory. Pour configurer les règles de sécurité locales, procédez comme suit :

- Entrez secpol.msc à une invite de commande. La fenêtre Local Security Settings s'affiche.
- Dans le panneau de navigation de gauche, sélectionnez **Local Policies -> User Rights Assignments**.
- Dans la liste des règles, cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur **Log on locally**, puis sélectionnez **Security**.
- Cliquez sur **Add**. La fenêtre Select Users or Groups s'affiche.
- Sélectionnez sysadmin dans la liste des noms d'utilisateur.
- Cliquez sur **Add**.
- Cliquez sur **OK**.
- Dans la fenêtre Local Security Policy Setting, vérifiez que la case de la colonne Effective Policy Setting est cochée pour l'utilisateur sysadmin.
- Cliquez sur **OK** pour enregistrer le nouveau paramètre et pour quitter.

---

## Espaces de travail

Les espaces de travail affichent les données demandées à partir des agents de surveillance installés sur votre réseau de surveillance, et à partir des serveurs Tivoli Enterprise Monitoring Server et de Tivoli Enterprise Portal Server. Si vous observez un comportement inhabituel, obtenez des erreurs ou n'obtenez aucun espace de travail, examinez les causes possibles et les solutions.

## Les espaces de travail ouverts dans les onglets de navigateur ne s'affichent pas correctement

Lorsque Tivoli Enterprise Portal s'exécute en mode navigateur, vous pouvez ouvrir plusieurs espaces de travail dans de nouvelles fenêtres à onglets. Si vous ne voyez pas l'espace de travail sélectionné ou s'il n'est pas correctement initialisé et n'affiche pas de données, examinez la solution qui correspond à votre problème.

### Espace de travail ouvert dans un nouvel onglet du navigateur

#### Problème

Lorsqu'un espace de travail s'ouvre dans un nouvel onglet du navigateur, il arrive que l'espace de travail ne s'affiche pas.

#### Diagnostic

Pour les navigateurs qui prennent en charge l'affichage des pages à l'aide d'onglets, Tivoli Enterprise Portal prend en charge l'ouverture d'un espace de travail dans un onglet en maintenant les touches CTRL+MAJ enfoncées tandis que vous sélectionnez un espace de travail dans la vue du Navigateur ou depuis n'importe quel endroit du portail où la sélection d'espace de travail est prise en charge. Cette fonction n'est cependant pas fiable si vous avez configuré votre navigateur pour utiliser Java 5, ou pour utiliser Java 6 avec le plug-in de navigateur configuré pour le mode «classique».

## Solution

Utilisez IBM Java 7 configuré avec le plug-in Java de dernière génération. La version IBM Java 6, qui est distribuée avec IBM Tivoli Monitoring version 6.2.3 FP1 et ultérieure, utilise automatiquement par défaut le plug-in Java de dernière génération. Pour vérifier que le plug-in Java de dernière génération est enregistré auprès de votre navigateur, procédez comme suit pour la plateforme que vous utilisez avec le client de navigation :

1. Sélectionnez **Démarrer > Panneau de configuration**. (Dans le Panneau de configuration Windows 7, vous devrez peut-être modifier la sélection **Afficher par** de façon à voir les icônes permettant d'afficher le panneau de configuration Java.)
2. Cliquez deux fois sur  **Panneau de configuration IBM pour Java**. (Cliquez sur l'onglet **Java** et cliquez sur **Afficher** pour afficher les paramètres de l'environnement d'exécution Java et pour vous assurer que la version est 1.6).
3. Dans le panneau de configuration Java, sélectionnez l'onglet **Avancé**, développez la branche **Plug-in Java**, et assurez-vous que l'option  **Activer le plug-in Java de dernière génération** est sélectionnée.
4. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder vos modifications, puis appuyez sur **OK** pour fermer le panneau de configuration Java.
5. Redémarrez le navigateur pour que les modifications de plug-in Java prennent effet.

Linux | UNIX

1. Ouvrez une invite shell et localisez le répertoire plugins associé à votre navigateur Firefox (tel que `/usr/lib/mozilla/plugins`). Si IBM Java 7 est installé et que le plug-in Java de dernière génération est connecté à votre navigateur Firefox, le lien de fichier objet partagé doit être présent dans le répertoire `/plugins` de Firefox : `libnjp2.so`. Si un lien vers ce fichier n'est pas dans le répertoire `/plugins` de Firefox, continuez comme suit pour enregistrer le plug-in Java.
2. Si le répertoire `/plugins` ne contient aucun lien de fichier `libnjp2.so`, mais contient un lien `libjavaplugin_oji.so`, supprimez ce lien à l'aide de la commande suivante (les droits d'accès superutilisateur peuvent être nécessaires pour l'exécuter) :  

```
rm -f libjavaplugin_oji.so
```

Le fichier `libjavaplugin_oji.so` est le lien associé au plug-in Java «classique» et doit être supprimé avant que vous n'essayiez d'enregistrer le plug-in Java de dernière génération.

3. Enregistrez le plug-in Java de dernière génération en créant un lien symbolique vers le fichier de plug-in correct à l'aide de la commande suivante (qui suppose qu'IBM Java 7 a été installé dans le répertoire par défaut) :  

```
ln -s /opt/ibm/java-i386-60/jre/lib/i386/libnjp2.so
```

## Navigateur démarré avec des espaces de travail ouverts dans plusieurs onglets

### Problème

Lorsque le navigateur s'ouvre avec plusieurs onglets contenant un espace de travail, tous les espaces de travail de ces onglets ne s'initialisent pas correctement et n'affichent pas de données.

### Diagnostic

Le client de navigation Tivoli Enterprise Portal ne prend pas en charge l'ouverture simultanée de plusieurs espaces de travail comportant des onglets.

### Solution

Avant de fermer le navigateur, assurez-vous que tous les onglets de l'espace de travail Tivoli Enterprise Portal sont fermés après que vous avez fermé le client en sélectionnant le lien **Déconnexion**, ou en cliquant sur **Fichier > Quitter**.

Certains navigateurs prennent en charge le concept d'un groupe d'onglets qui combine plusieurs pages à onglets sous un seul nom. Les pages à onglets de ce groupe peuvent ensuite être ouvertes et fermées comme un seul et même ensemble de pages. Le client de navigation ne

prend pas en charge les groupes d'onglets ; les espaces de travail ne doivent pas être inclus dans des groupes dans le but de pouvoir les ouvrir et les fermer comme un ensemble.

## **CTRL+MAJ a été utilisé pour ouvrir un espace de travail à onglets**

### **Problème**

Vous avez utilisé CTRL+MAJ pour ouvrir un espace de travail dans un nouvel onglet, mais l'espace de travail cible ne s'affiche pas correctement, ou l'onglet n'est pas sélectionné ou n'obtient pas le focus clavier.

### **Diagnostic**

La prise en charge des espaces de travail à onglets est moins fiable lorsque le client de navigation Tivoli Enterprise Portal s'exécute à l'aide de Java 1.5 ou Java 1.6 en mode «classique».

### **Solution**

Mettez à jour la version de Java utilisée avec le client de navigation Tivoli Enterprise Portal vers la version 1.6, configurée pour utiliser le plug-in Java de dernière génération. Voir la section «Installation d'IBM Tivoli Monitoring» > Configuration des clients, des navigateurs, des JRE et des clients de navigateur > Prise en charge des plug-ins de navigateur pour l'applet Java du manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration* pour obtenir des informations sur l'installation de Java 1.6, et «Espace de travail ouvert dans un nouvel onglet du navigateur», à la page 142 pour obtenir des informations sur l'utilisation du plug-in de dernière génération.

## **L'espace de travail à onglets s'est ouvert dans Microsoft Internet Explorer**

### **Problème**

Lorsqu'un espace de travail s'ouvre dans un nouvel onglet du navigateur Microsoft Internet Explorer, le nouvel onglet n'obtient pas toujours le focus clavier automatiquement et vous devez sélectionner l'onglet manuellement.

### **Diagnostic**

Pour Internet Explorer v8 et v9, il s'agit du comportement par défaut pour les fenêtres à onglets.

### **Solution**

A l'aide du panneau **Paramètres des onglets de navigation** dans **Outils > Options Internet > Onglets Paramètres**, confirmez que la case à cocher  **Toujours activer l'onglet qui vient d'être créé** est activée, puis cliquez sur **OK** dans tous les panneaux de dialogue ouverts pour enregistrer la modification. Les espaces de travail que vous ouvrez dans de nouveaux onglets doivent maintenant recevoir automatiquement le focus clavier, et leur contenu s'affiche.

## **Les données du client du portail sont manquantes et vous recevez une erreur**

Si aucune donnée ne s'affiche dans un espace de travail d'un agent de surveillance sur un système 64 bits et que vous obtenez une erreur KFWITM217E - SQL1\_CreateRequest a échoué, rc=209, vérifiez que le support d'application a été ajoutée.

### **Problème**

Vous ouvrez un espace de travail et une ou plusieurs des vues orientées requête n'affichent aucune donnée et une erreur SQL1\_CreateRequest s'affiche dans la barre d'état.

**Cause** Les fichiers de catalogue et fichiers d'attributs (cat et atr) qui sont installés avec le support d'application d'un agent de surveillance sont requis pour la présentation des espaces de travail, de l'aide en ligne, et des conseils d'expert dans Tivoli Enterprise Portal. Il est possible que le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur ou distant, le Tivoli Enterprise Portal Server ou le client de bureau (pas si installé avec Java Web Start) ne comprenne pas le support d'application de l'agent de surveillance.

### **Solution**

Assurez-vous que le support d'application est appliqué aux serveurs de surveillance concentrateur et distant pour les agents de surveillance qui se connectent à ces serveurs. Pour

plus d'informations sur le support d'application, consultez les rubriques correspondantes dans la section «Installation d'IBM Tivoli Monitoring» du manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

## Plusieurs espaces de travail d'entreprise renvoient le message d'erreur KFWITM217E : Erreur de la demande : échec de SQL1\_CreateRequest, rc=350

Les espaces suivants sont des cibles de lien et ne doivent pas être accessibles directement :

- Statut de déploiement par produit
- Statut de déploiement par groupe de déploiements
- Journaux d'installation

Les tentatives d'accès direct à ces espaces de travail en mode \*ADMIN MODE\* donnent lieu à l'erreur constatée car le contexte requis n'est pas disponible. De même, lors de l'accès à un espace de travail correspondant à la cible d'un lien, cet espace de travail cible n'apparaît pas dans le menu "Espaces de travail".

### Liaison à partir de l'espace de travail Statut du système géré

Si vous obtenez une erreur KFWITM217E - SQL1\_CreateRequest a échoué, rc=209 lorsque vous sélectionnez le lien de l'espace de travail Statistiques d'exportation de l'historique, vérifiez que Tivoli Enterprise Monitoring Server est au niveau de version 6.3 ou supérieur.

#### Problème

Une fois affiché l'espace de travail Enterprise, Statut du système géré, cliquez sur le lien  avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez l'espace de travail Statistiques d'exportation de l'historique. Au lieu de l'affichage de l'espace de travail du système géré sélectionné, vous obtenez une erreur KFWITM217E - SQL1\_CreateRequest a échoué, rc=209.

**Cause** Le support d'application pour le serveur de surveillance auquel le système géré se connecte n'est pas au niveau Tivoli Monitoring version 6.3 ou ultérieure.

#### Solution

Passez le serveur de surveillance au niveau de version 6.3 ou supérieure. Pour plus d'informations, voir la section «Espaces de travail manquants ou vues vides», à la page 12 et la section «Mise à niveau d'une installation précédente» du manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

---

## Données d'historique

Le rapport d'historique est disponible pour tout groupe d'attributs pour lequel la collecte des données d'historique est configurée et lancée sur les systèmes gérés associés. Examinez les rubriques de traitement des incidents pour identifier et résoudre les problèmes d'affichage ou de collecte des données d'historique.

### Au bas de chaque vue s'affiche une erreur d'espace de travail d'historique (KFWITM217E)

Au bas de chaque vue, l'erreur d'espace de travail d'historique KFWITM217E (Echec de la requête pendant l'exécution) et une icône rouge s'affichent.

Veillez à configurer tous les groupes fournissant des données à la vue. Dans la vue Configuration de l'historique, vérifiez que la collecte de données est démarrée pour tous les groupes qui fournissent des données à la vue. Les vues contenant des attributs multiligne affichent ce message si aucune donnée de ligne n'est collectée.

## Les situations d'historique UADVISOR sont démarrées sur l'agent si une collecte d'historique est configurée pour collecter des données

Chaque fois que vous configurez une collecte d'historique IBM Tivoli Monitoring pour un agent, qu'il s'agisse d'Universal Agent ou d'un autre agent, le nom de la situation d'historique est toujours UADVISOR\_XXXXX. Si ces entrées UADVISOR\_XXXXX apparaissent dans la liste des situations définies alors même qu'elles n'ont jamais été explicitement définies, c'est que ces situations d'historique ont été automatiquement définies par un composant d'IBM Tivoli Monitoring.

## Un clic sur l'icône de plage de temps d'une vue affiche les données d'une autre vue

La partie inférieure du panneau de plage de temps contient la case à cocher suivante : **Appliquer à toutes les vues associées à la requête de cette vue**. Si les deux vues en question partagent la même requête et que cette case est cochée, une modification de la plage de temps d'une vue a également une incidence sur celle de l'autre vue comme prévu. Cependant, lorsque la case n'est pas sélectionnée, ce comportement est toujours affiché.

Si vous voulez qu'une des vues ne comporte pas la plage de temps, vous devez l'ouvrir de nouveau et la modifier manuellement.

## Erreur de la fenêtre Configuration de la collecte d'historique après conversion de la base de données de l'entrepôt d'Oracle vers DB2 sous Linux ou UNIX

La conversion de la base de données d'entrepôt d'Oracle vers DB2 sous Linux ou UNIX peut empêcher le système de charger les données de configuration du produit. Suite à ce changement, la fenêtre Configuration de la collecte d'historique affiche un message d'erreur.

```
Impossible de charger les données de configuration de produit  
KFWITM220E Echec de la requête lors de l'exécution
```

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour corriger ce problème, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Arrêtez le Tivoli Enterprise Portal Server.
2. Editez le fichier CANDLEHOME/config/.ConfigData/kcqenv en supprimant les valeurs des variables KFW\_JDBC\_DRIVER, WHCLASS, WHURL, WHATTR et WHDB2ATTR.
3. Démarrez le Tivoli Enterprise Portal Server.

---

## Situations

Vérifiez les scénarios d'identification et de résolution des problèmes liés aux situations Tivoli Enterprise Portal pour trouver une solution aux problèmes relatifs aux situations et aux événements.

## Les situations ne se déclenchent pas Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédez comme suit pour déterminer la raison pour laquelle les situations ne sont pas déclenchées dans Tivoli Enterprise Portal :

- Confirmez que la situation se déclenche sur la console d'événements.
- Assurez-vous que la situation a été distribuée.
- Vérifiez si la situation est associée à un élément dans la vue du navigateur de Tivoli Enterprise Portal.

- Assurez-vous que la condition de la situation est vraie.
- Consultez le journal des opérations de l'agent.

## Le redémarrage d'une situation pour un événement pur n'efface pas ce dernier de la console

La console d'événements de situation Tivoli Enterprise Portal affiche un événement pur avec un état ouvert, même après que la situation qui a déclenché l'événement a été redémarrée.

### Symptôme

Une situation qui utilise des attributs ne pouvant pas être échantillonnés, ceux qui n'ont aucune valeur jusqu'à ce qu'un événement se produise, ouvre un *événement pur* lorsqu'elle devient vraie. La situation a été redémarrée, mais l'événement s'affiche toujours avec un état «Ouvert» dans la console d'événements de situation.

**Cause** Les événements purs ne sont pas automatiquement fermés comme les événements échantillonnés ; ils doivent être fermés manuellement à moins qu'une clause UNTIL ne soit incluse dans la définition de situation.

### Solution

Fermez l'événement pur manuellement ou ajustez les paramètres des variables d'environnement Tivoli Enterprise Portal Server suivantes :

1. KFW\_CMW\_SITUATION\_ADMIN\_SUPPRESS=N pour empêcher un événement d'apparaître dans la console d'événements de situation après que sa situation a été arrêtée.
2. KFW\_CMW\_SITUATION\_FANOUT\_SUPPRESS=N pour éviter la diffusion d'événements à partir de situations qui ont été arrêtées.

Voir aussi «Variables d'environnement» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration* ; et «Ajout d'un modificateur Until» (option Réinitialiser après expiration de l'intervalle) dans le manuel *Tivoli Enterprise Portal - Guide d'utilisation*.

## Le chargement de plusieurs événements simultanés est trop lent

Définissez manuellement la variable KFW\_CMW\_EVENT\_SLEEP dans cq.ini sous Linux ou kfwenv sous Windows sur une valeur inférieure à 10 secondes :

```
KFW_CMW_EVENT_SLEEP=5
```

## Impossible de coller des caractères non ASCII dans l'éditeur de situations

Vous pouvez entrer des caractères ASCII ou non ASCII dans l'éditeur de situations. Vous pouvez coller des caractères ASCII dans celui-ci. Cependant, vous ne pouvez pas coller de caractères non ASCII dans l'éditeur de situations.

## L'éditeur de situations ne peut pas afficher les fichiers d'aide avancés

Dans les langues utilisant des caractères à double octet, lorsque la police de caractères est définie sur italique, les caractères en italique ne peuvent pas s'afficher.

## L'installation des données de situation échoue en raison d'une erreur d'entrée-sortie au niveau des jeux de données VSAM Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après l'installation d'un support d'application, les situations fournies par le produit n'apparaissent pas dans l'éditeur de situations de Tivoli Enterprise Portal ou ne démarrent pas automatiquement. Ce problème survient uniquement avec un serveur de surveillance concentrateur z/OS.

**Explication** : Les définitions des situations fournies par le produit sont installées sur le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur lors de l'installation du support d'application d'un produit. Si les jeux de données VSAM dans lesquels sont stockées les données ont été remplis et qu'il n'est pas possible d'ajouter des données, les définitions des situations peuvent être incomplètes, voire ne pas être installées du tout.

Si le support d'application a été installé, examinez les fichiers `NonResSeedkpp.log` du répertoire `répinstall\cnps\logs` afin de rechercher des erreurs (où *pp* correspond au code produit à deux lettres d'un produit de surveillance pour lequel vous avez installé un support). Une erreur `SQL1_OpenRequest status=81` peut indiquer qu'il s'agit d'un problème d'entrée-sortie VSAM.

**Solution palliative** : Si cette erreur survient, vérifiez les jeux de données dont le nom se termine par `RKDS*` afin de déterminer s'ils sont à court d'espace ou si leur étendue a été dépassée. Exemple : `&rhilev.&rte.&vsamfsv.RKSSSITF`, où `&rhilev` est le qualificateur de haut niveau de l'environnement d'exécution VSAM, `&rte` est le nom du RTE et `&vsamfsv` est le qualificateur VSAM de bas niveau du bloc EIB du serveur de surveillance. Reportez-vous au serveur TEMS démarré pour obtenir une liste complète des fichiers EIB VSAM.

Si les jeux de données sont à court d'espace :

1. Utilisez l'utilitaire IDCAMS pour copier les données dans un fichier à plat.
2. Supprimez le fichier existant.
3. Modifiez comme suit le travail ICAT `PP#1xxxx` pour augmenter la taille (où *PP* représente le code produit à deux lettres du produit [**DS** pour un serveur de surveillance autonome] et où *xxxx* représente le suffixe JCL du RTE) :
  - a. Appelez l'outil de configuration en exécutant cette commande TSO :

```
EX '&shilev.INSTLIB'
```

où `&shilev` est le qualificateur de haut niveau de l'installation.
  - b. Dans le menu principal de l'outil de configuration, saisissez **3 (Configure Products)** et sélectionnez le produit à configurer (ITM Tivoli Monitoring Services ou un agent de surveillance OMEGAMON XE) dans le menu de sélection de produit.
  - c. Dans le menu `RUNTIME ENVIRONMENTS (RTES)`, tapez **B** pour (Build libraries) en regard de l'environnement d'exécution dans lequel est configuré le serveur de surveillance, puis appuyez sur **Entrée**. Le travail `PP#1xxxx` attribuant les bibliothèques d'exécution s'affiche.
  - d. Modifiez le paramètre `CYL()` dans le travail pour augmenter l'attribution VSAM et indiquez une valeur acceptable pour votre unité de stockage à accès direct.
4. Soumettez le travail `PP#1xxxx`.
5. A l'aide de l'utilitaire IDCAMS, copiez les données du fichier à plat vers le nouveau VSAM.
6. Réinstallez le support d'application pour le ou les produits dont les situations n'apparaissent pas ou ne démarrent pas correctement.

Pour plus d'informations sur l'installation d'un support d'application pour un agent de surveillance installé sous z/OS, consultez le guide de configuration de votre agent de surveillance.

Pour obtenir des instructions sur l'installation du support d'application pour les agents de surveillance installés sur un système réparti (Windows, UNIX, Linux), voir le document *IBM Tivoli Monitoring : Guide d'installation et de configuration*.

---

## L'aide ne s'affiche pas

Si l'aide de Tivoli Enterprise Portal ne s'affiche pas lorsque vous la sélectionnez dans le menu d'aide, vérifiez les paramètres de navigateur.

### Logiciel permettant de bloquer les publicités en incrustation

Si la barre d'outils du navigateur a un logiciel permettant de bloquer l'exécution des fenêtres publicitaires en incrustation, l'aide ne s'affiche pas si vous sélectionnez **Aide > Table des matières et index** dans Tivoli Enterprise Portal ou si vous cliquez sur **Aide** dans une fenêtre. Désactivez le logiciel pour bloquer les fenêtres publicitaires en incrustation.

Dans Microsoft Internet Explorer, si l'option «Autoriser temporairement les fenêtres publicitaires intempestives» est activée, définissez le paramètre sur «Toujours autoriser les fenêtres publicitaires intempestives».

### Les touches de raccourci Internet Explorer sont les mêmes que celles de Tivoli Enterprise Portal

Certaines touches de raccourci de Tivoli Enterprise Portal sont également utilisées par Internet Explorer. Si vous utilisez le client de navigation et appuyez sur F1 pour ouvrir l'aide de Tivoli Enterprise Portal, vous obtenez à la place l'aide d'Internet Explorer. Sélectionnez **Aide > Table des matières et index** dans la barre de menus de Tivoli Enterprise Portal.

---

## Les données ne sont pas renvoyées au client de portail

Si des données ne sont pas renvoyées à Tivoli Enterprise Portal, examinez les solutions possibles.

Pour vous assurer que les données peuvent être renvoyées à Tivoli Enterprise Portal, procédez comme suit :

- Vérifiez que l'agent de surveillance est connecté.
- Vérifiez que tous les fichiers des applications ont été installés avec le Tivoli Enterprise Portal Server.
- Recherchez d'éventuelles erreurs dans le journal `kfwras1.log`.
- Définissez l'option de trace suivante dans le fichier `KFWENV` :  
(UNIT:ctsql INPUT)

---

## Impossible de sélectionner l'icône Créer un groupe dans l'éditeur de groupe d'objets

Utilisez l'éditeur de groupe d'objets pour organiser les situations, les systèmes gérés et les configurations d'historique dans des collections nommées pouvant être appliquées à l'aide d'une action unique. Dès que vous avez sélectionné un noeud spécifique (par exemple, un système d'exploitation) dans l'éditeur de groupe d'objets, l'icône **Créer un groupe** est activée. Lorsque vous développez votre sélection, l'icône **Créer un groupe** est désactivée et ne peut pas être sélectionnée. La solution palliative actuelle consiste tout simplement à sélectionner de nouveau le noeud déjà sélectionné.

---

## Les agents de surveillance s'affichent à un emplacement imprévu dans le navigateur

La vue Navigateur de Tivoli Enterprise Portal représente tous les agents de surveillance de l'environnement dont le niveau le plus élevé est «Entreprise».

Dans la présentation par défaut, chaque type d'agent de surveillance est supposé provenir d'une adresse IP et d'un nom d'hôte différents. Lorsque cette hypothèse est fautive, l'agent de surveillance s'affiche dans un emplacement imprévu ou aléatoire.

C'est le cas lorsque plusieurs agents sont installés sur un serveur unique ou qu'une option de haute disponibilité (comme Microsoft Windows Clustering) est utilisée avec une adresse IP partagée.

Par ailleurs, les éléments du navigateur sont classés de façon interne sur le Tivoli Enterprise Portal et peuvent donc refléter imparfaitement l'ordre logique propre à une langue.

Les modifications apportées à la variable d'environnement d'agent **CTIRA\_HOSTNAME** affectent le nom d'affichage dans l'espace de travail, mais pas dans la vue du navigateur. La procédure de configuration du Tivoli Enterprise Portal Server pour l'affichage des éléments de navigateur souhaités est expliquée ci-après. Le serveur de portail comporte une variable d'environnement de configuration qui modifie le navigateur pour le faire dépendre du nom d'hôte, et non de l'adresse IP : **KFW\_TOPOLOGY\_CLUSTER\_LIST**. Cette variable est ajoutée au fichier *rép\_install \cnps\kfwenv* dans Windows ou au fichier *rép\_install /config/cq.ini* dans Linux et UNIX. Elle a pour but de forcer la dépendance au nom d'hôte plutôt qu'à l'adresse hôte pour le positionnement dans le navigateur. Un exemple de paramètre ressemble à ce qui suit :

```
KFW_TOPOLOGY_CLUSTER_LIST=AFF_xxx AFF_yyy
```

Ce paramètre répertorie les affinités d'agent auxquelles la logique du nom d'hôte doit s'appliquer. Voici quelques affinités pour les agents de surveillance distribués avec IBM Tivoli Monitoring :

```
AFF_NT_SYSTEM           "Windows OS"
AFF_ALL_UNIX            "UNIX OS"
AFF_LINUX_SYSTEM       "Linux OS"
```

Par exemple, si vous devez utiliser le nom d'hôte pour le positionnement dans le navigateur de vos agents de surveillance de système d'exploitation Linux et UNIX, il se présente comme suit :

```
KFW_TOPOLOGY_CLUSTER_LIST=AFF_ALL_UNIX AFF_UNIX_LOG_ALERT AFF_LINUX_SYSTEM
```

En raison du nombre important d'agents, dresser la liste de leurs affinités respectives peut s'avérer fastidieux. Voici une méthode générale pour extraire le nom d'affinité approprié :

1. Si un agent est connecté et signalé comme étant en ligne, cliquez sur le noeud supérieur de l'arborescence du navigateur, cliquez avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez **Statut du système géré**.
2. Apportez une modification temporaire à cet espace de travail pour afficher l'affinité de l'agent. Pour cela, cliquez avec le bouton droit de la souris sur une ligne et sélectionnez Propriétés.
3. Cliquez sur l'onglet Filtres.
4. Faites glisser la barre de défilement vers la droite, puis cliquez sur toutes les colonnes non définies.
5. Cliquez sur **OK** et faites glisser la fenêtre Statut du système géré vers la droite. Par exemple, vous pouvez à présent visualiser l'affinité de l'agent de surveillance pour le système d'exploitation Windows : 00080000000000000000000000000000. Vous pouvez exporter ces informations vers un fichier .csv pour les gérer et en extraire les données hexadécimales. L'affinité est identifiée par les 32 premiers caractères. Les colonnes 33-34 indiquent le code version du produit. Les colonnes 35-43 sont des indicateurs de version.
6. Laissez cet espace de travail actif ; si vous le quittez, ne le sauvegardez pas car il ne s'agit que d'une modification temporaire.
7. Ouvrez *rép\_install \cnps\affinity.properties* dans Windows ou *rép\_install /installdir/arch/cq/data/affinity.properties* dans Linux ou UNIX. Confirmez que "00080000000000000000000000000000" correspond à l'agent de surveillance pour le système d'exploitation Windows.
8. Ensuite, recherchez "tags.AFF\_". Vous pouvez constater que l'affinité 00080000000000000000000000000000 représente la valeur **AFF\_NT\_SYSTEM**. A l'aide du processus ci-dessus, vous pouvez déterminer les paramètres corrects des agents lorsque vous avez besoin de la configuration de **KFW\_TOPOLOGY\_CLUSTER\_LIST**.
9. A ce stade, recyclez le serveur de portail et observez l'affichage.

Dans de nombreux cas, une fois que vous avez effectué les étapes ci-dessus, vous avez terminé la tâche. Cependant, dans quelques cas, une configuration supplémentaire est nécessaire :

- L'adresse hôte sert normalement à identifier le système. Cependant, lorsque **KFW\_TOPOLOGY\_CLUSTER\_LIST** est défini, la première partie du noeud d'origine est utilisée («Primary:» est ignoré). Par défaut, cette première partie prend pour valeur le nom d'hôte TCP/IP, mais elle est

remplacée si **CTIRA\_HOSTNAME** est défini. Cela vous permet de contrôler l'emplacement où un agent doit être positionné. La configuration d'un agent avec une valeur **CTIRA\_HOSTNAME** spécifique permet de gérer les cas où l'adresse IP change. Puis, la **KFW\_TOPOLOGY\_CLUSTER\_LIST** force l'utilisation de ce nom d'hôte apparent plutôt que du nom d'hôte TCP/IP dans l'affichage de navigation.

- Certains agents exigent un mécanisme différent pour changer de nom d'hôte apparent. Pour l'agent de surveillance WebSphere MQ, par exemple (**AFF\_MVS\_MQM**), mettez à jour le fichier `mq.cfg` et ajoutez :

```
SET AGENT NAME(nomhôte)
```

- Les noms d'hôte longs (par exemple, les noms qualifiés complets) peuvent prêter à confusion. Le traitement de serveur de portail par défaut n'utilise que la première partie du nom qualifié complet. Par conséquent, deux noms comme `abc.xyz.large.com` et `abc.def.large.com` sont libellés `abc` sur le noeud. Vous pouvez contrôler cet affichage en ajoutant les informations suivantes au fichier d'environnement du serveur de portail (`rep_install \cnps\kfwenv` ou `rep_install /config/cq.ini`) :  
`KFW_TOPOLOGY_KEEP_DOT_IN_NODE_NAMES=Y`
- N'oubliez pas que les noms de système géré sont limités à 32 caractères. Par conséquent, le libellé `nomhôte:produit` peut être tronqué et provoquer des duplications accidentelles. Dans ce cas, vous devez également définir **CTIRA\_HOSTNAME**.

---

## Les fichiers HEAPDUMP et JAVACore sont placés sur les bureaux lors de l'exécution en mode de navigation

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le client Tivoli Enterprise Portal utilise le plug-in IBM Java, qui est automatiquement installé sur votre ordinateur avec le client de portail. Configurez les propriétés du plug-in IBM Java si les performances sont médiocres ou si votre poste de travail reçoit des fichiers HEAPDUMP et JAVACore ou une condition de mémoire insuffisante lorsque vous êtes connecté. Pour résoudre ce problème, réalisez les opérations suivantes :

- Augmentez les paramètres de taille de pile Java. Définissez la taille de pile minimale sur 128 Mo. Définissez la taille de pile maximale sur 256 Mo. Si vous continuez à rencontrer des problèmes, augmentez le paramètre de taille de pile maximale par incréments de 64 Mo jusqu'à ce que les symptômes disparaissent.
- Lorsque les requêtes de mémoire envoyées par Tivoli Enterprise Portal ne peuvent pas être satisfaites à partir des segments de mémoire Java, la machine virtuelle Java réalise une récupération de place pour obtenir de la mémoire disponible. Si les valeurs des paramètres de taille de pile Java sont trop faibles, la durée nécessaire à la récupération de place devient excessive et entraîne une utilisation élevée de l'unité centrale et un temps de réponse médiocre. Dans certains cas, les fichiers HEAPDUMPS et JAVACore Java sont placés sur les bureaux des utilisateurs, indiquant qu'il s'agit d'une condition de mémoire insuffisante. L'augmentation des paramètres de taille de pile Java par rapport aux valeurs par défaut permet d'éviter de tels problèmes.
- Si vous continuez à rencontrer des problèmes de segment de mémoire insuffisant après avoir modifié les paramètres de taille de pile et adopté les valeurs suggérées, augmentez le paramètre de taille de pile maximale par incréments de 64 Mo jusqu'à ce que les symptômes disparaissent.
- Vérifiez que le poste de travail client dispose de suffisamment de mémoire pour gérer la taille de pile maximale. Pour déterminer si le poste de travail client dispose de suffisamment de mémoire, observez l'évolution de la quantité de mémoire physique disponible (indiquée dans l'onglet Performances du Gestionnaire des tâches de Windows) lorsque le client Tivoli Enterprise Portal n'est pas en cours d'exécution sur le poste de travail, mais que les autres applications dont l'exécution est nécessaire au bon fonctionnement du client de portail sont en cours d'exécution. Vérifiez que le poste de travail client dispose de suffisamment de mémoire physique disponible pour accueillir la taille de pile maximale Java complète de Tivoli Enterprise plus 150 Mo supplémentaires. Ces 150 Mo supplémentaires permettent d'accueillir les segments de mémoire non-Java de Tivoli Enterprise Portal et la mémoire supplémentaire disponible utilisée par le système d'exploitation.

- Définissez la mémoire cache du plug-in Java sur une valeur illimitée pour éviter les problèmes de performances dus à un manque d'espace de mémoire cache pour les fichiers JAR de Tivoli Enterprise Portal.
- Si vous venez d'effectuer une mise à niveau vers une nouvelle édition ou un nouveau groupe de correctifs, videz la mémoire cache du plug-in pour supprimer les anciennes versions des fichiers JAR de Tivoli Enterprise Portal.

Suivez les étapes ci-dessous pour configurer les paramètres du plug-in Java :

## Procédure

1. Ouvrez le Panneau de configuration Windows.
2. Cliquez deux fois sur **Panneau de configuration IBM pour Java** pour afficher le panneau de configuration Java.
3. Sous l'onglet **Java** :
  - a. Cliquez sur **Afficher**.
  - b. Cliquez deux fois dans la zone **Paramètres d'exécution Java**, puis entrez : `-Xms128m -Xmx256m`.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Sous l'onglet **Général**, procédez de la manière suivante pour effacer le cache du navigateur :
  - a. Cliquez sur **Supprimer fichiers...**
  - b. Cochez la case **Applets téléchargées**.
  - c. Cliquez sur **OK**.
6. Cliquez sur **OK** dans le panneau de configuration Java.

## Résultats

**Remarque :** Sur les systèmes 64 bits, lorsqu'un environnement d'exécution Java SUN 32 bits est déjà installé, le panneau de configuration de cet environnement d'exécution Java apparaît de manière indépendante lorsque vous accédez à Démarrer->Panneau de configuration->Ajout/Suppression de programmes->Java. Après l'installation d'un environnement d'exécution Java SUN 64 bits sur l'environnement d'exécution Java SUN 32 bits, le panneau de configuration de l'environnement d'exécution Java SUN 32 bits disparaît de l'emplacement et le panneau de configuration de l'environnement d'exécution Java SUN 64 bits apparaît à la place lorsque vous accédez à Démarrer->Panneau de configuration->Ajout/Suppression de programmes->Java. Si vous souhaitez accéder au panneau de configuration de l'environnement d'exécution Java SUN 32 bits, utilisez le fichier `32bit_jre_install_dir/bin/javacpl.exe`.

---

## La zone Catégorie et Message du message universel n'accepte pas DBCS

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour enregistrer un message universel DBCS IBM Tivoli Monitoring lorsqu'une situation est vraie, exécutez la procédure suivante sur Tivoli Enterprise Portal :

1. Ouvrez l'éditeur de situations.
2. Sélectionnez une situation.
3. Sélectionnez l'onglet **Action**.
4. Cliquez sur le bouton **Message universel**.
5. Déplacez le curseur vers **Message** ou vers **Catégorie**.
6. Activez la méthode d'entrée pour DBCS.
7. Tapez une clé pour DBCS.

Cependant, lors de la dernière étape, aucun élément n'est défini dans la zone car cette dernière n'accepte pas les caractères à doubles octets (DBCS). Désactivez la méthode d'entrée et saisissez uniquement des caractères à un octet (SBCS).

---

## Les agents s'affichent comme étant hors ligne dans le client de portail, alors qu'ils sont toujours démarrés

La vue physique du navigateur de Tivoli Enterprise Portal indique que certaines agents de surveillance sont hors ligne, mais les situations continuent à être échantillonnées et les journaux d'agent les affichent comme étant en cours d'exécution.

Cette erreur peut survenir si les noms d'agent du groupe ont identifié des espaces imbriqués. Les noms d'agent ne peuvent pas contenir d'espaces imbriqués. Modifiez ces noms pour supprimer les espaces. La variable d'environnement **CTIRA\_HOSTNAME** des agents de surveillance doit inclure une définition spécifique sur l'affectation de noms d'hôte corrects.

---

## Configuration des paramètres régionaux du client de navigation

A partir de IBM Tivoli Monitoring V6.3, l'administrateur ne peut plus définir les paramètres régionaux pour le client de navigation Tivoli Enterprise Portal. La langue doit être modifiée par le biais du panneau de configuration Java sur l'ordinateur du client.

### Problème

Lorsque vous utilisez le client de navigation du portail, les paramètres régionaux sont identiques à ce qui est défini pour le système d'exploitation. Si vous utilisez en temps normal dans le client de navigation une langue différente de celle qui est définie dans le système d'exploitation, le client de navigation n'affiche plus cette langue.

**Cause** L'administrateur a pu définir les paramètres régionaux du client de navigation du portail sur les versions de Tivoli Monitoring antérieures à V6.3 en modifiant les paramètres dans l'utilitaire Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring. La technologie de plug-in Java de deuxième génération (Java 7 et ultérieure), utilisée par Tivoli Monitoring Version 6.3 et ultérieure, ne permet pas que les paramètres de client de portail **user.language** et **user.region**, qui étaient pris en charge par les versions Java précédentes, soient transmis à l'applet de client de portail.

### Solution

Activez les paramètres régionaux de votre choix en ajoutant des propriétés utilisateur au plug-in Java ou reconfigurez les paramètres de langue du système d'exploitation :

- Ajoutez les paramètres **user.language** et **user.region** au panneau de configuration Java en tant qu'arguments JVM, ce qui a une incidence sur toutes les applications qui s'exécutent dans le navigateur. Pour indiquer les paramètres régionaux français, par exemple, ajoutez les deux propriétés système suivantes en tant qu'arguments JVM à l'aide du panneau de configuration sur l'ordinateur où le navigateur est utilisé :

```
-Duser.language=fr -Duser.region=FR
```

Pour plus d'informations, voir les paramètres **user.language** et **user.region** dans la section «Liste des paramètres client du portail» du manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.

- Reconfigurez le système d'exploitation pour les paramètres régionaux désirés, ce qui a une incidence sur toutes les applications de l'ordinateur :

**Windows** Utilisez le panneau de configuration Windows (Options régionales et linguistiques) pour définir les paramètres régionaux par défaut.

**Linux** Cela dépend un peu de la distribution Linux utilisée, et implique la mise à niveau de certaines variables d'environnement du système, telles que le **LANG** et **LANGUAGE**.

Lorsque la machine virtuelle Java (JVM) est lancée, elle est paramétrée par défaut sur l'utilisation des paramètres régionaux configurés pour l'environnement de système d'exploitation hôte.

---

## **Impossible de charger un fichier `ws_pres.css` pour sélectionner une langue autre que l'anglais**

Le paramètre `user.language` vous permet de spécifier le code de langue. Le client de portail utilise des feuilles de style en cascade pour le rendu du texte d'application. Si aucune version localisée d'une feuille de style, telle que `ws_press.css`, n'est disponible, la version anglaise est utilisée.

---

## Chapitre 8. Identification et résolution des problèmes liés à Portal Server

Consultez les rubriques sur l'identification et la résolution des problèmes liés au Tivoli Enterprise Portal Server afin de résoudre les problèmes rencontrés.

Si vous ne trouvez pas de solutions, consultez les rubriques du Chapitre 6, «Identification et résolution des problèmes de connectivité», à la page 121.

---

### Impacts de la performance sur les protocoles HTTP et HTTPS

Les options du protocole de connexion entre le client Tivoli Enterprise Portal et Tivoli Enterprise Portal Server incluent le protocole par défaut, ainsi que les protocoles HTTP et HTTPS. Remarquez cependant que vous pouvez rencontrer un impact de temps de réponse lorsque vous utilisez les protocoles HTTP et HTTPS. Les espaces de travail concernés incluent l'espace de travail Linux Process, l'espace de travail Linux PAS et l'espace de travail UNIX Process. Ces espaces de travail ont des temps de réponse plus longs lorsque vous utilisez le client HTTP Tivoli Enterprise Portal au lieu du client CORBA/IIOP Tivoli Enterprise Portal. Outre l'impact du temps de réponse, vous pouvez rencontrer une consommation d'unité centrale supérieure pour les protocoles HTTP et HTTPS.

---

### Les utilisateurs qui exécutent IBM HTTP Server n'ont pas de droits d'accès au répertoire de contenu

Lors de la configuration et du démarrage de Tivoli Enterprise Portal Server, le système tente de confirmer que l'utilisateur exécutant le serveur IBM HTTP Server est autorisé à accéder au répertoire de contenu correspondant. Si ce n'est pas le cas, l'un des messages suivant apparaît :

```
KCIIN2723W User who runs IHS (IBM HTTP Server) does not have proper permissions to IHS content directory. Do you want to continue?
```

ou

```
KCIIN2724W User who runs IHS (IBM HTTP Server) does not have proper permissions to IHS content directory.
```

Cette erreur se produit lorsqu'IBM HTTP Server s'exécute avec un nom d'utilisateur ne correspondant pas à celui spécifié dans le fichier CANDLE\_HOME/ARCH/iu/ihs/httpd.conf. Pour que le serveur de portail fonctionne correctement, l'utilisateur exécutant IBM HTTP Server doit avoir accès au répertoire de contenu correspondant.

---

### La commande tacmd exportWorkspaces ou importWorkspaces génère un manque de mémoire

Si vous obtenez une erreur OutOfMemory lors de l'exécution de cette commande, vous pouvez augmenter la taille maximale de segment de mémoire Java pour la machine virtuelle Java tacmd à l'aide de la variable TACMD\_JVM\_MAX\_MEMORY. Cette variable spécifie la taille de segment de mémoire Java (en mégaoctets) pour le système virtuel tacmd. Une certaine quantité de mémoire est libérée pour tacmd à la fin de l'appel de la commande. Les valeurs valides vont de 256 à 2048 inclus.

Pour IBM Tivoli Monitoring version 6.2.2 groupe de correctifs 2 ou plus, vous pouvez définir ce paramètre dans l'environnement de commande viaSET/export ou dans les fichiers d'environnement (KUIENV sous Windows ou le script de shell \$CANDLEHOME/bin/tacmd sous UNIX et Linux).

---

## **La connexion du serveur de portail et de l'agent Warehouse Proxy à la base de données échoue sur un système Windows 64 bits**

Le panneau de configuration ODBC disponible dans le menu Démarrer de Windows est destiné à la configuration ODBC 64 bits. Etant donné que le serveur de portail et l'agent Warehouse Proxy sont des applications 32 bits, vous devez utiliser le panneau de configuration ODBC 32 bits. Lancez la fenêtre ODBC 32 bits à partir de C:\Windows\SysWOW64\odbc32.cpl et créez manuellement la source ODBC "ITM Warehouse"/"TEPS". Pour cela, accédez à l'onglet Nom DSN système, puis cliquez sur **Ajouter**.

---

## **Echec de la connexion en tant qu'administrateur système (sysadmin) lorsque le protocole LDAP est activé sur le serveur de portail**

Lorsque l'authentification LDAP est activée pour le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server, l'ID sysadmin doit être défini dans le serveur LDAP. Toutefois, lorsque LDAP est activé pour le Tivoli Enterprise Portal Server, l'ID sysadmin doit exister dans le registre des utilisateurs du système d'exploitation local du serveur de surveillance, mais il ne doit pas être défini dans le serveur LDAP, sinon l'ID sysadmin ne parviendra pas à se connecter.

---

## **Sur les systèmes AIX, les utilisateurs nouvellement créés avec des mots de passe à expiration automatique entraînent l'échec de l'installation**

Lors d'une installation sur des systèmes AIX, les stratégies de sécurité s'appliquant aux utilisateurs nouvellement créés entraînent l'expiration automatique du mot de passe après sa première utilisation et exigent que vous en définissiez un nouveau (ou le même) en tant que mot de passe permanent. L'interface de configuration de Tivoli Enterprise Portal Server vous permet de créer un nouvel ID utilisateur pour le serveur de portail et la base de données d'entrepôt, mais l'utilisation de l'interface échoue toujours parce que le mot de passe utilisateur n'est pas défini et qu'il est arrivé à expiration. Vous devez utiliser une connexion ssh/telnet sur le même serveur, en utilisant l'ID utilisateur cible, puis définir le mot de passe de façon appropriée.

---

## **Le serveur de portail Linux ne parvient pas à télécharger les fichiers d'attributs/catalogue par FTP**

Le serveur de portail Linux ne parvient pas à télécharger les fichiers d'attributs/catalogue par FTP avec la fonction Gérer Tivoli Enterprise Monitoring Server. Un serveur de surveillance doit être utilisé en même temps que le serveur de portail (sur le même système) pour qu'il soit possible d'alimenter un serveur de surveillance z/OS.

---

## **La mise à niveau du serveur Tivoli Enterprise Portal Server prend un temps considérable**

L'exécution d'une mise à niveau du serveur Tivoli Enterprise Portal, en fonction des performances de la plateforme matérielle, peut prendre entre 30 minutes et une heure minimum.

---

## L'exécution de l'adaptateur de bibliothèque de reconnaissance de Tivoli Management Services donne lieu à un livre qui ne contient pas le nom d'hôte qualifié complet

Editez le fichier xml obtenu, puis remplacez le nom abrégé par le nom d'hôte qualifié complet.

---

## Les performances du serveur de portail sont lentes

Si vous souhaitez augmenter les performances de votre serveur de portail et que vous ne rencontrez aucun problème de sécurité, vous pouvez désactiver le chiffrement de données SSL (Secure Socket Layer) sur le serveur.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous ne souhaitez pas utiliser les communications SSL entre les composants Tivoli Monitoring et le serveur Tivoli Enterprise Portal Server, procédez comme suit pour les désactiver :

1. Dans Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le Tivoli Enterprise Portal Server.
2. Cliquez sur **Avancé > Editer le fichier ENV**.
3. Recherchez la ligne suivante :  
kfw\_interface\_cnps\_ssl=Y
4. Modifiez le Y en N.
5. Enregistrez le fichier, puis fermez-le.
6. Cliquez sur **Oui** lorsqu'un message vous demande si vous souhaitez recycler le service.

---

## Impossible de créer une base de données Tivoli Enterprise Portal Server

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous utilisez DB2 8.1 ou 8.2, vous devez installer les versions de groupe de correctifs appropriées pour DB2, afin de créer une base de données de serveur Tivoli Enterprise Portal. Ces versions de groupe de correctifs sont les suivantes :

- DB2 V8.1 avec Fix Pack 10 ou ultérieur
- DB2 V8.2 avec Fix Pack 3 ou ultérieur

En outre, sur les systèmes AIX, une erreur se produit si vous essayez d'installer un serveur Tivoli Enterprise Portal avec une base de données DB2. Sous l'ID utilisateur qui a permis d'installer DB2 (par défaut, db2inst1), effectuez les opérations suivantes :

1. Arrêtez le serveur DB2, si ce n'est déjà fait, à l'aide de la commande suivante :  
cd /db2inst1/sqllib/adm  
db2stop
2. Modifiez la configuration de la manière suivante :  
export EXTSHM=ON  
db2set DB2ENVLIST=EXTSHM  
db2set -all
3. Dans l'éditeur de votre choix, ajoutez les lignes suivantes au fichier /db2inst1/sqllib/db2profile :  
EXTSHM=ON  
export EXTSHM
4. Redémarrez le serveur DB2 à l'aide de la commande suivante :

```
cd /db2inst1/sqllib/adm
db2start
```

5. Redémarrez le serveur Tivoli Enterprise Portal Server à l'aide de la commande suivante :

```
cd /opt/IBM/ITM/bin
./itmcmd agent start cq
```

Pour plus d'informations sur la modification des paramètres de noyau, voir «Modification des paramètres du noyau (Linux)» (<http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/db2luw/v9/topic/com.ibm.db2.udb.uprun.doc/doc/t0008238.htm>) dans Centre de documentation IBM DB2 Database for Linux, UNIX, and Windows.

---

## Vous recevez une erreur KFW lorsqu'une requête est envoyée à plus de 200 systèmes gérés

Vous recevez l'erreur suivante lorsqu'une requête est envoyée à plus de 200 systèmes gérés :

```
KFWITM217E Erreur de la demande : La requête aux xxx noeuds dépasse la limite
de 200.
Veuillez spécifier une distribution plus petite ou augmenter le
maximum.
```

Pour chaque requête de vue d'espace de travail, il existe une limite par défaut de 200 noeuds. Si les conditions suivantes existent dans la requête pour une vue d'espace de travail, vous devez augmenter la valeur de la variable d'environnement **KFW\_REPORT\_NODE\_LIMIT** de Tivoli Enterprise Portal Server en suivant les instructions ci-dessous :

- La requête est affectée à une liste de systèmes gérés contenant plus de 200 systèmes gérés.  
OU
- Plus de 200 systèmes gérés sont explicitement affectés à une requête dans une vue d'espace de travail.

Dans une telle situation, vous devez augmenter la valeur de la variable d'environnement suivante de Tivoli Enterprise Portal Server.

```
KFW_REPORT_NODE_LIMIT=xxx
```

où xxx est un entier égal ou supérieur au nombre suivant :

- Nombre de systèmes gérés définis dans une liste de systèmes gérés.  
OU
- Nombre de systèmes explicitement affectés à une requête portant sur plus de 200 systèmes dans une vue d'espace de travail de Tivoli Enterprise Portal.

Vous devez ajouter la variable d'environnement **KFW\_REPORT\_NODE\_LIMIT** ou supprimer le marqueur de commentaires (#) dans les fichiers d'environnement suivants de Tivoli Enterprise Portal Server, puis redémarrer le serveur.

- Systèmes Windows : \ibm\itm\cnps\kfwenv
- Systèmes Linux ou AIX : /opt/IBM/config/cq.ini

Il se peut que l'erreur suivante survienne suite à la modification de la variable

```
KFW_REPORT_NODE_LIMIT :
```

```
KFWITM217E Erreur de la demande : échec de SQL1_CreateAccessPlan, rc=1.
```

Ce problème survient généralement lorsque le nombre de systèmes gérés explicitement définis affectés à une requête de vue d'espace de travail est trop élevé. Voici la meilleure méthode pour résoudre ce problème :

1. Créez une liste de systèmes gérés indiquant les systèmes gérés explicitement définis.
2. Supprimez les affectations implicites de la requête.

3. Affectez la liste de systèmes gérés à la requête.

Vous pouvez également réduire le nombre de systèmes gérés définis explicitement dans la requête.

---

## Les situations sans concentrateur ne sont pas associées au niveau de Tivoli Enterprise Portal Server

Seules les situations avec concentrateur doivent être associées à Tivoli Enterprise Portal Server. Toutefois, si vous souhaitez que des situations sans concentrateur soient associées au niveau de Tivoli Enterprise Portal Server, définissez la variable d'environnement Tivoli Enterprise Portal Server :  
KFW\_CMW\_SPECIAL\_HUB\_ENTERPRISE=N.

Lorsque des situations sans concentrateur ne sont pas associées au niveau de Tivoli Enterprise Portal Server, elles prennent la valeur TRUE et sont par conséquent visibles dans la console d'événements de situation. Dans l'éditeur de situations, si vous affectez toutes les listes d'agents et de systèmes gérés à partir d'une situation, cet événement de situation reste visible dans la console d'événements de situation.

---

## L'arrêt ou le démarrage d'agents par un utilisateur non root provoque des problèmes

Des problèmes peuvent survenir lorsque vous démarrez ou arrêtez des agents sur des serveurs avec un ID utilisateur non root. Il se peut que vous receviez le message suivant :

```
KCIIN1191E Impossible d'exécuter le script d'arrêt de code_produit.
```

Pour éviter cette situation, utilisez le compte root ou un compte bénéficiant des droits d'accès requis (groupe itmuser).

---

## Le mot de passe root n'est pas accepté lors de la configuration de Tivoli Enterprise Portal Server par un utilisateur non root

Lorsqu'un utilisateur non root configure le serveur Tivoli Enterprise Portal, le mot de passe root fourni n'est pas validé correctement. Vous devez utiliser le compte root ou un compte bénéficiant des droits d'accès requis (groupe itmuser).

---

## L'exception utilisateur Corba apparaît dans le fichier journal du serveur de portail lors de la création des situations

Le nom d'une situation nouvellement créée par un utilisateur doit être unique. Pour vérifier que ce nouveau nom est unique, le logiciel tente d'accéder à une situation avec ce nom. Si cette situation est localisée, cela signifie que le nom est déjà utilisé et l'utilisateur doit sélectionner un nouveau nom. Si la demande échoue, cela signifie que le nom n'a pas encore été utilisé. L'impossibilité de localisation du nom de la situation est consignée dans le journal comme exception CORBA. L'exception utilisateur CORBA indique que le nom est unique.

---

## Arrêt ou démarrage du sous-composant eWAS du serveur de portail

Le sous-composant eWAS du Tivoli Enterprise Portal Server, nommé serveur d'extension Tivoli Enterprise Portal Server (TEPS/e) est automatiquement installé avec le serveur de portail. Pour démarrer ou arrêter l'instance de serveur d'application d'eWAS sur laquelle le serveur de portail s'exécute, vous devez démarrer ou arrêter le serveur de portail. Vous ne pouvez pas contrôler eWAS à l'aide des commandes de démarrage et d'arrêt. Si vous utilisez les commandes de démarrage et d'arrêt d'eWAS, une erreur interne est générée, signalée par le message suivant : KFWITM392E Erreur interne à l'ouverture de la session.

Si vous avez déjà utilisé les commandes eWAS, consultez la section sur le démarrage et l'arrêt d'eWAS dans le document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration* pour savoir comment restaurer les données.

---

## Définition de la taille de segment de mémoire maximale de TEPS/e

Une fois le fournisseur de données de tableau de bord activé sur le serveur Tivoli Enterprise Portal Server, vous pouvez utiliser des tableaux de bord de surveillance dans la console Dashboard Application Services Hub. Dans les environnements plus vastes, le processus Java des services Tivoli Enterprise Portal Server étendus (TEPS/e) peut manquer de mémoire lorsqu'une grande quantité de données est transmise à Dashboard Application Services Hub.

Vous pouvez augmenter la taille maximale de segment de mémoire de l'environnement d'exécution Java des TEPS/e afin d'améliorer le temps de réponse du serveur et de mieux répondre aux besoins d'un environnement surveillé de plus grande envergure.

### Avant de commencer

La quantité de mémoire requise par les TEPS/e dépend de la taille de l'environnement de surveillance et des paramètres de taille de segment de mémoire Java. La taille maximale de segment de mémoire Java par défaut est de 1500 Mo, ce qui convient aux systèmes 32 bits. Sur des systèmes 64 bits, en cas d'exceptions de «mémoire insuffisante», vous pouvez définir la taille maximale de segment de mémoire de l'environnement d'exécution Java des TEPS/e sur une valeur supérieure à 1500 Mo pour attribuer plus de mémoire et mieux répondre aux besoins d'un environnement surveillé de plus grande envergure.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajuster la taille de segment de mémoire maximale des TEPS/e, procédez comme suit sur l'ordinateur où est installé le serveur de portail.

### Procédure

1. A l'invite de commande, accédez au répertoire d'installation de Tivoli Monitoring :
  - **Windows** `rep_install \cnpsj\profiles\ITMProfile\bin`
  - **Linux** **UNIX** `rep_install /plateforme/iw/profiles/ITMProfile/bin`
2. Entrez la commande suivante pour démarrer la console eWAS :
  - **Windows** `wsadmin.bat`
  - **Linux** **UNIX** `wsadmin.sh`
3. A l'invite wsadmin, entrez la commande suivante : `$AdminConfig modify [$AdminConfig list JavaVirtualMachine] "{maximumHeapSize 2000}"`
4. Entrez la commande suivante pour enregistrer vos modifications : `$AdminConfig save`
5. Entrez la commande suivante pour quitter : `quit`

### Que faire ensuite

Redémarrez le serveur de portail. Si vous êtes toujours confronté à des exceptions de «mémoire insuffisante», augmentez encore la taille maximale de segment de mémoire.

---

## Chapitre 9. Identification et résolution des problèmes liés au serveur de surveillance

Lisez les rubriques sur le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server pour obtenir de l'aide sur l'identification et la résolution des problèmes liés au serveur de surveillance.

### Concepts associés:

Chapitre 14, «Identification et résolution des problèmes liés aux commandes», à la page 245

---

## Les packages installés dépassent le maximum de 512

Si Tivoli Enterprise Monitoring Server ne démarre pas et qu'un message indiquant que le nombre de packages d'installation dépasse le maximum de 512, vous devez installer un fichier de définition non initialisé.

**Cause** Il existe une limite de 512 fichiers de catalogue et d'attributs pouvant se trouver sur un serveur de surveillance. Une fois que cette limite est atteinte, le serveur de surveillance ne démarre pas. La suppression de fichiers de catalogue et d'attributs plus anciens ne permet pas de résoudre ce problème.

### Solution

Le seul moyen de résoudre ce problème consiste à installer un fichier de définition QA1CDSCA non initialisé. Vous pouvez demander un fichier de définition de QA1CDSCA non initialisé auprès du personnel du Support IBM. L'installation du fichier qa1cdsca.def non initialisé crée un nouveau fichier QA1CDSCA.IDX et QA1CDSCA.DB, en conséquence de quoi le serveur de surveillance étend l'espace utilisé pour les définitions d'application. Après avoir obtenu le fichier qa1cdsca.def, procédez comme suit :

1. Enregistrez ou sauvegardez les fichiers suivants en lieu sûr : QA1CDSCA.DB et QA1CDSCA.IDX.
2. Supprimez les produits catalogue plus anciens (fichiers .CAT) de l'emplacement suivant :
  - **Windows** c:\ibm\itm\cms\RKDSCATL
  - **Linux** **UNIX** /opt/IBM/ITM/tables/*tems\_name*/RKDSCATL
3. Créez un répertoire TEMP.
4. Copiez qa1cdsca.def vers le répertoire TEMP.
5. Accédez au fichier TEMP et exécutez kgldbutil.exe à partir de TEMP :
  - **Windows** c:\ibm\itm\cms\kgldbutil.exe < qa1cdsca.def
  - **Linux** **UNIX** /opt/IBM/ITM/*arch*/ms/bin/kgldbutil.exe <qa1cdsca.def (où *arch* est le système d'exploitation sur lequel le serveur de surveillance est installé).

Vous pouvez visualiser la sortie suivante à mesure que les fichiers sont créés :

```
Enter DataBase Utility Command
Enter DataBase Utility Command
DataBase file QA1CDSCA created
Enter DataBase Utility Command
Index PrimaryIndex,U for database QA1CDSCA created
Enter DataBase Utility Command
```

6. Copiez QA1CDSCA.IDX et QA1CDSCA.DB dans le répertoire du serveur de surveillance :
  - **Windows** c:\ibm\itm\cms
  - **Linux** **UNIX** /opt/IBM/ITM/tables/*tems\_name*
7. Démarrez le serveur de surveillance.

Après le démarrage du serveur de surveillance, un nouveau fichier QA1CDSCA.IDX et QA1CDSCA.DB est créé en fonction du nombre de fichiers d'attributs et de catalogue actuellement définis.

---

## Des messages liés au fichier index apparaissent lorsque l'agent échoue et restaure un serveur de surveillance distant

Ces messages indiquent que le serveur de surveillance distant a été arrêté de force (par exemple lorsqu'il tombe en panne) mais que la base de données n'était pas endommagée. Les messages permettent de garantir que, même si le serveur de surveillance distant s'est arrêté de manière inattendue, aucune perte de données ne s'est produite et la base de données a été correctement restaurée.

---

## Une erreur de communication RPC générique est reçue lors de l'émission d'une commande `tacmd execute` à exécution longue

Une erreur de communication RPC générique est reçue lorsque vous émettez une commande `tacmd execute` ou `tacmd executeAction` à exécution longue sur un agent connecté à un serveur de surveillance distant. Les agents directement connectés au serveur de surveillance concentrateur ne subiront pas ce problème. Lorsque vous exécutez une commande `tacmd executecommand` ou `tacmd executeAction` sur un agent connecté à un serveur de surveillance distant avec l'option `-t` (délai d'attente) contenant une valeur de délai d'attente supérieure à 600 secondes (10 minutes), la commande échoue avec une erreur de communication RPC générique. La demande ne subit pas d'erreur de réseau ou de communication mais est en réalité arrêtée par le serveur de surveillance concentrateur lorsque la réponse à la commande n'est pas renvoyée dans les 600 secondes. Cependant, l'erreur renvoyée à TACMD indique une erreur de communication.

Le comportement du serveur de surveillance concentrateur par défaut face aux requêtes éloignées sert normalement à gérer les demandes qui n'ont rien renvoyé dans cet intervalle de temps et à indiquer qu'une indisponibilité du réseau a pu se produire ou que le serveur de surveillance distant est en panne. Cependant, ce résultat typique n'est pas le cas pour une commande à exécution longue `tacmd executeAction` ou `tacmd executecommand`, où la commande est toujours en cours d'exécution sur le noeud final et le serveur de surveillance est toujours en ligne. Si vous exécutez des commandes prenant plus de 600 secondes, vous pouvez définir la variable d'environnement `KDS_SYNDRQ_TIMEOUT` pour que l'exécution de la commande prenne 60 secondes de plus que la durée prévue. `KDS_SYNDRQ_TIMEOUT` est une variable d'environnement de serveur de surveillance définie uniquement au niveau du serveur de surveillance concentrateur. La variable peut être définie dans la console de service pour une mise à jour dynamique ou dans le fichier de configuration du serveur de surveillance, fichier qui nécessite un recyclage du concentrateur. Cette valeur peut être arbitrairement définie sur un chiffre élevé.

---

## Identification et résolution des problèmes liés au serveur de surveillance sur les systèmes répartis

Les problèmes décrits dans cette section peuvent survenir sur des systèmes répartis. Pour obtenir des informations sur la configuration de Tivoli Enterprise Monitoring Server, voir *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

### Echec de commandes SOAP

Examinez les problèmes relatifs aux commandes SOAP qui sont dus à la configuration du Tivoli Enterprise Monitoring Server ou à l'occurrence de conditions sur ce serveur.

### La méthode de demande `CT_GET` échoue dans les requêtes SOAP avec un serveur de surveillance concentrateur version 6.2.3, un serveur de surveillance concentrateur distant antérieur à la version 6.2.3 et un agent connecté à un serveur de surveillance distant

Dans un environnement constitué d'un serveur de surveillance concentrateur version 6.2.3, d'un serveur de surveillance concentrateur distant antérieur à la version 6.2.3 et d'un agent connecté à un serveur de surveillance distant, la méthode de demande `CT_GET` échoue avec l'erreur suivante :

```
<xml version="1.0" encoding="UTF-8">
<SOAP-ENV:Envelope xmlns:SOAP-ENV="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
  SOAP-ENV:encodingStyle="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/">
<SOAP-ENV:Body>
<SOAP-ENV:Fault><faultcode>SOAP-ENV:Server</faultcode>
<faultstring>Unable to start request (67109066)</faultstring>
</SOAP-ENV:Fault></SOAP-ENV:Body></SOAP-ENV:Envelope>
```

Pour éviter ce problème, installez les fichiers de support d'application de la version 6.2.3 sur le serveur de surveillance distant. Les demandes SOAP fonctionneront lorsque vous aurez redémarré le serveur de surveillance distant.

## Apparition des mots de passe en clair

Toutes les versions d'IBM Tivoli Monitoring intégrant le client IBM Tivoli Directory Server au niveau du Tivoli Enterprise Monitoring Server sont exposées à un risque incontrôlé d'apparition des mots de passe en clair.

Pour éviter cela lors de l'identification et de la résolution des problèmes liés au protocole LDAP, utilisez l'option :

```
LDAP_DEBUG=65519
```

## Réception du message d'erreur Echec du processus de distribution

Avant de distribuer un serveur de surveillance distant, vous devez vous assurer que le serveur de surveillance concentrateur est en cours d'exécution. Toutefois, si vous recevez ce message, démarrez le serveur de surveillance concentrateur, puis distribuez manuellement le support à l'aide de la commande **itmcmd support**.

## % UC élevé pour le serveur de surveillance après un redémarrage avec des agents Warehouse Proxy Agent configurés Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un processus de serveur de surveillance distant augmente fortement l'utilisation de l'UC lorsque des agents IBM Tivoli Monitoring Warehouse Proxy Agent ont été démarrés dans l'environnement du serveur de surveillance concentrateur. En raison d'un problème dans le module KRANDREG du serveur de surveillance, le serveur de surveillance distant peut entrer en boucle en faisant des appels continus à l'agent de localisation globale (fonction GLB ou Global Location Broker) d'IBM Tivoli Monitoring. Cette boucle peut se produire lorsque l'agent de localisation globale du serveur de surveillance concentrateur contient EXACTEMENT 50 entrées relatives à IBM Tivoli Monitoring Warehouse Proxy Agent. L'agent de localisation globale est la fonction du serveur de surveillance concentrateur qui affiche le serveur de surveillance distant ou les agents Warehouse Proxy Agent enregistrés dans l'environnement.

Le nombre total d'entrées enregistrées dans l'agent de localisation globale du serveur de surveillance concentrateur à partir de Warehouse Proxy Agent combine les montants suivants :

- le nombre de protocoles réseau IBM Tivoli Monitoring configuré pour Warehouse Proxy Agent (par exemple, IP.PIPE, IP.SPIPE) ;
- le nombre de cartes d'interface réseau résidant sur les systèmes Warehouse Proxy Agent ;
- le nombre total d'agents Warehouse Proxy Agent configurés et connectés au serveur de surveillance concentrateur.

L'exemple suivant d'entrées GLB pour Warehouse Proxy Agent est extrait d'un journal RAS1 du serveur de surveillance distant dont les paramètres de configuration KDC\_DEBUG=Y et KDE\_DEBUG=Y sont définis dans l'environnement :

```
+4A8F0367.007D      object: 85f536a00000.02.0a.09.fe.31.00.00.00
+4A8F0367.007D      type: 85f532330000.02.0a.09.fe.31.00.00.00
+4A8F0367.007D      interface: 865fc14a0000.02.0a.09.fe.31.00.00.00
+4A8F0367.007D      annotation: Candle_Warehouse_Proxy
+4A8F0367.007D      flags: 0x2          addr-len: 16
+4A8F0367.007D      saddr: ip:#9.77.148.246[205]
```

Dans certains cas, la valeur "annotation" de "Candle\_Warehouse\_Proxy" est absente, mais les valeurs d'objet, de type et d'interface correspondent à celles présentées ci-dessus. Comme alternative à l'affichage des entrées de l'agent de localisation globale avec le journal RAS1, vous pouvez utiliser l'espace de travail Gérer les serveurs Tivoli Enterprise Monitoring. Accédez à l'espace de travail Gérer les serveurs Tivoli Enterprise Monitoring, puis sélectionnez le lien Protocoles pour le serveur de surveillance concentrateur afin d'afficher les entrées de l'agent de localisation globale. Pour plus d'informations sur l'espace de travail Gérer les serveurs Tivoli Enterprise Monitoring, voir *IBM Tivoli Monitoring Tivoli Enterprise Portal - Guide d'utilisation*.

Pour résoudre ce problème, procédez comme suit :

1. Arrêtez le serveur de surveillance concentrateur dans votre environnement.
2. Effectuez une modification de configuration ayant une incidence sur le nombre total d'entrées de l'agent de localisation globale Warehouse Proxy Agent, comme indiqué dans les éléments répertoriés dans l'explication du problème. Par exemple, vous pouvez :
  - a. arrêter l'un des agents Warehouse Proxy Agent en cours d'exécution ;
  - b. configurer et activer un agent Warehouse Proxy supplémentaire ;
  - c. ajouter ou supprimer un ou plusieurs protocoles réseau (par exemple, IP.PIPE, IP) dans une configuration Warehouse Proxy Agent.
3. Redémarrez le serveur de surveillance concentrateur.
4. Redémarrez les agents Warehouse Proxy Agent modifiés.

## Utilisation élevée de mémoire virtuelle sur les systèmes 64 bits Linux

Sur les systèmes Linux 64 bits, les utilisateurs qui passent des processus Tivoli Monitoring 32 bits à 64 bits observeront que les processus ITM 64 bits peuvent utiliser plus de mémoire que les processus Tivoli Monitoring 32 bits correspondants.

Les bibliothèques d'exécution Linux déterminent la quantité de mémoire allouée lorsque les processus Tivoli Monitoring demandent de la mémoire vive. Tivoli Monitoring ne contrôle pas ces algorithmes. On a observé que les produits Tivoli Monitoring 64 bits peuvent avoir une utilisation de mémoire virtuelle plus élevée sur les systèmes Linux disposant d'une quantité importante de mémoire RAM que sur les systèmes dotés d'une plus petite quantité de mémoire RAM. Cet aspect est terminé par le système Linux.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique «Gestionnaire de mémoire virtuelle» dans le Redpaper *Linux Performance Tuning Guidelines* (<http://www.redbooks.ibm.com/redpapers/pdfs/redp4285.pdf>).

## Incohérence de mise à niveau entre les fenêtres d'historique et d'objet

Les collectes d'historique créées dans les versions antérieures d'IBM Tivoli Monitoring ne peuvent pas être membres d'un groupe dans une version ultérieure du logiciel.

## Les groupes d'attributs pour lesquels une collecte a été démarrée sur les systèmes gérés ne devraient pas être disponibles dans la liste du serveur de surveillance

Une collecte peut être démarrée pour des groupes d'attributs soit sur les systèmes gérés, soit sur le serveur de surveillance, mais pas les deux, comme défini dans la fenêtre de configuration des collectes d'historique. Lorsqu'un paramètre de collecte qui est démarrée sur le système géré est inclus dans un

groupe d'historique, puis que le groupe d'historique est distribué au serveur de surveillance, la collecte s'effectue par rapport au système géré et non par rapport au serveur de surveillance.

Une distribution à un serveur de surveillance définie dans l'éditeur de groupe d'objets n'est pas équivalente à une distribution à un serveur de surveillance définie dans la fenêtre de configuration des collectes d'historique.

## **Pour déchiffrer un mot de passe, KDS\_VALIDATE\_EXT='Y' est requis**

KDS\_VALIDATE\_EXT='Y' est requis sur un serveur de surveillance zLinux SLES 10 64 bits pour déchiffrer correctement un mot de passe envoyé par le serveur de portail en vue d'une validation. Ce système d'exploitation utilise des modules PAM (Pluggable Authentication Modules) et ce paramètre de serveur de surveillance à cet effet. A toute autre fin, les modules PAM ne sont pas pris en charge par l'ajout du paramètre KDS\_VALIDATE\_EXT=Y à la configuration d'un serveur de surveillance.

## **Le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant consomme un pourcentage d'UC élevé lors de la connexion d'un grand nombre d'agents**

Dans les environnements d'entreprise, un grand nombre d'agents peuvent se connecter à un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant sur une courte période. Cela peut se produire, par exemple, pendant le démarrage du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server ou lors du basculement des agents d'un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server principal sur un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server secondaire. Dans ces cas, la quantité de traitement d'UC est directement proportionnelle au nombre total de situations distribuées aux agents connectés au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant. Par exemple, si 1000 agents se connectent au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant et qu'une moyenne de 20 situations est distribuée à chaque agent, le nombre total de situations distribuées aux agents connectés au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant est de 20000.

Pour minimiser la quantité de traitement d'UC lors de la connexion d'un grand nombre d'agents, réduisez le nombre total de situations distribuées en évitant de distribuer les situations non utilisées. La distribution par défaut de certaines situations, y compris des situations prédéfinies, est définie sous la forme d'une liste de systèmes gérés. Ces situations sont distribuées à tous les systèmes gérés de la liste de systèmes gérés, même si la situation n'est pas utilisée. Le fait de limiter la distribution uniquement aux systèmes gérés dans lesquels la situation sera utilisée minimise le nombre total de situations distribuées à partir du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant et réduit au minimum le traitement d'UC lors de la connexion d'un grand nombre d'agents.

La spécification de distribution d'une situation peut être modifiée à l'aide de l'éditeur de situations ou de la commande **tacmd editsit**.

## **Impossible de démarrer le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server après l'arrêt anormal du processus kdsmain**

Lors de l'arrêt anormal du processus kdsmain, un processus cms périmé peut encore subsister. Ce processus cms périmé empêche le démarrage correct du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server. Le processus cms doit d'abord être supprimé, puis le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server doit être relancé pour que le démarrage aboutisse. Vous devez tenter le redémarrage du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server uniquement après avoir vérifié que le processus CMS.EXE a également pris fin. Un processus CMS.EXE encore actif en réponse au précédent problème risque de provoquer l'échec d'un démarrage ultérieur du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server.

## **Le fichier THRESHOLDS.XML et la table Tivoli Enterprise Monitoring Server ne sont pas nettoyés lors de la suppression de la substitution de système géré**

La suppression d'une définition de substitution de système géré existante en supprimant le système géré d'une liste de distribution de situation ne donne pas lieu à la suppression de la substitution de la table Tivoli Enterprise Monitoring Server et du fichier THRESHOLDS.xml sur l'agent.

Vous devez d'abord vérifier si une substitution est associée à ce système géré particulier avant de la supprimer de la situation. Si une substitution est détectée, supprimez-la avant que la distribution de la situation soit modifiée.

## **Le déclenchement des situations échoue pour des attributs lors de l'application de la fonction de groupe**

Si vous créez une situation à l'aide d'attributs (par exemple, 'Elapsed\_Time' et 'Virtual Bytes for 'NT\_PROCESS') et que vous appliquez ensuite la condition (MAX(Elapsed Time(Seconds))==\*TRUE AND Virtual Bytes != 5, la situation créée doit être déclenchée et réacheminée vers le serveur Tivoli Enterprise Console. Cependant, la situation n'est pas déclenchée. Tivoli Enterprise Portal s'attend à ce que le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server détecte la ligne MAX de façon dynamique et qu'il applique ensuite d'autres conditions. Ce n'est pas la façon dont les fonctions de colonne fonctionnent.

Conformément à la norme, les fonctions de regroupement ne peuvent renvoyer que les résultats de fonction de regroupement et toutes les colonnes utilisées dans le regroupement. Ce prédicat recherche une ligne unique, mais une fonction de regroupement est un cumul des lignes regroupées.

## **Le support d'application du serveur de surveillance mène à bien les fonctions de distribution, mais il arrive qu'il se bloque à la fermeture du programme**

Le programme de distribution du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server qui ajoute le support d'application du serveur de surveillance mène à bien toutes les fonctions de distribution, mais il arrive qu'il se bloque à la fermeture du programme. Cette défaillance n'a été observée que très rarement au cours des phases de test du produit. L'outil de configuration IBM Tivoli Monitoring vérifie la sortie produite par les fonctions de distribution et signale que le support d'application du serveur de surveillance a bien été ajouté. Toutes les fonctions de distribution ayant été menées à bien, les tables du serveur de surveillance avec support d'application sont correctes et ne sont pas endommagées.

Il se peut qu'un fichier core ou qu'un fichier de vidage soit créé lors de la défaillance du programme. Cela dépend bien souvent des paramètres de configuration système liés à l'enregistrement des informations de défaillance. Cependant, même si le système a été configuré pour enregistrer les données de défaillance, il se peut que la création du fichier core ou du fichier de vidage échoue.

Les fichiers de sortie du processus de distribution du serveur de surveillance contiennent des informations sur la défaillance. Un message du système d'exploitation indique la condition à l'origine de la défaillance. Exemple de message de défaillance :  
signal 11(SIG1\_SIGSEGV=29)  
0B0000000000000010000000000000F84CD256887CAE56E8F400570000000048010000EE5  
DB656B88B9655A4F7005722000000220000000000000D8F900572CF800578C81C056ACEF00  
57C04DD256484DD2563EB4B656C04DD2560000000000F50057010000000000000200000000  
2000000879D8B558C81C056A8EF0057

Les messages indiquant normalement la fin du processus de distribution apparaissent après le message de défaillance. Les messages normaux du processus de distribution sont contrôlés par l'outil de configuration Tivoli Monitoring afin de vérifier que toutes les fonctions de distribution ont été menées à bien. Le message de défaillance s'affiche toujours dans la sortie du processus de distribution du serveur de surveillance, même si un fichier core ou un fichier de vidage n'est pas généré.

Les fichiers de sortie du processus de distribution du serveur de surveillance sont stockés dans des fichiers différents sur les systèmes UNIX et Windows.

Exemples sous UNIX :

```
$ITM_HOME/logs/Node_ci_query_Process_ID.log  
$ITM_HOME/logs/Node_ci_query_Process_ID.log
```

où :

**Noeud**

Nom d'hôte du système

**ID\_processus**

ID processus du programme

Exemple sur les systèmes d'exploitation Windows :

```
C:\IBM\ITM\CNPS\logs\seedApp.log
```

où :

**App** Code produit de 3 caractères, par exemple knt pour l'agent de surveillance sous Windows

La cause exacte des défaillances du programme de distribution du serveur de surveillance n'a pas pu être déterminée. Le programme de distribution a mené à bien toutes les fonctions de distribution et il est en cours de fermeture. La défaillance survient apparemment uniquement lorsqu'un petit nombre de modifications de distribution est requis. Les fonctions de distribution qui apportent de nombreuses mises à jour aux tables du serveur de surveillance ne provoquent, a priori, pas ce type de défaillance. Cette défaillance survient probablement en raison de certaines spécificités du système. La défaillance a été observée sur un seul système de test interne Linux for AMD (Opteron).

## **Certains agents sont affichés dans la liste de Service Console mais sont inaccessibles à partir de cette interface utilisateur**

Par exemple, si vous cliquez sur **IBM Tivoli M5 Agent Service Interface**, une fenêtre en incrustation s'affiche pour le nom d'utilisateur et le mot de passe. Vous devez cliquer sur **Annuler** pour sortir de cette page car les combinaisons valides de nom d'utilisateur et de mot de passe restent sans effet. Vous ne rencontrez pas ce problème sur d'autres agents.

## **Une défaillance se produit lorsqu'une commande d'importation ou d'exportation en bloc est exécutée**

Vous essayez peut-être de réaliser une importation à partir d'un fichier XML de 0 octet. Vérifiez que le fichier XML comporte du contenu. Cela peut également se produire si le contenu du fichier est corrompu (par exemple, si certains éléments XML obligatoires sont manquants).

## **Le serveur de surveillance ne démarre pas, sauf après un redémarrage**

Lorsque le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server ne démarre pas correctement et que les messages suivants s'affichent dans les journaux du serveur de surveillance, vous devez vérifier si tous les processus utilisent le courtier/le serveur de localisation (le port 1918 est le paramètre par défaut) :

```
(4703AF9A.002B-4:kdcuse.c,99,"KDCS_UseFamily") status=1c010005, "cant bind socket",  
ncs/KDC1_STC_CANT_BIND SOCK (4703AF9A.002C-4:kdebpap.c,125,"KDEBP_AssignPort") ip.pipe bound to  
port 14206: base=1918, limit=1918 (4703B06C.0000-4:kdcc1sr.c,562,"rpc_sar") Endpoint  
unresponsive: "ip.pipe:#9.42.22.26:1918", 1C010001:1DE0000F, 210, 5(2), FFFF/1, 1.1.1.9, d7273a  
(4703B06F.0000-4:kdc10cl.c,129,"KDCL0_ClientLookup") status=1c020006, "location server  
unavailable", ncs/KDC1_STC_SERVER_UNAVAILABLE (4703B08F.0000-4:kdcc1sr.c,562,"rpc_sar")  
Endpoint unresponsive: "ip:#9.42.22.26:1918", 1C010001:1DE0000F, 32, 5(2), FFFF/2, 1.1.1.9,  
d7273a (4703B092.0000-4:kdc10cl.c,129,"KDCL0_ClientLookup") status=1c020006, "location server
```

unavailable", ncs/KDC1\_STC\_SERVER\_UNAVAILABLEVous pouvez déterminer quel processus utilise ce port, l'arrêter, puis configurer votre système afin qu'il utilise un autre port. Vous pouvez également redémarrer le système pour nettoyer d'éventuels processus Tivoli Monitoring périmés susceptibles d'être liés à ce port.

## **Le serveur de surveillance éloigné a perdu la connexion au serveur concentrateur et tous les agents s'affichent hors connexion**

Examinez le journal des messages d'erreur du journal de trace RAS1, qui signale les problèmes d'horodatage tels que lastTimeStamp incorrect ignoré. Ce message d'erreur s'affiche lorsque vous avez synchronisé l'heure affichée sur les serveurs Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur et éloigné avec celle d'un autre serveur d'horodatage. Redémarrez le serveur de surveillance à l'origine des erreurs car les horloges et POSIX (attentes données, par exemple) dépendent d'une heure système fiable.

## **Tivoli Enterprise Monitoring Server reste en attente après le dépassement du délai d'attente défini**

Lorsque vous essayez de démarrer ou d'arrêter un service Tivoli Enterprise Monitoring Server, une fois le délai d'attente dépassé, Tivoli Enterprise Monitoring reste en attente d'un démarrage ou d'un arrêt. Vous recevrez l'erreur suivante :

L'arrêt/le démarrage du service est toujours en attente. Pour plus d'informations, consultez la documentation d'ITM.

La durée par défaut du démarrage et de l'arrêt d'un service Tivoli Enterprise Monitoring Server est de dix minutes. Dans les deux situations suivantes, cette durée peut être jusqu'à dix fois plus importante :

1. Si une infrastructure vaste ou complexe est connectée à Tivoli Enterprise Monitoring Server.
2. Si vous disposez d'un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant, mais que le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur n'est pas connecté.

Si vous vous trouvez dans une autre situation, contactez le service de support logiciel IBM.

## **Lorsque le chemin d'accès aux fichiers de configuration fourni lors de la configuration LDAP est erroné, la fenêtre de connexion de Tivoli Enterprise Portal se fige**

Lors de la configuration de la sécurité et de LDAP dans Tivoli Enterprise Monitoring Server, si vous fournissez un chemin d'accès invalide pour les fichiers key.kdb et key.sth, la fenêtre de connexion de Tivoli Enterprise Portal s'affiche en boucle indéfiniment. Ce problème survient après le redémarrage de Tivoli Enterprise Monitoring Server et le lancement du client Tivoli Enterprise Portal. Lors de la configuration, vérifiez que les chemins d'accès fournis sont corrects. Le programme d'installation ne vérifie pas l'existence du fichier sur le chemin d'accès fourni par l'utilisateur.

## **Une défaillance du serveur distant sous Linux survient lors du basculement du concentrateur en mode de secours automatique**

Le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server peut utiliser un grand nombre de descripteurs de fichiers, particulièrement dans un grand environnement. Sur les systèmes UNIX et Linux, le nombre maximal de descripteurs de fichiers disponibles pour un processus dépend des paramètres définis par l'utilisateur. Pour afficher les limites définies par l'utilisateur, exécutez la commande suivante :

```
ulimit -a
```

Le paramètre "nofiles" est le nombre de descripteurs de fichier disponibles pour un processus. Pour le processus de serveur de surveillance (kdsmain), le paramètre "nofiles" doit comporter une valeur supérieure au nombre maximum d'agents qui se connecteront au serveur de surveillance. Si le serveur de

surveillance ne parvient pas à obtenir les descriptions de fichier lorsque c'est nécessaire, un comportement imprévu peut se produire, avec des problèmes de programme. Envisagez de porter la valeur à 1000 descripteurs de fichier ou plus.

Il y a d'autres paramètres de limitation définis par l'utilisateur qui contrôlent les volumes de données, de pile et de mémoire disponibles pour un processus. Pour les grands environnements, envisagez d'augmenter ces paramètres de limitation de mémoire définis par l'utilisateur pour le processus de serveur de surveillance (kdsmain).

La configuration des paramètres de limitation définis par l'utilisateur nécessite habituellement des droits d'accès d'utilisateur root et implique la modification des fichiers de démarrage système qui sont spécifiques au système d'exploitation. Consultez les manuels du système d'exploitation pour des informations sur la manière de configurer les paramètres de limitation définis par l'utilisateur.

## **La mise en veille du serveur Tivoli Enterprise Monitoring concentrateur empêche l'affichage des données collectées par les agents Tivoli Enterprise Monitoring Server connectés**

Un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur était en cours d'exécution. L'arrêt de Tivoli Enterprise Monitoring Server et des agents Tivoli Enterprise Monitoring sur les systèmes distants est en cours, mais l'arrêt prend du temps à cause d'interruptions anormales survenant au niveau du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant. Environ 8 à 9 minutes s'écoulent avant la mise en veille effective du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur. Le fichier RKLVLLOG du concentrateur contient de nombreux messages de communication de requête distante avant la requête de mise en veille (QUIESCE), mais aucun autre signal d'erreur n'apparaît après l'interruption anormale. Vous ne pouvez pas redémarrer les environnements distants après l'interruption anormale tant que l'environnement du concentrateur n'a pas été recyclé.

Il peut être nécessaire d'augmenter la valeur du paramètre MINIMUM du membre KDSSYSIN de la bibliothèque RKANPARU si le paramètre STGDEBUG(X) ou STGDEBUG(Y) est également fourni dans KDSSYSIN. Si l'espace adresse contrôlé par ce membre KDSSYSIN passe à l'état "stockage en veille" (signalé par un message KLVxxxxx indiquant un manque de stockage ou la mise en veille du stockage), vous devez augmenter la valeur du paramètre MINIMUM et redémarrer l'espace adresse.

## **Lors de l'installation d'un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant sur un système Windows, le support d'agent est appliqué mais il échoue**

Dans un environnement Tivoli Enterprise Monitoring Server à plusieurs niveaux, les serveurs Tivoli Enterprise Monitoring Server distants obtiennent leur support d'agent auprès du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur. Pour appliquer le support d'agent à un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant, le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur doit fonctionner et être accessible au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant.

Lors de l'installation d'un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant sur un système Windows, le support d'agent est généralement appliqué. Toutefois, elle peut échouer si le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur n'est pas accessible.

Lors de l'installation du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server sur une plateforme Windows, assurez-vous sur le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur fonctionne bien.

## **Utilisation d'un groupe de déploiements avec les commandes addSystem ou updateAgent**

Lorsque vous utilisez un groupe de déploiement avec les commandes **addSystem** ou **updateAgent**, le déploiement distant peut échouer lorsqu'il tente de localiser le nom du système géré existant pour

certaines hôtes. Message reçu : KDY0012E: La cible nomhôte\_cible est incorrecte ou hors ligne. La commande n'a pas pu être exécutée parce que la valeur de la cible est incorrecte ou la cible est hors ligne.

Ce message indique normalement que l'agent de système d'exploitation n'est pas en ligne. Si l'agent est, en fait, en ligne, annulez les opérations en cours sur ce noeud :

```
# tacmd cleardeploystatus -h nom_hôte
```

Relancez ensuite l'opération directement, en utilisant le paramètre de nom de système géré (au lieu du groupe de déploiement) :

```
# tacmd updateAgent -t code_produit -n OS_géré
```

## **Le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server doit être redémarré si vous lancez des commandes itmcmd server stop/start alors que vous êtes déjà connecté**

Lorsque vous êtes connecté et que vous redémarrez Tivoli Enterprise Monitoring Server à l'aide de la commande **itmcmd server stop** ou **start**, vous recevez le message d'erreur suivant : KUICLR099E : La commande n'a pas pu être exécutée à cause d'une erreur système. Référez-vous au fichier journal pour plus de détails et contactez l'administrateur système.

Une reconnexion permet de résoudre le problème et d'activer la commande **tacmd listsystems**.

## **Le journal indique que des serveurs de surveillance concentrateurs sont arrêtés alors qu'ils sont en cours de fonctionnement**

Le processus statusPut échoue périodiquement, ce qui entraîne un statut incorrect du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur. Cette erreur est sans gravité et n'entraîne aucune modification opérationnelle pour le logiciel. Voici un exemple du journal :

```
Tue Jun 14 04:27:01 2005 K041039 Error in request sqlRequest. Status= 1103.
Reason= 1103.
(42AEA2E5.0011-6:ko4sndrq.cpp,855,"IBInterface_sqlRequest") Distributed request
failed
(42AEA2E5.0012-6:ko4state.cpp,3519,"IBInterface_sendInsert") send insert has no
request handle error
(42AEA2E5.0013-6:ko4ibput.cpp,1407,"IBInterface:insertProcessing")
General error <1103>
(42AEA2E5.0014-6:ko4ibput.cpp,1657,"IBInterface::put_sList")
table put error <1103>
(42AEA2E5.0015-6:ko4ibstr.cpp,1139,"IBStream::insertDef") IB Err: 1103
(42AEA2E5.0016-6:ko4crtsq.cpp,5547,"IBInterface_refreshIB") Hub is not there
(42AEA2E5.0017-6:ko4crtsq.cpp,5547,"IBInterface_refreshIB") Hub is not there
(42AEA2E5.0018-6:ko4crtsq.cpp,5547,"IBInterface_refreshIB") Hub is not there
(42AEA2E5.0019-6:ko4crtsq.cpp,5547,"IBInterface_refreshIB") Hub is not there
(42AEA2E5.001A-6:ko4crtsq.cpp,5547,"IBInterface_refreshIB") Hub is not there
Tue Jun 14 04:27:01 2005 K041034 Monitoring for situation UADVISOR_OMUNIX_SP20S
ended.
(42AEA2E5.001B-6:ko4crtsq.cpp,5547,"IBInterface_refreshIB") Hub is not there
Tue Jun 14 04:27:01 2005 K041036 Monitoring for situation UADVISOR_OMUNIX_SP20S
started.
(42AEA3C3.0000-6:kdssqrn.c,2995,"Fetch") QueryRowset error. status 302
Tue Jun 14 04:30:43 2005 K041039 Error in request Notify. Status= 1105.
Reason= 302.
(42AEA3C3.0001-6:ko4async.cpp,4744,"IBInterface::completeRequest") Close failed
request <55BE90>
(42AEA53C.0000-6:ko4ibstr.cpp,1090,"IBStream::insertDef")
Ret code 155 indicates hub connection lost.
Attempting to switch hubs o
r reconnect.
(42AEA53C.0001-6:kdcgbin.c,118,"KDCG_Bind") Using GLB at ip:#9.48.157.26[1918]
(42AEA53D.0000-6:ko4crtsq.cpp,6456,"IBInterface::restartAllObjects")
```

```
No access list records changed
(42AEA53D.0001-6:ko4mxque.cpp,97,"MutexQueue::~~MutexQueue") Reply store <Fc0798B8>
still associated with request <503D98>: info.re
ply <FC0798B8> info.oType <5546> info.oName <INSERT04SRV.TNODESTS> info.sitName
<*noname*>
info.reqState <-1> info.physicalIO <1>
info.logIt <0> info.reqGen <412>
Tue Jun 14 04:37:01 2005 K041034 Monitoring for situation UADVISOR_OMUNX_SP20S
ended.
Tue Jun 14 04:37:02 2005 K041036 Monitoring for situation UADVISOR_OMUNX_SP20S
started.
(42AEA61B.0000-6:kdssqrn.c,2995,"Fetch") QueryRowset error. status 302
Tue Jun 14 04:40:43 2005 K041039 Error in request Notify. Status= 1105.
Reason= 302.
(42AEA61B.0001-6:ko4async.cpp,4744,"IBInterface::completeRequest")
Close failed request <61D5E0>
```

## **La vue Plateforme du panneau Gérer Tivoli Enterprise Monitoring Services indique que Tivoli Enterprise Monitoring Server s'exécute comme une application 32 bits, alors que mes agents semblent fonctionner comme des applications 64 bits**

Tivoli Enterprise Monitoring Server est une application 32 bits qui fonctionne sur les systèmes d'exploitation 32 bits et 64 bits.

## **Le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server ne libère pas de mémoire après avoir exécuté une requête SQL avec un grand nombre d'instructions**

L'exécution d'une requête de données sur une période supérieure à 24 heures consomme de grandes quantités d'UC et de mémoire, car les données ne sont pas stockées sur le serveur et doivent être extraites à partir des noeuds finals. Tous les utilisateurs peuvent vérifier une baisse des performances du système lorsqu'une grande quantité de données est extraite des noeuds finals.

## **Les requêtes SQL avec plus de 200 prédicats OR n'aboutissent pas**

Si une requête SQL destinée à un serveur de surveillance concentrateur contient plus de 200 prédicats OR, une limite est atteinte et la requête n'aboutit pas. Par exemple, si la commande `tacmd listSystems` est exécutée en indiquant un serveur de surveillance distant contenant des agents universels comportant plus de 200 sous-noeuds, la requête va relier tous ces sous-noeuds à l'aide de l'opérateur OR.

## **Le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server se ferme de manière inattendue lors de la fermeture de la session telnet utilisée pour démarrer le serveur**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Les serveurs Tivoli Enterprise Monitoring Server sous UNIX se ferment de manière inattendue lors de la fermeture de la session telnet utilisée pour les démarrer, que la fermeture s'effectue à partir du client ou de la ligne de commande. Si vous démarrez Tivoli Enterprise Monitoring Server à partir d'un interpréteur de commandes Bourne, la session Tivoli Enterprise Monitoring Server prend fin lorsque vous quittez la session telnet. Pour quitter la session telnet sans arrêter Tivoli Enterprise Monitoring Server, procédez comme suit.

1. Accédez à l'interpréteur de commandes Korn (ksh).
2. Démarrez Tivoli Enterprise Monitoring Server.

## Une erreur de dépassement de délai KCIIN0084E survient au cours de l'attente du démarrage de Tivoli Enterprise Monitoring Server sous AIX 5.3

Depuis l'installation de Tivoli Enterprise Monitoring Server et du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant, les performances sont médiocres.

Vérifiez que les logiciels prérequis sont installés. Les bibliothèques C sont indispensables pour que le démarrage et l'arrêt de Tivoli Enterprise Monitoring Server se déroulent dans de bonnes conditions. Elles jouent également un rôle important dans la communication entre Tivoli Enterprise Monitoring Server et Tivoli Enterprise Portal Server.

L'installation vérifie normalement les prérequis et enregistre des informations dans un des journaux (journal d'installation *cdm* ou journal de Tivoli Enterprise Monitoring Server, par exemple). Si l'un des prérequis manque, l'installation ne se poursuivra pas automatiquement.

## Echec du client Kshsoap sur des systèmes UNIX

Le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server inclut un utilitaire de ligne de commande appelé *kshsoap*. Lorsque le client *http kshsoap* échoue sur vos systèmes UNIX, recherchez la cause possible et la solution.

### Problème

Le client *kshsoap* échoue en raison de bibliothèques manquantes sur des systèmes UNIX. Les paramètres de configuration du serveur de surveillance doivent être intégrés dans votre interpréteur de commandes courant avant d'appeler le client *kshsoap*.

### Solution

Sur la ligne de commande, entrez *rep\_install /config/nom\_hôte\_ms\_nom\_tems.config*.

Pour tester cette étape, vous pouvez exécuter la commande *\*env\** afin d'afficher vos variables d'environnement variables et comparer les entrées à celles du fichier *.config*.

## tacmd login échoue après le recyclage du serveur de surveillance concentrateur

Le processus *tacmd login* utilise SOAP comme interface avec le processus de validation du serveur de surveillance concentrateur. SOAP s'exécute avec le processus Serveur de surveillance ainsi qu'avec le serveur Web interne d'IBM Tivoli Monitoring. En général, ils s'exécutent tous dans le même processus lors d'un démarrage normal. Le processus Serveur Web interne d'IBM Tivoli Monitoring s'exécute lors du premier processus démarré d'IBM Tivoli Monitoring. Si ce premier processus s'arrête, le serveur Web passe à un autre processus d'IBM Tivoli Monitoring. Le serveur Web prend en charge la logique de réacheminement de port, Service Console et SOAP.

Lorsque le serveur de surveillance est arrêté, le serveur Web interne passe à un autre processus d'IBM Tivoli Monitoring (par exemple, un agent de système d'exploitation). Lors du redémarrage du serveur de surveillance, celui-ci et SOAP sont actifs, mais le serveur Web interne ne s'exécute pas dans le même processus. Pour identifier le processus qui exécute le serveur Web interne, démarrez une session de navigateur pour accéder à Service Console <http://serveur:1920>. Assurez-vous que l'option d'affichage du statut est cochée dans le navigateur, puis surveillez chaque ligne. Le port concerné apparaît comme suit sur la ligne de statut :

```
Service Point: cnp
-> IBM Tivoli Monitoring Service Console
-> IBM Tivoli Enterprise Portal Web Client
Service Point: nmp180_hd
-> IBM Tivoli Monitoring Service Console
```

Dans ce cas, le curseur se trouve sur le lien Service Console sous "Service Point: nmp180\_hd", processus exécutant le serveur Web interne.

Si une règle de pare-feu est placée entre le processus **tacmd login** et le serveur qui exécute le serveur de surveillance concentrateur et SOAP, la commande **tacmd login** peut échouer. La logique de **tacmd** tente d'utiliser le port de base connecté au lien "IBM Tivoli Monitoring Web Services". Si le port de base est indisponible, la logique tente d'utiliser le port 1920. Cette tentative échoue si le processus du port 1920 ne correspond pas au processus du serveur de surveillance.

Dans ce cas, vous pouvez résoudre le problème comme suit : arrêtez tous les processus d'IBM Tivoli Monitoring sur le serveur, démarrez le serveur de surveillance concentrateur, puis redémarrez les autres processus d'IBM Tivoli Monitoring. Lorsque le fonctionnement reprend, **tacmd login** se comporte comme prévu.

## **tacmd et SOAP ne peuvent pas établir la connexion**

Si deux instances du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur sont démarrées sous des ID utilisateur différents (root plus un autre), **tacmd** et **SOAP** ne peuvent pas établir la connexion. Ce problème se produit généralement en présence d'un autre processus tel qu'IBM Tivoli Monitoring Universal Agent ou Monitoring Agent for Unix OS. Lorsque le problème se produit, les deux instances du serveur de surveillance concentrateur sont répertoriées sur la page Web "IBM Tivoli Monitoring Service Index" générée sur le port 1920. Les interfaces **tacmd** et **SOAP** utilisent l'index de service dans le cadre de leurs communications ; l'entrée du serveur de surveillance concentrateur supplémentaire les empêche de communiquer.

Lorsque le problème se produit, assurez-vous que le serveur de surveillance concentrateur démarré sous l'ID connexion non root n'est pas en cours d'exécution. Recyclez ensuite le processus qui apparaît en premier sur la page Service Index.

## **tacmd login échoue lorsque le serveur de surveillance est configuré avec l'authentification LDAP**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Définissez la fonction de trace du serveur de surveillance et la fonction de trace côté client LDAP sur le serveur de surveillance concentrateur :

```
KBB_RAS1=ERROR (UNIT:kds1g ALL) (UNIT:kdsv1 ALL) (UNIT:kg11g ALL) (UNIT:kg11d ALL)
```

### **Systèmes UNIX ou Linux**

Exécutez les commandes suivantes sur le système qui héberge le serveur de surveillance concentrateur UNIX ou Linux :

1. `export LDAP_DEBUG=65535`
2. `export LDAP_DEBUG_FILE=/opt/IBM/ITM/logs/ldaptrace.txt` (ou le chemin/fichier de votre choix)
3. `rm /opt/IBM/ITM/logs/ldaptrace.txt` (pour supprimer le fichier avant de redémarrer le concentrateur)

Redémarrez le serveur de surveillance concentrateur. Ces paramètres de trace LDAP restent actifs jusqu'à ce que le serveur de surveillance redémarre à partir d'une session shell qui n'exporte pas les variables. Si le serveur de surveillance redémarre à partir de la même session d'exportation des variables, les paramètres sont de nouveau actifs après le redémarrage.

Reproduisez le problème. Au cours de cette opération, toutes les demandes LDAP ajoutent du contenu de trace au fichier `ldaptrace.txt`.

Récupérez le fichier `ldaptrace.txt` et les fichiers journaux du serveur de surveillance concentrateur. Ces journaux indiquent les défaillances possibles à l'origine des appels au serveur SOAP. Le fichier `ldaptrace.txt` montre l'activité et les défaillances possibles pendant la liaison au serveur SOAP et la tentative de recherche d'utilisateurs.

## Systèmes Windows

Les systèmes Windows utilisent les mêmes paramètres de trace KBB\_RAS1 que les systèmes UNIX et Linux mais l'activation de la LDAP nécessite une procédure différente. Dans l'interface graphique Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring Services, procédez comme suit :

1. Arrêtez le serveur de surveillance.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'entrée du serveur de surveillance, puis sélectionnez **Avancé -> Modifier les variables**.
3. Dans la fenêtre Ecraser les paramètres de variable locaux qui apparaît, cliquez sur **Ajouter**. Entrez LDAP\_DEBUG pour la variable et 65535 pour la valeur, puis cliquez sur **OK**.
4. Cliquez de nouveau sur **Ajouter** et indiquez LDAP\_DEBUG\_FILE pour la variable, ainsi que tout chemin et fichier de votre choix (par exemple, C:\temp\ldaptrace.txt). Ensuite, cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications.
6. Démarrez le serveur de surveillance. La nouvelle activité du serveur de surveillance liée à la connexion et au protocole LDAP est désormais consignée dans le fichier LDAP\_DEBUG\_FILE.

Dès que vous avez fini de reproduire le problème et que vous souhaitez arrêter la fonction de trace, retournez dans l'interface graphique Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring et procédez comme suit :

1. Arrêtez le serveur de surveillance.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'entrée du serveur de surveillance, puis sélectionnez **Avancé-->Modifier les variables**.
3. Mettez les variables, puis cliquez sur **Supprimer** pour supprimer les variables LDAP\_DEBUG et LDAP\_DEBUG\_FILE. Ensuite, cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications.
4. Démarrez le serveur de surveillance.

## Correction de l'erreur de connexion tacmd après basculement vers le serveur de surveillance de secours

Après vous être connecté à l'interface de ligne de commande à l'aide de **tacmd login**, vous ne pouvez plus vous connecter avec le même ID. La non reconnaissance de l'ID utilisateur peut se produire dans un environnement de secours automatique lorsque la connexion s'effectue sur un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server qui se déconnecte ensuite et que le serveur de surveillance de secours automatique est activé. Sur le serveur de surveillance auquel vous ne pouvez pas vous connecter, modifiez les paramètres dans le fichier kshxhubs.xml du serveur SOAP de Tivoli Monitoring Web Services.

Par exemple, après le basculement vers le serveur de secours, la commande **tacmd login -s myserver -u sysadmin -t 1440** renvoie l'erreur suivante :

```
Validation de l'utilisateur...
KUIIC00006E : Le nom d'utilisateur ou le mot de passe indiqué est incorrect.
Vous n'êtes pas connecté car vous avez spécifié un nom d'utilisateur ou un mot de passe incorrect
ou vous n'êtes pas autorisé à vous connecter.
Vérifiez que le nom d'utilisateur et le mot de passe sont corrects et que vous êtes
autorisé à vous connecter.
```

### Procédure

1. Sur l'ordinateur du serveur de surveillance auquel vous ne pouvez pas vous connecter, ouvrez le fichier kshxhubs.xml dans un éditeur de texte.
2. Remplacez le paramètre de <CMS\_Name> pour indiquer l'adresse IP. Par exemple, remplacez <CMS\_Name>ip.pipe:hub\_myserver[1918]</CMS\_Name> par <CMS\_Name>ip.pipe:9.11.10.188</CMS\_Name>.
3. Enregistrez et fermez le fichier kshxhubs.xml.
4. Redémarrez le serveur de surveillance.

## Résultats

La commande **tacmd login** au serveur se termine avec succès si vous entrez un ID utilisateur et un mot de passe valides.

## La commande tacmd login échoue avec l'erreur KUIC00017E

Si la commande tacmd login échoue avec l'erreur KUIC00017E, bien que le Tivoli Enterprise Monitoring Server miroir de secours automatique ne soit pas en cours d'exécution, examinez la cause et la solution.

### Problème

La commande **tacmd login** échoue avec l'erreur suivante, bien que le serveur de surveillance miroir de secours ne soit pas en cours d'exécution : KUIC00017E : tacmd n'est pas autorisé à se connecter à un concentrateur secondaire. Un concentrateur secondaire a été indiqué au lieu du concentrateur principal. Veuillez réessayer avec le concentrateur principal.

Lorsque le miroir est configuré, mais qu'il ne s'exécute pas encore, cette erreur peut se produire si vous émettez la commande **tacmd login** juste après que le démarrage du serveur de surveillance concentrateur.

**Cause** Le serveur de surveillance concentrateur n'a pas encore fini d'initialiser sa fonction de secours automatique. Le message d'erreur KUIC00017E est renvoyé au lieu d'un message vous informant que le concentrateur n'a pas encore terminé son initialisation.

### Solution

Réessayez la commande **tacmd login** après avoir attendu quelques secondes que le démarrage du serveur de surveillance concentrateur soit terminé. La procédure de connexion devrait alors fonctionner correctement.

## Dans un environnement de secours automatique, il est possible que les commandes lancées sur un serveur concentrateur en miroir ne renvoie pas les enregistrements du concentrateur après la reconnexion

Redirigez les commandes vers le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur en cours lorsque vous exécutez la commande tacmd listappinstallrecs dans un environnement de secours automatique.

La commande tacmd listappinstallrecs renvoie les enregistrements d'installation du support d'application et affiche le statut d'installation du produit par agent SDA (self-describing agent) pour tous les serveurs Tivoli Enterprise Monitoring Server de l'environnement. Cette commande établit une connexion à chaque serveur de surveillance en ligne, l'un après l'autre et extrait les enregistrements d'installation. Cette commande ne renvoie pas les données pour les serveurs de surveillance hors ligne.

Le serveur concentrateur en miroir ne conserve pas le statut de noeud précis des noeuds finaux, qu'il s'agisse d'un serveur de surveillance distant ou d'un serveur concentrateur. Comme la commande tacmd listappinstallrecs présente les enregistrements d'installation de n'importe quel serveur de surveillance, si vous la lancez à partir d'un serveur en miroir, le serveur concentrateur actif peut ou non être omis (de même que tous les serveurs de surveillance distants de l'installation).

🔗 Il est recommandé d'exécuter les commandes sur le serveur concentrateur en cours.

## Un objet supprimé reste affiché lorsque deux serveurs concentrateurs de secours automatique se reconnectent

Un objet supprimé, tel qu'une situation ou une règle, peut à nouveau apparaître lorsque deux serveurs Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateurs de secours automatique se reconnectent. Ce comportement se produit si le serveur concentrateur miroir a été promu pour servir de concentrateur actif avant la reconnexion.

Une situation, une règle, une option d'aide à la conception d'images écran, une substitution ou un calendrier sont des exemples d'objets supprimés. Les scénarios suivants illustrent ce comportement :

### Changement de rôle

Le concentrateur et le miroir étaient connectés au départ et le concentrateur est arrêté. Le miroir devient le nouveau concentrateur actif. Un objet est supprimé du nouveau concentrateur. Le concentrateur d'origine est démarré et il devient le nouveau miroir. Peu après la reconnexion, l'objet supprimé réapparaît sur le nouveau concentrateur.

### Déconnexion temporaire

Le concentrateur et le miroir étaient connectés, puis la connexion a été perdue. L'interruption a duré suffisamment longtemps pour que le miroir se déclare promu au rang de concentrateur actif. Pendant la déconnexion, un objet est supprimé du concentrateur d'origine. Lorsque la connexion est rétablie, l'objet réapparaît sur le concentrateur d'origine. L'objet ne réapparaît pas si le miroir ne s'est pas promu lui-même.

---

## Identification et résolution des problèmes liés au serveur de surveillance sur les systèmes z/OS

Examinez les problèmes susceptibles de se produire avec le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server sous z/OS, ainsi que les solutions préconisées.

Cette section traite des problèmes qui surviennent pendant l'exécution et que vous pouvez résoudre à l'aide des >Outils de configuration z/OS (interface utilisateur de flux de travaux PARMGEN et outil de configuration ICAT).

Pour plus d'informations sur la configuration du serveur de surveillance sous z/OS, voir *Configuration de Tivoli Enterprise Monitoring Server on z/OS* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.omegamon\\_share.doc\\_6.3/ztemsconfig/ztemsconfig.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.omegamon_share.doc_6.3/ztemsconfig/ztemsconfig.htm)).

## Messages liés aux programmes KDFCINIT et FAXCMON

Les messages "Program KDFCINIT with task id 8 ended" et "Program FAXCMON with task id 7 ended" sont générés dans le journal IBM Tivoli Monitoring z/OS Tivoli Enterprise Monitoring Server RKLVLOG si IBM Tivoli OMEGAMON XE on z/OS et/ou OMEGAMON XE for Storage on z/OS s'exécutent dans l'espace adresse du serveur de surveillance. Il s'agit de messages d'information signalant des arrêts de tâches internes qui, à leur tour, aident à identifier les tâches internes qui ne sont pas en cours d'arrêt. Ces messages sont sans gravité.

## La tâche de démarrage du serveur Tivoli Enterprise (CANSDSST par défaut) a détecté le message d'erreur 'KLVST044 LOADLIST MEMBER NOT FOUND IN RKANPAR DATASET (KDSLLIST) KppLLIST KLVST001 CANDLE ENGINE INITIALIZATION ERROR(S), ABEND U0012' dans le fichier RKLVLG lors du démarrage

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche de démarrage de Tivoli Enterprise Monitoring Server (CANSDSST par défaut) détecte le message d'erreur "KLVST044 LOADLIST MEMBER NOT FOUND IN RKANPAR DATASET (KDSLLIST) KppLLIST KLVST001 CANDLE ENGINE INITIALIZATION ERROR(S), ABEND U0012" dans le fichier RKLVLG lors du démarrage. Vérifiez les points suivants :

- L'exécution du travail pp#2xxxx RTE Load a abouti pour ce RTE :
  1. Pour l'exécution du travail RTE Load, placez l'option L en regard de RTE dans le menu principal RTE KCIPRTE. L'outil de configuration génère le travail pp#2xxxx RTE Load.
  2. Soumettez le travail RTE Load. Ce travail est intégré aux bibliothèques d'exécution &rhilev.&RTE.RK\* via la copie des éléments requis à partir des qualificateurs de haut niveau SMP/E cible (&thilev.TK\*).
- Si le travail RTE Load a été effectué, il fait référence aux données cible SMP/E &thilev.TK\* à partir desquelles les membres sont copiés. Vérifiez que les groupes de données sont corrects (groupes de données cible SMP/E dans lesquels &svhilev.CSI est installé).
- Si le travail RTE Load ne fait référence à aucun groupe de données cible SMP/E &thilev.TK\* ou génère un travail RTE Load incomplet, vérifiez que l'outil de configuration fait référence aux qualificateurs de haut niveau cible SMP/E corrects. L'outil de configuration ne génère les étapes IEBCOPY TK\*-->RK\* appropriées que pour les groupes de données cible SMP/E auxquels il a accès.

Utilisez la procédure suivante pour vous assurer que l'outil de configuration fait référence aux qualificateurs SMP/E cible de haut niveau corrects :

1. Dans le menu principal de l'outil de configuration, sélectionnez **Install products or maintenance (Installation des produits ou de la maintenance) > Set up product or maintenance environment (Configuration de l'environnement des produits ou de la maintenance) > Specify environment information (Spécifier les informations relatives à l'environnement)**.
2. Vérifiez que les valeurs applicables aux qualificateurs de haut niveau sont correctes. Si ces valeurs sont incorrectes, exécutez la procédure suivante pour déverrouiller les qualificateurs SMP/E de haut niveau :
  - a. Exécutez &shilev.INSTLIB.
  - b. Dans le menu principal de l'outil d'installation, sélectionnez **Services and utilities (Services et utilitaires) > Unlock SMP/E high-level qualifiers (Déverrouiller les qualificateurs SMP/E de haut niveau)**.
  - c. Spécifiez Y dans la zone **Unlock SMP/E high-level qualifiers? (Déverrouiller les qualificateurs SMP/E de haut niveau ?)**.
  - d. Appliquez les modifications des qualificateurs de haut niveau dans le panneau Specify installation environment information (Spécifier les informations d'environnement d'installation).
3. Accédez au menu principal RTE et générez de nouveau le travail RTE Load.

## Paramètres KDS non générés à partir du module de paramètres de traitement par lots

Si vous essayez de cloner un RTE via des paramètres de création de mode de traitement par lots, les variables KDS de traitement (par exemple, KDS\_CMS\_TYP) ne sont pas générées dans la sortie. Une des solutions possibles consiste à ajouter manuellement les paramètres manquants.

Le problème est que la table KCITVARS ISPF est hors service. Voici la procédure permettant de trier la table :

1. Sauvegardez INSTDATA.
2. Dans TKANCUS, créez un CLIST appelé XSORT. Le contenu est le suivant :

```
=====
PROC 0
SET SORTLIST = &STR(CIGPRF,C,A,CIGPRD,C,A,CIGVAR,C,A)
ISPEXEC TBOPEN KCITVARS WRITE SHARE ISPEXEC TBSORT KCITVARS FIELDS(&SORTLIST)
ISPEXEC TBCLOSE KCITVARS PAD(30) EXIT CODE(0)
=====
```

3. Appelez ICAT.
4. Dans le menu principal ICAT, sélectionnez l'option **Configure products->Services and utilities->Execute a CLIST in the TKANCUS library**.
5. Dans le panneau suivant, indiquez XSORT pour le nom. Assurez-vous que le panneau affiche un message "Completion Code = 0" une fois ce CLIST appelé.
6. Accédez au menu principal RTE et générez de nouveau le membre de paramètre par lots pour RTE-SYP1. Assurez-vous que toutes les applications sont désormais générées.

## **Chiffrement du texte impossible. Echec de l'appel de CSNBSYE. Impossible de chiffrer le contenu du fichier de clés**

Dans l'option **Specify configuration values (Spécifier les valeurs de configuration)** du menu principal de configuration de Tivoli Enterprise Monitoring Server, vous pouvez entrer des valeurs ICSF (Integrated Cryptographic Service Facility) pour le chiffrement des mots de passe. Ces valeurs génèrent l'étape KAES256 du travail de création de membres d'exécution de Tivoli Enterprise Monitoring Server. Cela permet de créer le fichier de clés de chiffrement (KAES256) dans la bibliothèque &rte.RKANPAR. Si au cours de cette étape, l'erreur persiste, ce message indique que la fonction ICSF n'est pas configurée correctement sur votre système. Contactez l'administrateur système. Pour plus d'informations sur la configuration d'un serveur z/OS Tivoli Enterprise Monitoring Server et sur la sécurité, voir *Configuration de Tivoli Enterprise Monitoring Server sous z/OS*.

## **L'erreur "KLVST005 MVS JOBSTEP AUTHORIZATION REQUIRED KLVST001 CANDLE ENGINE INITIALIZATION ERROR(S), ABEND U0012 CSV019I - Required module KLVSTWTO not accessed, it is not APF Authorized (RKANMODL) CSV028I - ABEND 306-0C" apparaît dans le journal RKLVLOG du serveur de surveillance sous z/OS lors du démarrage**

Assurez-vous que les bibliothèques de chargement, y compris RKANMOD et RKANMODL, détiennent l'autorisation APF appropriée. En outre, dans l'outil de configuration (étape **Complete the configuration (Terminer la configuration)**), indiquez que les bibliothèques d'exécution concaténées dans les noms symboliques STEPLIB DDNAME et RKANMODL DDNAME de la tâche Tivoli Enterprise Monitoring Server démarrée doivent disposer de droits APF.

## **Le message d'erreur "KLVSQ000 carved mode in effect for extended storage" (mode appliqué pour le stockage étendu) s'affiche dans RKLVLOG pendant le démarrage Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez augmenter la valeur des paramètres de stockage MINIMUM() du membre &rthilev.&rte.RKANPAR(KDSSYNSIN) si vous y êtes invité par le service de support IBM. La valeur par défaut du paramètre MINIMUM() est MINIMUM(150000,X). Exécutez la procédure suivante pour augmenter cette valeur ou celle de tout autre paramètre de stockage :

1. Dans le menu principal Configurer le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server, sélectionnez l'option **Spécifier les valeurs de configuration**.
2. Dans le panneau suivant, accédez à la touche **F5=Advanced**.
3. Effectuez les opérations suivantes dans **Specify Advanced Configuration Values (Spécifier les valeurs de configuration avancées)** :
  - Affectez à la zone **Minimum extended storage (Stockage étendu minimal)** la valeur 300000 K.
  - Affectez aux zones **Maximum storage request size (Taille maximale de requête de stockage)** les valeurs 16 (stockage primaire) et 23 (stockage étendu).
4. Dans le menu principal Configurer le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server, sélectionnez l'option **Créer des membres d'exécution** afin de générer le travail DS#3xxxx de création de membres d'exécution. Soumettez le travail et vérifiez les codes de condition.
5. Recyclez Tivoli Enterprise Monitoring Server.

### **Le message d'erreur 'KDSMA013 OPEN VTAM for VDM1APPL failed with status 8' apparaît pendant l'exécution de la tâche de démarrage de Tivoli Enterprise Monitoring Server (CANSDDSST par défaut) Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Le message d'erreur "KDSMA013" apparaît et la tâche se termine par le message "ABEND=S000 U0200 REASON=00000000 KDSMA003 Tivoli Enterprise Monitoring Server data collection server ended successfully". Vérifiez les points suivants :

1. Le paramètre KDS\_VTAMID= existe dans le membre &rhilev.&rte.RKANPAR(KDSENV). Si ce n'est pas le cas, vérifiez que Tivoli Enterprise Monitoring Server a été correctement configuré. Pour plus d'informations sur la configuration d'un serveur z/OS Tivoli Enterprise Monitoring Server, voir "*Configuration de Tivoli Enterprise Monitoring Server sous z/OS*".
2. Si l'identificateur d'application (APPLID) VTAM KDS\_VTAMID= existe, assurez-vous que le noeud majeur VTAM de Tivoli Enterprise Monitoring Server est bien activé.

Pour plus d'informations, examinez l'option **Complete the configuration** (Terminer la configuration) du menu principal Tivoli Enterprise Monitoring Server (Configurer Tivoli Enterprise Monitoring Server).



---

## Chapitre 10. Identification et résolution des problèmes liés au serveur d'automatisation

Consultez les rubriques relatives au Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server pour obtenir une aide sur les erreurs d'identification et de résolution des problèmes liés au serveur d'automatisation.

**Remarque :** Si vous rétablissez votre environnement Registry Services for IBM Jazz for Service Management ou la base de données Registry Services (FRSDB) associée à un état antérieur, vous devez arrêter et redémarrer l'intégralité des serveurs d'automatisation en cours d'exécution. Sinon, aucun serveur d'automatisation en cours d'exécution ne sera reconnu comme fournisseur de services enregistré, et en conséquence, les Services de registre rejetteront toute requête HTTP émise par le serveur d'automatisation.

---

### Fichiers journal et d'environnement

Analysez le fichier journal MSG2 pour vous aider à diagnostiquer les problèmes liés à Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server. Vous pouvez également consulter et modifier les variables d'environnement pour optimiser les performances du serveur d'automatisation.

#### Fichier journal

Le fichier journal MSG2 du serveur d'automatisation peut vous aider à identifier l'endroit où les problèmes peuvent se produire.

**Windows** `rép_install \logs\kasmain.msg`

**Linux** **UNIX** `rép_install /logs/hostname_as_timestamp-n.log` où *hostname* est le nom de l'ordinateur sur lequel le serveur d'automatisation est installé, *timestamp* correspond à l'horodatage de journal au format hexadécimal, et *n* est le numéro de journal.

#### Fichier d'environnement

Vous pouvez modifier le fichier d'environnement du serveur d'automatisation à partir de l'utilitaire Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring ou de la ligne de commande.

##### Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring

1. Arrêtez le serveur d'automatisation.
2. Démarrez Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring en utilisant l'une des méthodes suivantes :

**Windows** Cliquez sur **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring**.

**Linux** **UNIX** Accédez au répertoire `rép_install /bin` et exécutez `./itmcmd manage [-h rép_install ]`

3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server, puis sélectionnez **Avancé > Editer le fichier ENV**.
4. Une fois que vous avez enregistré et fermé le fichier d'environnement, redémarrez le serveur d'automatisation pour que les modifications prennent effet.

#### Ligne de commande

1. Arrêtez le serveur d'automatisation.
2. Accédez au répertoire de configuration de votre système d'exploitation et ouvrez le fichier d'environnement suivant dans un éditeur de texte :

**Windows** `rép_install \CAS\BIN\KASENV`

**Linux** **UNIX** `rép_install /config/as.ini`

3. Redémarrez le serveur d'automatisation.

### Remarque

Dans les environnements de registre fédérés, les valeurs de délai d'attente par défaut peuvent ne pas être suffisantes. Ce sont les variables d'environnement appropriées. Elles ont toutes une valeur de délai d'attente par défaut de 120 secondes, qui peut être ajustée de 15 secondes à 900 secondes :

**KAS\_REGISTRY\_SERVICES\_TIMEOUT\_DELETE** définit le délai d'attente de HTTP/S DELETE

**KAS\_REGISTRY\_SERVICES\_TIMEOUT\_GET** définit le délai d'attente de HTTP/S GET

**KAS\_REGISTRY\_SERVICES\_TIMEOUT\_POST** définit le délai d'attente de HTTP/S POST

Pour les paramètres de trace des variable de débogage, voir «Définition de l'option de trace pour le serveur d'automatisation», à la page 49. Pour la liste complète de l'environnement du serveur d'automatisation, voir «Variables d'environnement Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

---

## Le fournisseur de services OSLC-PM ne parvient pas à se connecter à l'application Registry Services

La connexion HTTPS de fournisseur de services Open Services Lifecycle Collaboration Performance Monitoring (OSLC-PM) à l'application Registry Services peut échouer de plusieurs manières. Vérifiez les causes possibles et les solutions.

### Problème

Les problèmes de connexion peuvent survenir avec une connexion HTTPS, y compris les erreurs de connexion communes suivantes :

- Le serveur WebSphere Application Server de l'application Registry Services ne fonctionne pas
- L'application des Services de registre ne s'exécute pas
- Panne de réseau
- Les entrées du fournisseur de services OSLC-PM dans le fichier de configuration Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server ont un protocole incorrect ou manquant pour la connexion à l'application Registry Services
- Les entrées du fournisseur de services OSLC-PM dans le fichier de configuration du serveur d'automatisation contiennent un nom d'hôte ou une adresse IP incorrects qui sont spécifiés pour Registry Services
- Les entrées du fournisseur de services OSLC-PM dans le fichier de configuration du serveur d'automatisation contiennent une spécification de port incorrecte pour la connexion à l'application Registry Services
- Les entrées du fournisseur de services OSLC-PM dans le fichier de configuration du serveur d'automatisation contiennent un ID utilisateur ou un mot de passe incorrect ou manquant, ou les deux, qui sont spécifiés pour Registry Services

### Diagnostic

Vous pouvez visualiser des messages d'erreur du fournisseur de services OSLC-PM dans le fichier journal MSG2 du serveur d'automatisation qui peut vous aider à identifier l'endroit où le problème peut survenir. (Voir «Fichiers journal et d'environnement», à la page 181 pour connaître le chemin d'accès au fichier.)

Après avoir résolu et éliminé les problèmes de connexion communs, poursuivez votre recherche en examinant les entrées du fournisseur de services dans le fichier de trace RAS1 de serveur d'automatisation. Recherchez les messages d'erreur statut KDHI dans le fichier de trace RAS1. L'erreur de connexion la plus commune est le statut KDHI URI authority not found. Cette erreur se produit lorsque le fournisseur de services OSLC-PM ne peut pas communiquer avec l'application Registry Services. Voici un exemple de message d'erreur :

```
(NNNNNNNN.NNNN-NNN:kasssoap.cpp,929,"sendSoapHTTPRequest") KDHI status  
<0x7C4C804E> type <Fail> code <78> phrase <URI authority not found>  
http <-1>
```

### Erreur de certificat client de GSKit

L'erreur URI authority not found peut se produire lorsque le serveur d'automatisation utilise un certificat autosigné. L'autre condition d'erreur est que WebSphere Application Server pour Registry Services ne contient pas le certificat du serveur d'automatisation dans son fichier de clés de certificats de confiance.

Vérifiez le fichier d'environnement du serveur d'automatisation. Si **ITM\_AUTHENTICATE\_CLIENT\_CERTIFICATE=Y**, vérifiez si le certificat serveur du serveur d'automatisation n'est pas autosigné ou s'il est manquant dans le fichier de clés de certificats de confiance de WebSphere Application Server.

### Erreur de certificat serveur de GSKit

L'erreur URI authority not found peut se produire lorsque WebSphere Application Server pour Registry Services utilise un certificat serveur qui est un certificat autosigné. L'autre condition d'erreur est que le serveur d'automatisation n'a pas le certificat serveur WebSphere Application Server pour Registry Services dans le fichier de clés GSKit du serveur d'automatisation.

Vérifiez le fichier d'environnement du serveur d'automatisation. Si **ITM\_AUTHENTICATE\_SERVER\_CERTIFICATE=Y**, vérifiez que le certificat serveur WebSphere Application Server pour Registry Services n'est pas autosigné ou manquant dans le fichier de clés GSKit du serveur d'automatisation.

### Erreur de chiffrement GSKit

L'erreur URI authority not found peut être causée par une erreur de chiffrement GSKit. La trace RAS1 contient le message d'erreur suivant :

```
(NNNNNNNN.NNNN-NNN:kdebea1.c,81,"ssl_provider_open")
GSKit error 422: GSK_ERROR_BAD_V3_CIPHER
```

Vérifiez dans le fichier d'environnement du serveur d'automatisation la présence d'un paramètre de variable non valide pour **KDEBE\_V3\_CIPHER\_SPECS**. Les valeurs **KDEBE\_V3\_CIPHER\_SPECS** suivantes sont valides.

Tableau 15. Valeurs valides de **KDEBE\_V3\_CIPHER\_SPECS**

Valeur de type court	Nom long
01	SSL_RSA_WITH_NULL_MD5
02	SSL_RSA_WITH_NULL_SHA
03	SSL_RSA_EXPORT_WITH_RC4_40_MD5
04	SSL_RSA_WITH_RC4_128_MD5
05	SSL_RSA_WITH_RC4_128_SHA
06	SSL_RSA_EXPORT_WITH_RC2_CBC_40_MD5
09	SSL_RSA_WITH_DES_CBC_SHA
0A	SSL_RSA_WITH_3DES_EDE_CBC_SHA
2F	TLS_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA
35	TLS_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA

Vérifiez que **KDEBE\_V3\_CIPHER\_SPECS** est défini sur l'une des valeurs courtes (telles que 09), et non sur une valeur de nom long, comme **SSL\_RSA\_WITH\_DES\_CBC\_SHA**). Si vous définissez **KDEBE\_V3\_CIPHER\_SPECS**, vérifiez que le serveur d'automatisation et le WebSphere Application Server pour Registry Services utilisent un même ensemble de chiffrement : les valeurs de «nom long» sont utilisées par WebSphere Application Server pour Registry Services ; et les valeurs de «nom abrégé» sont utilisées par le serveur d'automatisation.

### Solution

Vérifiez les variables d'environnement de serveur d'automatisation pour déterminer le diagnostic,

comme décrit plus haut, et modifiez-les selon vos besoins. (Voir «Fichiers journal et d'environnement», à la page 181 pour déterminer l'emplacement du fichier d'environnement.)

---

## Echec de démarrage du fournisseur de services OSLC-PM

La connexion HTTPS de fournisseur de services Open Services Lifecycle Collaboration Performance Monitoring (OSLC-PM) à l'application Registry Services peut échouer pour plusieurs raisons. Vérifiez les causes possibles et les solutions.

### Problème

Le fournisseur de services peut ne pas démarrer pour les raisons suivantes :

- L'ID utilisateur et/ou le mot de passe, spécifiés pour les Registry Services, des entrées du fournisseur de services OSLC-PM dans le fichier de configuration du serveur d'automatisation sont incorrects ou manquants.
- Le port d'informations de connexion locale du fournisseur de services OSLC-PM est utilisé par une autre application.

Messages d'erreur affichés :

**Windows** Lorsque vous démarrez le fournisseur de services dans Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring, il ne démarre pas et le message suivant s'affiche : KCICF5100E Impossible de démarrer le service, voir le journal des événements pour plus d'informations.

**Linux** **UNIX** Lorsque vous démarrez le fournisseur de services à l'aide de la commande de démarrage d'agent `itmcmd`, il ne démarre pas et le message suivant s'affiche : KCIIN0198E Impossible de démarrer l'agent. Veuillez vérifier le fichier journal.

### Diagnostique et solutions

Vous pouvez visualiser des messages d'erreur du fournisseur de services OSLC-PM dans le fichier journal MSG2 du serveur d'automatisation qui peut vous aider à identifier l'endroit où le problème peut survenir. (Voir «Fichiers journal et d'environnement», à la page 181 pour connaître le chemin d'accès au fichier.)

#### ID utilisateur ou mot de passe incorrect ou manquant pour les Services de registre

Lorsque l'ID utilisateur et/ou le mot de passe, tels que définis pour les Registry Services, des entrées du fournisseur de services OSLC-PM dans le fichier de configuration du serveur d'automatisation sont incorrects ou manquants, le message d'erreur suivant s'affiche dans le fichier journal MSG2 du serveur d'automatisation : KASPR017E The OSLC-PM Service Provider encountered a Registry Services authorization error.

Vérifiez les valeurs d'ID utilisateur et de mot de passe configurées pour le fournisseur de services OSLC-PM.

#### Port d'informations de connexion locale du fournisseur de services OSLC-PM non disponible

Lorsqu'un paramètre `KDEB_INTERFACELIST` est spécifié dans le fichier de configuration du fournisseur de services OSLC-PM, ce dernier établit une liaison à une interface spécifique. Si le port d'informations de connexion locale du fournisseur de services est utilisé par une application pour l'interface spécifiée, le message d'erreur suivant s'affiche dans le fichier journal MSG2 du serveur d'automatisation : KASE061 Port *nnn* is not available

Spécifiez une autre valeur de port d'informations de connexion locale de fournisseur de services OSLC-PM.

Au besoin, vérifiez et modifiez le paramètre `KDBE_INTERFACELIST` dans le fichier de configuration du fournisseur de services OSLC-PM. (Voir «Fichiers journal et d'environnement», à la page 181 pour des instructions.)

---

## Le serveur d'automatisation Linux ne démarre pas après un recyclage rapide

Si vous arrêtez le Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server et que vous le redémarrez immédiatement, il est possible de rencontrer un problème lors du redémarrage. Vérifiez les informations de diagnostic et la solution pour résoudre le problème.

### Problème

Lorsque que vous arrêtez le serveur d'automatisation et que vous le redémarrez immédiatement, vous remarquez que le serveur ne démarre pas et un message KCIIN0198E peut s'afficher à la ligne de commande :

```
# ./itmcmd agent start as Processing. Please wait...
Starting Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server ...
KCIIN0198E Unable to start agent.
```

### Diagnostic

La libération du port d'écoute qui est utilisé par le processus `ksmain` précédent peut être lente, ce qui entraîne l'échec du démarrage du nouveau processus `ksmain`. Le message suivant apparaît dans le journal KAS MSG2 (voir «Fichiers journal et d'environnement», à la page 181 pour déterminer l'emplacement du fichier) :

```
Mon Nov 26 12:46:52 2012 KASE061 Port 10001 is not available.
```

### Solution

Attendez un instant que le port soit libéré par le système d'exploitation, puis essayez de redémarrer le serveur d'automatisation de nouveau.

---

## L'arrêt prend beaucoup de temps

Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server envoie des demandes HTTP au registre pour signaler des modifications au niveau des statistiques et des ressources de surveillance des performances. Si un arrêt du serveur d'automatisation est lancé alors qu'une demande HTTP est en cours, par exemple sur Jazz pour Service Management, l'arrêt est retardé jusqu'à ce que l'exécution de la requête HTTP soit terminée.

D'autres facteurs tels que les délais de réseau et les routeurs qui ne répondent pas peuvent également ralentir l'arrêt.

### Problème

Le serveur d'automatisation ne s'arrête pas ou ne s'arrête dans les délais prévus.

La commande UNIX permettant d'arrêter le serveur d'automatisation et la réponse après dépassement du délai d'attente se produit :

```
./itmcmd agent stop as
Processing. Please wait...
Stopping Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server ...
Product as was not stopped. You can use /data/630/d2275a/bin/itmcmd agent
stop command with option -f to force stop product as.
Using this option you may lose/corrupt data! See help for more information.
KCIIN0205E Unable to stop agent or process...
```

**Cause** Si la demande d'arrêt du serveur d'automatisation est lancée alors qu'une demande HTTP est en cours, le traitement de l'arrêt est retardé jusqu'à ce qu'une réponse HTTP soit reçue ou que la requête HTTP arrive à expiration, selon la valeur du paramètre `KAS_REGISTRY_SERVICES_TIMEOUT` associé, le serveur d'automatisation s'arrêtant dès que l'une de ces conditions se vérifie.

### Solution

Remplacez la valeur du délai d'expiration par défaut de 120 secondes par une valeur plus basse, telle que 60 secondes. Une valeur plus basse entraîne un arrêt plus rapide de la requête HTTP, ce qui permet le traitement de l'arrêt. Voir les descriptions de `KAS_REGISTRY_SERVICES_TIMEOUT_GET`,

**KAS\_REGISTRY\_SERVICES\_TIMEOUT\_POST** et **KAS\_REGISTRY\_SERVICES\_TIMEOUT\_DELETE** dans les rubriques relatives à *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration* «Variables d'environnement».

Pour accéder au fichier d'environnement du serveur d'automatisation pour modifier les variables de délai d'attente, voir «Fichiers journal et d'environnement», à la page 181.

**Remarque :** Également à l'arrêt, le journal ras1 du serveur d'automatisation affiche une liste des verrous de composants en cours de libération. Parfois, des nombres non valides peuvent être notés avec le nombre de verrous qui sont libérés. Vous pouvez ignorer ces messages d'erreur de nombre non valide à moins que des problèmes ne surviennent lors de l'arrêt du composant.

---

## Chapitre 11. Identification et résolution des problèmes liés à Serveur de règles d'autorisation

Utilisez la fonction Tivoli Serveur de règles d'autorisation pour protéger vos ressources contre tout accès non autorisé d'utilisateurs des tableaux de bord de surveillance dans Dashboard Application Services Hub. Le Serveur de règles d'autorisation est installé avec Dashboard Application Services Hub et l'interface de ligne de commande tivcmd est installée sur les ordinateurs où les administrateurs créent des règles d'autorisation.

Revoyez les informations relatives aux journaux et aux traces ainsi que les scénarios d'incidents pour vous aider à diagnostiquer les problèmes au niveau du Serveur de règles d'autorisation.

---

### Informations de trace et de journal

La fonction Serveur de règles d'autorisation dialogue avec les tableaux de bord de gestion d'infrastructure et le fournisseur de données de tableau de bord. Par conséquent, l'identification et la résolution des problèmes nécessite de collecter des informations de trace et de journal auprès d'un ou plusieurs de ces composants.

### Définition d'une trace pour le fournisseur de données de tableau de bord ou le client de règle

Une partie de la fonction de règles d'autorisation de Tivoli s'exécute dans le cadre du fournisseur de données de tableau de bord. Ce code est référencé en tant que *client de règle*. Le traçage du fournisseur de données de tableau de bord et du client de règle peut être activé à l'aide de la même procédure via la console d'administration TEPS/e. La seule différence réside dans le paramétrage des niveaux de trace des packages.

Activez le traçage du fournisseur de données de tableau de bord en cas de problème au niveau de l'extraction de données dans les tableaux de bord du serveur et si le support IBM vous l'a demandé. Le traçage du client de règle peut se révéler utile pour l'identification et la résolution de problèmes liés à des vérifications d'autorisation d'exécution ou à la distribution de règles.

### Avant de commencer

Pour des raisons de sécurité et de sauvegarde des ressources système, la console d'administration TEPS/e est, par défaut, désactivée. Le Tivoli Enterprise Portal Server doit être en cours d'exécution pour que vous puissiez activer la console.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour activer et démarrer la console d'administration TEPS/e, puis activer le traçage pour le fournisseur de données de tableau de bord ou le client de règle, procédez comme suit :

### Procédure

1. Activez la console d'administration TEPS/e comme suit :

-  Dans la fenêtre Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring, mettez en évidence le Tivoli Enterprise Portal Server, puis sélectionnez **Avancé > Console d'administration TEPS/e > Activer l'administration TEPS/e**.
-   A partir de la ligne de commande, accédez au répertoire scripts (Intel Linux : `rep_install /li6263/iw/scripts ; zLinux :rep_install /ls3266/iw/scripts ; AIX :rep_install /aix533/iw/scripts`) et entrez la commande suivante, où true démarre la console et false l'arrête :

```
./enableISCLite.sh {true/false}
```

La console d'administration TEPS/e est maintenant activée pour connexion et le restera jusqu'à ce que le serveur de portail soit arrêté.

2. Si vous activez la console pour la première fois, vous devez définir le mot de passe d'administration :

-  Dans la fenêtre Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring, mettez en évidence le **Tivoli Enterprise Portal Server**, puis sélectionnez **Avancé > Console d'administration TEPS/e > Mot de passe d'administration TEPS/e**.
-   À partir du répertoire scripts, entrez la commande suivante, où *nom\_utilisateur* correspond à wasadmin et *mot\_de\_passe* au nouveau mot de passe :  

```
updateTEPSEPass.sh nom_utilisateur mot_de_passe
```

Lorsque vous entrez un nouveau mot de passe d'administration TEPS/e, le mot de passe est réinitialisé.

3. Saisissez l'une des adresses URL suivantes dans votre navigateur Internet Explorer ou Firefox :

- <http://localhost:15205/ibm/console>
- <https://localhost:15206/ibm/console>

4. Connectez-vous à la console à l'aide de l'ID utilisateur wasadmin et du mot de passe d'administration TEPS/e défini. La fenêtre de la console d'administration TEPS/e s'affiche.

5. Définissez la trace comme suit :

- a. Développez la catégorie **Identification et résolution des problèmes**, puis sélectionnez **Journaux et trace**.
- b. Sélectionnez l'identificateur de serveur (en général, ITMServer).
- c. Sous l'en-tête **General Properties**, sélectionnez **Change log detail levels**.
- d. Pour modifier les paramètres de journal sans recycler le serveur, sélectionnez l'onglet Runtime. Si vous voulez conserver les paramètres de journal après un redémarrage du serveur, cochez la case **Save runtime changes to the configuration as well** .
- e. Définissez le niveau de trace de package suivant pour accroître la journalisation du fournisseur de données de tableau de bord ou du client de règle :  

```
*=info:com.ibm.tivoli.monitoring.provider.*=finest
```
- f. Cliquez sur **OK** et enregistrez les paramètres.

## Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser la commande **tacmd pdcollect** pour collecter les journaux nécessaires du fournisseur de données à partir du serveur de portail. Pour plus d'informations sur les commandes tacmd, voir le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide des commandes* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/cmdref/itm\\_cmdref.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/cmdref/itm_cmdref.htm)).

## Paramètre de trace du Serveur de règles d'autorisation

Le Serveur de règles d'autorisation s'exécute sur Jazz for Service Management (JazzSM).

Configurez les paramètres de trace du Serveur de règles d'autorisation par la console JazzSM si le support IBM a demandé des traces.

## Procédure

1. Pour démarrer la console JazzSM, entrez l'URL suivante dans votre navigateur : [https://nomhôte:port\\_hôte\\_admin/racine\\_contexte/logon.jsp](https://nomhôte:port_hôte_admin/racine_contexte/logon.jsp)  
où  
*nomhôte* est le nom de système hôte qualifié complet du serveur JazzSM.

`port_hôte_admin` est le port de l'hôte d'administration JazzSM, en général 16316. Pour trouver le numéro de port, ouvrez le fichier `portdef.props` du répertoire des propriétés de profil JazzSM, et localisez la propriété `WC_adminhost_secure`.

`racine_contexte` a été configuré lors de l'installation. La valeur par défaut est `ibm/console`.

L'URL par défaut est `https://nomhôte:16316/ibm/console/logon.jsp`.

2. Une fois connecté à la console JazzSM, développez la catégorie **Identification et résolution des problèmes**, puis sélectionnez **Journaux et trace**.
3. Sélectionnez l'identificateur de serveur (en général, ITMServer).
4. Sous l'en-tête **General Properties**, sélectionnez **Change log detail levels**.
5. Pour modifier les paramètres de journal sans recycler le serveur, sélectionnez l'onglet Runtime. Si vous voulez conserver les paramètres de journal après un redémarrage du serveur, cochez la case **Save runtime changes to the configuration as well**.
6. Pour augmenter la journalisation pour le Serveur de règles d'autorisation, définissez le niveau de trace de package sur «all» pour «com.ibm.tivoli.rest.\*»: `*=info: com.ibm.tivoli.rest.*=all`
7. Cliquez sur **OK** et enregistrez les paramètres.

## Que faire ensuite

Vous pouvez exécuter l'un des scripts suivants pour créer un fichier `PolicyServerLogs.zip` dans un répertoire de sortie (output) enfant qui contient les informations de journal provenant des tableaux de bord du serveur et du Serveur de règles d'autorisation :

```
Windows rép_install_JazzSM\AuthPolicyServer\PolicyServer\tools\pdCollect.bat
```

```
Linux UNIX rép_install_JazzSM/AuthPolicyServer/PolicyServer/tools/pdCollect.sh
```

## Outil pdcollect

Utilisez l'outil `pdcollect` pour recueillir des fichiers journaux, des journaux d'IBM Installation Manager, des informations de configuration, des informations de version, des propriétés et d'autres informations pour aider à diagnostiquer les problèmes liés aux règles d'autorisation.

L'outil `pdcollect` est utilisé à la ligne de commande en exécutant le script `pdcollect`.

L'outil `pdcollect` est installé avec Tivoli Serveur de règles d'autorisation ou avec l'(interface de ligne de commande `tivcmd` pour des règles d'autorisation (voir la rubrique «Installation et configuration de Tivoli Authorization Policy Server et de l'interface de ligne de commande `tivcmd` pour les règles d'autorisation» du document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.)

## pdcollect pour le Serveur de règles d'autorisation

### Emplacement d'installation

Du fait que le Serveur de règles d'autorisation est installé avec le composant Dashboard Application Services Hub de Jazz for Service Management, le script `pdcollect` est recherché en dessous de Jazz for Service Management :

```
Windows rép_install_JazzSM\AuthPolicyServer\PolicyServer\tools\pdcollect.bat
```

```
Linux UNIX rép_install_JazzSM/AuthPolicyServer/PolicyServer/tools/pdcollect.sh
```

Une fois que vous avez exécuté le script, le fichier `PolicyServerLogs-nom_hôte.zip` est créé dans l'emplacement temporaire du système.

### Exemple d'exécution

```
Windows C:\Program Files\IBM\JazzSM\AuthPolicyServer\PolicyServer\tools\pdcollect.bat a généré C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\2\PolicyServerLogs-C0060048.zip
```

```
Linux UNIX -bash-3.2#./pdcollect.sh a généré /tmp/PolicyServerLogs-nc051041.zip
```

## Contenu du fichier PolicyServerLogs-nom\_hôte.zip

Le fichier zip utilise la structure de dossiers suivante :

### JazzSMProfile

Le nom du dossier est basé sur le nom de profil e WebSphere Application Server qui a été indiqué lorsque Jazz for Service Management a été installé. Le nom de profil par défaut est JazzSMProfile. JazzSMProfile contient les journaux de WebSphere Application Server. Il est important de noter que les journaux natifs SystemErr et SystemOut, et les journaux FFDC (outil de diagnostic de premier niveau) collectent instantanément les événements et les erreurs qui se produisent au cours de l'exécution de WebSphere Application Server. Ce dossier contient généralement les journaux du dossier *réinstall\_JazzSM //profile/logs*.

**logs** Ce dossier contient le fichier `deployPolicyServer.log`, qui contient la sortie de l'exécution du script `wsadmin` pour déployer l'application Serveur de règles d'autorisation dans WebSphere Application Server

### META-INF

Ce dossier contient le fichier manifeste.

### properties

Ce dossier contient les fichiers `PolicyServer.properties` et `tipinfo.properties`.

### InstallationManagerLogs.zip

Ce fichier zip contient les informations importantes pour le diagnostic des problèmes qui sont associés à l'installation du Serveur de règles d'autorisation à l'aide de IBM Installation Manager.

## pdcollect pour l'interface CLI tivcmd

### Emplacement d'installation

L'outil de `pdcollect` est installé avec l'interface CLI `tivcmd` à l'aide de IBM Installation Manager. Le script `pdcollect` est situé dans le dossier suivant :

```
Windows rép_install_CLI\tools\pdcollect.bat
```

```
Linux UNIX pré_install_CLI/tools/pdcollect.sh
```

Une fois que vous avez exécuté le script, le fichier `PolicyCLILogs-nom_hôte.zip` est créé dans l'emplacement temporaire du système.

### Exemple d'exécution

```
Windows C:\IBM\TivoliMonitoring\tools\pdcollect.bat a généré C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\2\PolicyCLILogs-C0060048.zip
```

```
Linux UNIX -bash-3.2#./pdcollect.sh a généré /tmp/PolicyCLILogs-nc051041.zip
```

## Contenu du fichier PolicyCLILogs-nom\_hôte.zip

Le fichier zip utilise la structure de dossiers suivante :

**logs** Ce dossier contient les journaux KDQ RAS1, générés par l'exécution des commandes de l'interface CLI `tivcmd`.

### property

Ce dossier contient le fichier `KDQENV` lorsque le script `pdcollect` est exécuté sous Windows, et le fichier `kdqenv.config` lorsque le script est exécuté sous Linux ou UNIX.

### InstallationManagerLogs.zip

Ce fichier zip contient les informations importantes pour le diagnostic des problèmes qui sont associés à l'installation de l'interface de ligne de commande `tivcmd` à l'aide de IBM Installation Manager.

## Journaux d'audit pour le Serveur de règles d'autorisation

Passez en revue les exemples et l'explication des types d'enregistrements de journal d'audit qui sont écrits pour les mises à jour des règles du Serveur de règles d'autorisation, les incidents d'autorisation, les incidents de communication, et les règles d'autorisation périmées.

### Enregistrement d'audit pour les mises à jour de règle

Le journal d'audit `system.Nom_Concentrateur_cq_audit.log` contient un enregistrement d'audit semblable à celui qui est présenté dans l'exemple suivant. Le client de distribution de règles récupère les mises à jour de règle.

```
<AuditEvt Domain="" Type="SYSADMIN" Level="Minimum" Ver="110">
  <Who>
    <UserID>SYSTEM</UserID>
    <AuthID>SYSTEM</AuthID>
  </Who>
  <What>
    <Op Name="CreatePolicyStore" Type="" />
    <Msg Text="KDQPD0019I Un nouveau magasin de règles [ C:\IBM\ITM\PolicyStore\
tivoliRoot_1359571094481 ] a été créé par le client de distribution
de règles et est prêt à être utilisé par les clients
de règles sur cette machine."
RBKey="KDQA0000" />
    <Result>0</Result>
  </What>
  <When>
    <EvtTS MS="1130130133814731" ITM="1130130133814000" />
    <Corr>0</Corr>
    <Seq>19</Seq>
  </When>
  <OnWhat>
    <Obj Type="" Name="C:\IBM\ITM\PolicyStore\tivoliRoot_1359571094481" />
  </OnWhat>
  <Where>
    <Origin>
      <Node Name="Tivoli Enterprise Portal Server" Type="SERVER"
AddrType="IPv4" Addr="192.168.1.65" Host="perezwin7"
SYSID="PEREZWIN7:TEPS" />
    </Origin>
    <App Code="KCQ" Ver="XX.XX.XX" Comp="kcj" />
    <SvcPt>system.perezwin7_cq</SvcPt>
  </Where>
  <WhereFrom>
    <Source>
      <Node Name="" SYSID="192.168.1.65" />
    </Source>
  </WhereFrom>
  <WhereTo>
    <Target>
      <Node Name="" Host="perezwin7" />
    </Target>
  </WhereTo>
</AuditEvt>
```

### Journal d'audit présentant des enregistrements d'incident d'autorisation

Si les utilisateurs rencontrent des incidents d'autorisation quand ils essaient d'ouvrir certains tableaux de bord, examinez le journal d'audit à la recherche du texte de message suivant :  
L'utilisateur n'a pas l'accès de visualisation pour  
UISolution.ITMSDNT.ViewModel.NTPProcessTable L'utilisateur n'a pas d'accès événement à  
aucun système pour UISolution.ITMSDBASE.ViewModel.EventCountByMGroup  
Les noms UISolution et ViewModel varient selon la restriction d'accès.

## Enregistrement d'audit généré lorsque le fournisseur de données de tableau de bord ne peut pas communiquer avec le Serveur de règles d'autorisation

```
<AuditEvt Domain="" Type="SYSADMIN" Level="Basic" Ver="110">
<Who>
  <UserID>jtipadmin</UserID>
  <AuthID>SYSTEM</AuthID>
</Who>
<What>
  <Op Name="distribute" Type=""/>
  <Msg Text="KDQPD0007E Une demande [ POST ] a été envoyée à l'URL
  [ HTTP://localhost2:16310/ibm/tivoli/rest/providers/AUTHZ/
  datasources/authdata/datasets/policies/tasks/GET_DIST_TIMESTAMP ],
  mais a échoué car l'URL est inaccessible."
  RBKey="KDQA0000"/>
  <Result>0</Result>
</What>
<When>
  <EvtTS MS="1130130135951716" ITM="1130130135951000"/>
  <Corr>0</Corr>
  <Seq>7</Seq>
</When>
<OnWhat>
  <Obj Type="" Name="any"/>
</OnWhat>
<Where>
  <Origin>
    <Node Name="Tivoli Enterprise Portal Server" Type="SERVER"
    AddrType="IPv4" Addr="192.168.1.65" Host="perezwin7"
    SYSID="PEREZWIN7:TEPS"/>
  </Origin>
  <App Code="KCQ" Ver="XX.XX.XX" Comp="kcj"/>
  <SvcPt>system.perezwin7_cq</SvcPt>
</Where>
<WhereFrom>
  <Source>
    <Node Name="" SYSID="192.168.1.65" Addr="192.168.1.65"/>
  </Source>
</WhereFrom>
<WhereTo>
  <Target>
    <Node Name="" Host="perezwin7"/>
  </Target>
</WhereTo>
</AuditEvt>
```

L'exemple suivant affiche le début de l'enregistrement d'audit qui est généré par le client de la distribution de règles lorsque le fournisseur de données de tableau de bord ne peut pas communiquer avec le Serveur de règles d'autorisation. Le client de distribution de règles s'exécute dans la tâche du fournisseur de données de tableau de bord, le nom op est «**PolicyUpdateError**».

```
<AuditEvt Domain="" Type="SECMAINT" Level="Minimum" Ver="110">
<Who>
  <UserID>SYSTEM</UserID>
  <AuthID>SYSTEM</AuthID>
</Who>
<What>
  <Op Name="PolicyUpdateError" Type=""/>
  <Msg Text="SERVER_UNREACHABLE : PolicyMessageInfo ...
```

## Enregistrement d'audit généré lorsque les règles deviennent périmées

S'il n'y a aucune règle active pour l'autorisation des utilisateurs, les tableaux de bord ne remplissent pas les graphiques et le tableau avec des données mais, au lieu de cela, ils affichent un message selon lequel «Une erreur inattendue s'est produite.»

Lorsque vous visualisez l'enregistrement d'audit, le nom op est «**DeletePolicyStore**»

```

<AuditEvt Domain="" Type="SYSADMIN" Level="Minimum" Ver="110">
<Who>
  <UserID>SYSTEM</UserID>
  <AuthID>SYSTEM</AuthID>
</Who>
<What>
  <Op Name="DeletePolicyStore" Type="" />
  <Msg Text="KDQPC0022W Le composant client de règles a détecté qu'aucun
magasin de règles actif n'est disponible pour effectuer les autorisations.
Le client de règles restera actif en attendant qu'un magasin de règles
devienne disponible. Dans cet intervalle, toutes les demandes d'autorisation
seront refusées." RBKey="KDQA0000" />
  <Result>0</Result>
</What>
<When>
  <EvtTS MS="1130130150742533" ITM="1130130150742000"/>
  <Corr>0</Corr>
  <Seq>140</Seq>
</When>
<OnWhat>
  <Obj Type="" Name="" />
</OnWhat>
<Where>
  <Origin>
    <Node Name="Tivoli Enterprise Portal Server" Type="SERVER"
AddrType="IPv4" Addr="192.168.1.65" Host="perezwin7"
SYSID="PEREZWIN7:TEPS" />
  </Origin>
  <App Code="KCQ" Ver="XX.XX.XX" Comp="kcj" />
  <SvcPt>system.perezwin7_cq</SvcPt>
</Where>
<WhereFrom>
  <Source>
    <Node Name="" SYSID="192.168.1.65" />
  </Source>
</WhereFrom>
<WhereTo>
  <Target>
    <Node Name="" Host="perezwin7" />
  </Target>
</WhereTo>
</AuditEvt>

```

## Valider une configuration correct et un bon fonctionnement

Vous pouvez examiner l'espace de travail Journal d'audit pour confirmer que le Serveur de règles d'autorisation et le Tivoli Enterprise Portal Server ont été configurés correctement et sont opérationnels.

Le journal d'audit du serveur de portail est disponible dans Tivoli Enterprise Portal au niveau Entreprise de la vue physique du navigateur. Recherchez dans l'espace de travail de journal d'audit les messages suivants :

KDQPD0015I le composant de client de distribution de règles s'est initialisé.

KDQPC0023I Le composant client de règles a détecté un nouveau magasin de règles [ CHEMIN D'ACCES à la librairie de fichiers ].

KDQPC0020I Le composant client de règles s'est initialisé correctement.

L'initialisation avec le serveur de règles a réussi.

---

## Echec du démarrage du Serveur de règles d'autorisation

Si le Serveur de règles d'autorisation ne démarre pas, examinez les problèmes connus, les causes possibles et les solutions préconisées.

## Erreurs de configuration KDQPN0006E et KDQPN0007E provoquant l'échec du démarrage du serveur de règles

Si l'un de ces codes d'erreur s'affiche lors de la configuration, le serveur de règles ne démarre pas. Ces erreurs signalent généralement qu'un incident lors de l'installation et de la configuration empêche la définition de valeurs de configuration critiques. Réinstallez le serveur de règles. Pour plus d'informations, voir «Installation et configuration de Tivoli Authorization Policy Server et de l'interface de ligne de commande tivcmd pour les règles d'autorisation» dans *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

### Un autre type d'erreur de démarrage s'est produit

Vérifiez que les variables de configuration du Serveur de règles d'autorisation sont correctement définies et pointent sur un emplacement auquel le service WAS peut accéder.

Pour confirmer que les variables de configuration sont correctement définies, procédez comme suit :

1. Pour démarrer la console JazzSM, entrez l'URL suivante dans votre navigateur :

`https://nomhôte:port_hôte_admin/racine_contexte/logon.jsp`

où

*nomhôte* est le nom de système hôte qualifié complet du serveur JazzSM.

*port\_hôte\_admin* est le port de l'hôte d'administration JazzSM, en général 16316. Pour trouver le numéro de port, ouvrez le fichier `portdef.props` du répertoire des propriétés de profil JazzSM, et localisez la propriété **WC\_adminhost\_secure**.

*racine\_contexte* a été configuré lors de l'installation. La valeur par défaut est `ibm/console`.

L'URL par défaut est `https://nomhôte:16316/ibm/console/logon.jsp`.

2. Une fois connecté à la console JazzSM, développez la catégorie **Resources** et la sous-catégorie **Resource Environment**, puis sélectionnez **Resource Environment Providers**.
3. Dans la vue principale, vérifiez la présence du nom de fournisseur de ressources «`kdqauthzResourceEnvironmentProvider`». Si la vue ne contient pas ce nom de fournisseur de ressources, l'erreur KDQPN0006E s'est certainement affichée ultérieurement et vous devez réinstaller le serveur de règles.
4. Sélectionnez le fournisseur de ressources «`kdqauthzResourceEnvironmentProvider`», puis cliquez sur **Additional Properties > Resource environment entries**.
5. Sélectionnez «`AuthzResourceReference`», puis cliquez sur **Additional Properties > Custom properties**.
6. Vérifiez la présence des propriétés suivantes : `XACML_ROOT_DIRECTORY`, `SEED_ROOT_DIRECTORY`, `DIST_ROOT_DIRECTORY`, `DIST_POLL_INTERVAL`, `AUDIT_ROOT_DIRECTORY`, `AUDIT_FILE_SIZE`, `AUDIT_COUNT`
7. Assurez-vous que les répertoires appropriés et l'accès à ces répertoires existent pour le service WAS.

---

## Echec d'autorisation lors de l'utilisation de commandes d'interface de ligne de commande liées aux règles

Si l'utilisateur est confronté à un échec d'autorisation lorsqu'il tente d'exécuter des commandes `tivcmd`, il est probable que cet utilisateur ne soit pas membre d'un rôle tel que `RoleAdministrator` autorisé à exécuter des commandes d'interface de ligne de commande liées aux règles. Vous disposez de deux options pour résoudre ce problème.

1. Si vous êtes membre du rôle `RoleAdministrator` ou d'un équivalent doté des droits d'accès administrateur complets, exécutez la commande **`tivcmd addtorole`** pour ajouter l'utilisateur au rôle de manière explicite.
2. Vous pouvez également optimiser des groupes d'utilisateurs gérés via LDAP ou via un système d'exploitation fourni par le système de gestion des groupes et des utilisateurs. Au lieu d'ajouter l'utilisateur à un rôle administrateur de manière explicite, vous ajoutez au rôle administrateur un

groupe d'utilisateurs dont l'utilisateur est membre. Cette méthode évite de surcharger le magasin de données de règles avec un grand nombre d'autorisations d'ID utilisateur individuelles et permet de contrôler les niveaux d'accès des règles par ajout ou suppression d'utilisateurs des groupes d'utilisateurs au lieu d'exécuter chaque fois une commande `tivcmd`.

---

## Commandes `tivcmd` de l'interface CLI pour les diagnostics d'autorisation du tableau de bord

Les commandes `tivcmd` de l'interface de ligne de commande permettent de diagnostiquer des problèmes d'autorisation du tableau de bord, tels que des ressources invisibles pour un utilisateur.

Revoyez les scénarios afin de mieux comprendre comment utiliser des commandes `tivcmd` pour analyser les problèmes liés aux tableaux de bord du serveur.

### Système géré non affiché

Afin de déterminer la raison pour laquelle un système géré ne s'affiche pas dans le tableau de bord du serveur pour un utilisateur spécifique, vous devez détenir les informations suivantes : ID utilisateur, nom du système géré et groupes de systèmes gérés auxquels appartient le système géré.

Vous pouvez exécuter la commande suivante pour afficher la liste des rôles auxquels appartient l'utilisateur, de manière explicite ou via son appartenance à un rôle de groupe d'utilisateurs :

```
tivcmd listroles -u id_util
```

Si vous suspectez que l'utilisateur n'est pas membre d'un rôle détenant le droit d'affichage du système géré, vous pouvez exécuter la commande suivante pour afficher la liste complète des membres du rôle :

```
tivcmd listroles -n nom_rôle -m
```

L'utilisateur peut être ajouté soit au rôle soit à un groupe qui est déjà membre du rôle.

Si l'utilisateur est déjà membre du rôle d'affichage escompté, vérifiez à l'aide de la commande suivante que les autorisations accordées à ce rôle sont correctes :

```
tivcmd listroles -nnom_rôle -p
```

Si les autorisations accordées au rôle sont correctes, vérifiez si l'utilisateur appartient à un groupe ou à un rôle auquel le droit d'affichage du système géré spécifié a été explicitement refusé. Les droits d'accès implémentés via `tivcmd exclude` sont toujours prioritaires même si la commande `tivcmd grant` a été émise pour la même ressource. La commande suivante permet de rechercher une interdiction explicite liée au système géré :

```
tivcmd listroles -t managedsystem -r nom_système_géré -p
```

La commande renvoie toutes les autorisations mentionnant le système géré indiqué pour chaque rôle associé. Si l'utilisateur est membre de l'un de ces rôles et qu'une exclusion d'«affichage» est présente, l'autorisation est correcte ou l'utilisateur n'a pas été ajouté au rôle de manière explicite ou via un groupe d'utilisateurs. Auquel cas, le problème peut être résolu de l'une des façons suivantes :

- Supprimez l'utilisateur via la commande `tivcmd removefromrole` si l'appartenance est explicite ou via le système de gestion des utilisateurs/groupe si l'appartenance est implicite.
- Exécutez la commande `tivcmd revoke` afin de supprimer la règle de refus pour la ressource si vous avez déterminé que la règle n'est plus nécessaire.

Si le problème n'est pas lié au fait qu'aucun rôle avec autorisation sur le système géré donné ou sur le groupe de systèmes gérés auquel ce système géré appartient n'existe actuellement, la solution peut être de créer un nouveau rôle doté des autorisations requises et d'ajouter l'utilisateur à ce rôle.

Enfin, il est possible que le rôle ou les autorisations d'affichage du système géré existent et que l'utilisateur a été correctement ajouté au rôle, mais que les mises à jour de règle n'aient pas été distribuées au Tivoli Enterprise Portal Server de sorte que ce dernier ne peut pas utiliser les mises à jour. Auquel cas, vous devrez peut-être procéder comme :

1. Revoquez et éventuellement réduisez l'**Intervalle d'interrogation** des règles configuré sur le serveur de portail si les extractions de règles ne s'effectuent pas assez rapidement. Le serveur de portail a un intervalle par défaut de 30 minutes pour vérifier la présence de modifications dans le Serveur de règles d'autorisation. (Pour des détails sur la modification des paramètres de règles d'autorisation de serveur de portail, voir la rubrique «Activation des règles d'autorisation dans le serveur de portail» du manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.)
2. Examinez le journal d'audit du serveur de portail dans Tivoli Enterprise Portal pour vérifier si une erreur de distribution s'est produite. Pour plus d'informations, voir «Journalisation d'audit» dans *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.

Pour plus de détails sur ces types d'erreurs, voir «Problèmes liés à la distribution des règles», à la page 197.

### Groupe de systèmes gérés non affiché

Pour déterminer la raison pour laquelle un groupe de systèmes gérés est manquant dans le tableau de bord d'un serveur, suivez la même procédure de base d'identification des problèmes que pour un système géré manquant. D'abord, exécutez la commande suivante afin de lister les rôles auxquels appartient un utilisateur, soit de manière explicite soit en tant que membre d'un rôle.

```
tivcmd listroles -u ID_utilisateur
```

Ensuite, exécutez la commande suivante pour afficher la liste complète des membres du rôle, où *nom\_rôle* est le nom distinctif (par exemple, `tivcmd listroles -u uid=test1ldap,cn=ITMSSORrealm,ou=SWG,o=IBM,c=US`).

```
tivcmd listroles -n nom_rôle -m
```

La commande renvoie toutes les autorisations spécifiant le groupe de systèmes gérés donné pour chaque rôle associé. L'utilisateur doit être membre de l'un de ces rôles, soit de manière explicite soit implicitement par l'intermédiaire d'un groupe. Si tel n'est pas le cas, vous pouvez ajouter l'utilisateur à un rôle autorisé à accéder au groupe de systèmes gérés ou l'ajouter à un groupe déjà membre du rôle. Par ailleurs, assurez-vous que l'accès au groupe de systèmes gérés ne soit pas refusé à l'utilisateur en raison d'une commande `tivcmd exclude` émise précédemment.

Enfin, il est possible qu'il n'existe aucun rôle doté de l'autorisation sur le groupe de systèmes gérés donné. Auquel cas, vous pouvez créer un nouveau rôle, accorder l'autorisation requise et ajouter l'utilisateur au rôle.

### Les événements liés à un système géré ne s'affichent pas

Pour qu'un utilisateur puisse visualiser les événements liés à un système géré, il doit être membre d'un rôle ayant accès au type d'objet «event».

Pour qu'un utilisateur puisse visualiser les détails des événements liés à un système géré, il doit être membre d'un rôle ayant accès à la fois au type d'objet «attributegroup» et au type d'objet «event».

Vous pouvez vérifier les autorisations du rôle auquel appartient l'utilisateur en exécutant la commande suivante :

```
tivcmd listroles -u ID_utilisateur -p
```

(Exemple : `tivcmd listroles -u uid=test1ldap,cn=ITMSSORrealm,ou=SWG,o=IBM,c=US -p`) Si l'utilisateur doit être autorisé à afficher les événements d'un système géré, vous pouvez ajouter

l'autorisation «event» au rôle existant à l'aide de la commande **tivcmd grant**, ou créer un nouveau rôle auquel cette autorisation est accordée, puis ajouter l'utilisateur à ce rôle.

Pour une description de toutes les commandes tivcmd, voir *IBM Tivoli Monitoring - Guide des commandes* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/cmdref/itm\\_cmdref.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/cmdref/itm_cmdref.htm)).

---

## Problèmes liés à la distribution des règles

Informations expliquant pourquoi les mises à jour des règles ne sont pas disponibles sur le fournisseur de données de tableau de bord.

### Les mises à jour de règle n'apparaissent jamais au niveau de Tivoli Enterprise Portal Server

Les mises à jour de règle sont implémentées à l'aide des commandes tivcmd de l'interface CLI et stockées sur l'ordinateur du Serveur de règles d'autorisation. Le serveur de portail fait appel à un mécanisme d'interrogation pour lancer périodiquement au Serveur de règles d'autorisation des requêtes d'extraction d'une copie locale du magasin de règles le plus récent. La copie locale est enregistrée dans le fichier *rep\_install /PolicyStoreArchive/argus.zip* sur l'ordinateur du fournisseur de données de tableau de bord (le serveur de portail). Si ce fichier manque, cela confirme que la distribution de règles est défectueuse. Le serveur de portail dispose d'un panneau de configuration qui permet de spécifier les informations requises pour se connecter au Serveur de règles d'autorisation et lui envoyer des demandes d'extraction de règles. Les informations de configuration requises sont les suivantes :

- nom d'hôte ou adresse IP du Serveur de règles d'autorisation
- Protocole (http ou https)
- Port (port associé au protocole http ou https sur le Serveur de règles d'autorisation)
- ID utilisateur et mot de passe

Si l'une de ces informations est incorrecte, le serveur de portail est incapable d'extraire les mises à jour de règle depuis le Serveur de règles d'autorisation. Les erreurs les plus fréquentes sont les suivantes :

- Le Serveur de règles d'autorisation n'est pas actif. Assurez-vous que l'interface CLI tivcmd peut s'exécuter correctement ; sinon, démarrez le serveur d'applications Websphere sur lequel le Serveur de règles d'autorisation et Dashboard Application Services Hub sont installés : À l'invite de commande, accédez au répertoire C:\Program Files\IBM\JazzSM\profile\bin et entrez **startserver server1**.
- Le nom d'hôte ou le port spécifié est incorrect. Pour vérifier le nom d'hôte et le port, entrez l'URL suivante dans votre navigateur : [http://nomhôte\\_configuré:port\\_configuré/ibm/tivoli/rest/providers/AUTHZ](http://nomhôte_configuré:port_configuré/ibm/tivoli/rest/providers/AUTHZ). Si vous obtenez une erreur, vérifiez la validité du nom d'hôte et du numéro de port et recommencez.
- Le protocole https est spécifié, mais les certificats SSL ne sont pas correctement configurés. (Pour des détails sur la façon d'installer les certificats SSL, voir la rubrique Configurer la communication TLS/SSL avec le serveur de règles d'autorisation du document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.)
- L'ID utilisateur ou le mot de passe ne peut pas être authentifié avec le Serveur de règles d'autorisation. Pour plus de détails, voyez l'article de diagnostic, «Le nom d'utilisateur ou le mot de passe qui est configuré pour la connexion du serveur de portail au Serveur de règles d'autorisation n'est pas correct».
- L'ID utilisateur n'a pas été autorisé à distribuer des règles. (Pour plus d'informations, voir la rubrique «Activation des règles d'autorisation par rôle» du document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.)

S'agissant d'un ID utilisateur qui ne détient pas de droit pour distribuer des règles depuis le Serveur de règles d'autorisation vers le fournisseur de données de tableau de bord sur le serveur de portail, le droit d'extraction de règles doit être accordé à l'ID utilisateur. Pour ce faire, le plus simple est d'ajouter l'utilisateur (ou un groupe auquel l'utilisateur appartient) au rôle

«PolicyDistributor». Vous pouvez vérifier quels utilisateurs et groupes sont membres du rôle «PolicyDistributor» à l'aide de la commande **tivcmd listroles**.

Vous pouvez voir l'**ID utilisateur** qui est configuré pour le téléchargement de règles d'autorisation à l'aide de la fonction de reconfiguration du serveur de portail :

**Windows** Cliquez sur **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring**. Cliquez avec le bouton droit sur le Tivoli Enterprise Portal Server, sélectionnez **Reconfigurer**, puis cliquez sur **OK** pour accepter la configuration actuelle et ouvrir la boîte de dialogue Configuration de serveur de règles d'autorisation.

**Linux** **UNIX** Accédez au répertoire `rep_install/bin` et exécutez `./itmcmd manage [-h rep_install]`. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur Tivoli Enterprise Portal Server et sélectionnez **Configurer**.

Vous pouvez également voir l'**ID utilisateur** dans la variable d'environnement **KDQ\_GS\_POLICY\_SERVER\_USERID** dans le fichier d'environnement du serveur de portail :

**Windows** Cliquez sur **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring**. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur Tivoli Enterprise Portal Server et sélectionnez **Avancé > Editer le fichier ENV** pour ouvrir le fichier kfwenv.

**Linux** **UNIX** Accédez au répertoire `rep_install/config` et ouvrez le fichier `cq.ini` dans un éditeur de texte.

Pour vérifier si l'utilisateur est un membre du rôle PolicyDistributor, utilisez la commande de l'interface CLI **tivcmd** suivante. Une liste des membres affectés à ce rôle est affichée :

```
tivcmd listroles -n PolicyDistributor -m
```

L'utilisateur doit être explicitement répertorié ou être membre d'un groupe qui est explicitement répertorié. Si l'utilisateur n'est pas explicitement répertorié ou membre d'un groupe qui est explicitement répertorié, le message suivant est entré dans le fichier SystemOut.log pour le serveur Dashboard Application Services Hub :

```
KDQPA0044E Une erreur d'autorisation s'est produite car vous n'êtes pas autorisé à exécuter la commande actuelle. Vous devez détenir le droit d'effectuer l'opération [ distribute ] sur le type d'objet [ role ] associé à la ressource [ default ] du type de ressource [ rolegroup ] pour exécuter la commande.
```

### **Le nom d'utilisateur ou le mot de passe qui sont configurés pour la connexion du serveur de portail au Serveur de règles d'autorisation n'est pas correct**

Si le nom d'utilisateur ou le mot de passe est incorrect, le message suivant est entré dans le fichier SystemOut.log pour le serveur Dashboard Application Services Hub :

```
SECJ0369E : L'authentification a échoué lors de l'utilisation de LTPA. L'exception est com.ibm.websphere.wim.exception.PasswordCheckFailedException: CWWIM4529E La vérification du mot de passe pour le nom principal 'nom_utilisateur' a échoué. Cause première : 'javax.naming.AuthenticationException: [LDAP : code d'erreur 49 - données d'identification non valides]; Objet résolu: 'com.sun.jndi.ldap.LdapCtx@825863d4''.
```

Par exemple, prenons un utilisateur détenant une autorisation de règles sur le serveur de portail mais qui est confronté aux erreurs d'exécution suivantes lorsqu'il tente de créer un widget :

```
Erreur : ATKRST100E : Une exception s'est produite, le message d'erreur est le suivant :  
KFWITM621E La ressource demandée est actuellement non disponible, n'existe pas ou l'autorisation est refusée.
```

Une première étape appropriée de diagnostic consiste à consulter le journal d'audit du serveur de portail, qui contient les messages relatifs aux incidents liés au Serveur de règles d'autorisation et à la distribution des règles.

```
[1/3/13 13:04:26:457 EST] 000000d4 PolicyServer I  
com.ibm.tivoli.monitoring.provider.security.PolicyServer getEntitlements()  
Calling getUserResources with allowedOrDenied<true> domain  
<itm.HUB_amsntx28>user<cn=svt1dap1,ou=users,ou=SWG,o=IBM,c=US>
```

```

user groups<[cn=svtgrp1,cn=svtldap,ou=SWG,o=IBM,c=US]> op<view>
objType<attributegroup> obj<any>
[1/3/13 13:04:26:458 EST] 000000d4 client E
com.ibm.tivoli.rest.authz.client.PolicyClientRefreshWrapperImpl
performInitialization Policy store parent root directory has not been set;
the client cannot initialize.
[1/3/13 13:04:26:465 EST] 000000d4 client E
com.ibm.tivoli.rest.authz.client.PolicyClientRefreshWrapperImpl
getUserResources KDQPC0017E The policy client is not initialized.
The policy client request cannot be processed. The failed policy store
path is [ null ] and the failed policy role path is [ null ] .
[1/3/13 13:04:26:466 EST] 000000d4 PolicyServer E
com.ibm.tivoli.monitoring.provider.security.PolicyServer
getEntitlements() ERROR:
com.ibm.tivoli.rest.authz.PolicyAuthorizationException
[1/3/13 13:04:26:479 EST] 000000d4 MsysCollectio E
com.ibm.tivoli.monitoring.provider.msys.MsysCollection
getSecurityFilter() getEntitlements using allowed returned empty list
[1/3/13 13:04:26:480 EST] 000000d4 rest E
com.ibm.tivoli.rest.RestProvidersURI getDatasourceDatasetColumns
unexpected exception:
com.ibm.tivoli.monitoring.provider.navmodel.ITMRuntimeException:
KFWITM621E The requested resource is currently unavailable,
does not exist or authorization is denied at
com.ibm.tivoli.monitoring.provider.msys.MsysCollection.
getSecurityFilter(MsysCollection.java:298)

```

Tous ces messages peuvent découler du fait qu'une distribution de règles ne s'est pas effectuée. Pour vérifier si le fournisseur de données de tableau de bord est autorisé à télécharger des informations liées aux règles, exécutez la commande suivante :

```
tivcmd listroles --rolename PolicyDistributor --showpermissions --showmembership
```

Dans ce scénario, la commande génère le résultat suivant :

```

PolicyDistributor
Users:
Groups:
Permissions:
  Domain: any
  Resource Type: rolegroup
  Resource: default
  Object Type: role
  Granted Operations: {distribute}

```

La sortie obtenue indique que l'utilisateur a été ajouté au rôle PolicyDistributor, ce qui explique pourquoi le fournisseur de données de tableau de bord ne peut pas télécharger de règles et pourquoi le message KFWITM621E est généré. Notez que chaque fois que vous installez un nouveau Serveur de règles d'autorisation, vous devez exécuter une fois la commande suivante :

```
tivcmd addtorole --rolename PolicyDistributor -u "user_configured_for_DP"
```

### Les dernières mises à jour de règles n'apparaissent pas sur le serveur de portail

Dans ce scénario, supposons que l'utilisateur configuré pour la connexion du Serveur de règles d'autorisation a été ajouté au rôle de PolicyDistributor, et que la distribution de règle au serveur de portail s'est déjà produite avec succès un ou plusieurs fois. Vous remarquez que les dernières mises à jour de règles ne sont pas disponibles sur le serveur de portail. L'erreur peut provenir, par exemple, du fait que le droit d'accès à un système géré a été récemment accordé à un rôle, mais que le tableau de bord du serveur persiste à empêcher un utilisateur appartenant à ce rôle d'afficher le système géré.

Lorsque vous analysez un problème de ce type, il est important de vous rappeler que les mises à jour de règles implémentées au niveau du Serveur de règles d'autorisation n'apparaissent pas immédiatement au niveau du serveur de portail. Deux intervalles d'interrogation jouent sur la vitesse à laquelle les mises à jour sont distribuées :

- Les mises à jour sont régulièrement regroupées sur le Serveur de règles d'autorisation afin de préparer une distribution ultérieure. Ce processus est contrôlé par la propriété d'environnement de ressource **DIST\_POLL\_INTERVAL** du Serveur de règles d'autorisation. (Pour plus d'informations, voir la rubrique «Modification des propriétés de configuration du serveur de règles d'autorisation après l'installation et la configuration» du document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.)
- Le serveur de portail envoie régulièrement au Serveur de règles d'autorisation des requêtes des dernières mises à jour, tel que défini par le paramètre **Intervalle d'interrogation** des paramètres de configuration du serveur de portail. (Pour plus d'informations, voir la rubrique «Activation des règles d'autorisation dans le serveur de portail» du document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.)

La modification effectuée sur le Serveur de règles d'autorisation peut n'être visible sur le serveur de portail qu'une fois ces deux intervalles d'interrogation écoulés.

Une autre raison possible de l'absence des mises à jour sur le serveur de portail peut découler au fait qu'une récente modification entrée en vigueur sur le Serveur de règles d'autorisation a eu des répercussion sur la distribution des règles. Les modifications éventuellement concernées sont les suivantes :

- Le mot de passe de l'utilisateur du Serveur de règles d'autorisation spécifié dans la configuration du serveur de portail est arrivé à expiration ou a été modifié et doit être mis à jour sur le serveur de portail.
- L'utilisateur du Serveur de règles d'autorisation spécifié dans la configuration du serveur de portail n'est plus valide ou n'est plus autorisé à distribuer des règles.
- Si le protocole HTTPS est utilisé entre le serveur de portail et le Serveur de règles d'autorisation, les certificats SSL sont peut-être arrivés à expiration.

Le première étape permettant de déterminer la cause du problème de distribution consiste à examiner le journal d'audit du serveur de portail sur le client de portail. Le journal d'audit peut contenir des messages signalant un échec de connexion de l'ID utilisateur du Serveur de règles d'autorisation, ce qui indique que le mot de passe de l'ID utilisateur est arrivé à expiration ou a été modifié.

Une autre étape du diagnostic consiste à contrôler l'horodatage de votre fichier *rep\_install/PolicyStoreArchive/argus.zip* sur l'ordinateur de fournisseur de données de tableau de bord (le serveur de portail). Une fois que vous voyez un horodatage nouveau ou actuel pour *argus.zip*, vous pouvez réessayer la commande de tableau de bord.

---

## Chapitre 12. Identification et résolution des problèmes liés aux tableaux de bord de gestion d'infrastructure

Examinez ces rubriques de traitement des incidents pour vous aider à résoudre les problèmes liés à l'affichage des tableaux de bord et à leur utilisation avec Infrastructure Management Dashboards for Servers et Infrastructure Management Dashboards for Hypervisors .

---

### Paramètres de trace de tableau de bord de serveur

L'application Web IBM Infrastructure Management Dashboards for Servers dispose de plusieurs niveaux de trace que vous pouvez définir lorsque vous utilisez les tableaux de bord. Vous pouvez instaurer un niveau de trace supérieur au point exact de l'interface utilisateur où vous rencontrez un problème, puis ramener la trace à un niveau inférieur une fois les données de journal nécessaires capturées.

Réglez les paramètres de trace conformément aux instructions de votre administrateur ou du support IBM pour permettre d'identifier la cause des problèmes affectant les tableaux de bord du serveur.

Vous pouvez définir une trace à partir d'un tableau de bord de serveur dans Dashboard Application Services Hub. Une fois affiché le tableau de bord dont vous voulez modifier le niveau de trace, cliquez sur **Actions** > **Niveau de trace**, puis sélectionnez l'un des niveaux suivants :

- **Prolixe** si vous souhaitez consigner toute l'activité. Le niveau de trace Prolixe comprend les niveaux de consignation de trace Modéré, Faible et Minimal.
- **Modéré** si vous souhaitez consigner les modifications de variable pour connaître les paramètres transmis et les calculs effectués, par exemple. Le niveau de trace Modéré comprend les niveaux de consignation de trace Faible et Minimal.
- **Faible** si vous souhaitez consigner l'activité des erreurs et des variables. Vous pouvez régler la trace à ce niveau si vous rencontrez un problème du genre de ceux où aucune donnée n'est renvoyée, mais où le tableau de bord continue de fonctionner, par exemple. Le niveau de trace Faible comprend le niveau de consignation de trace Minimal.
- **Minimal**, qui est le niveau par défaut, n'enregistre que les erreurs irrémédiables. Vous pouvez ramener le niveau de trace à Minimal après avoir collecté une séquence d'activité spécifique. Quel que soit le niveau de trace défini lorsque vous vous déconnectez, la trace revient toujours au niveau le plus bas à chaque fois que vous vous connectez.

La trace est réglée au niveau choisi pour le tableau de bord en cours, ainsi que pour l'ensemble des tableaux de bord qui seront sélectionnés ensuite. Pour maintenir le trafic des communications au niveau minimum, les messages de journal sont transférés par lots à Dashboard Application Services Hub. Un dernier transfert est effectué une fois que vous êtes déconnecté, manuellement ou suite à un dépassement de délai. (Si le navigateur rencontre un problème, aucun journal final n'est envoyé.)

Les journaux sont sauvegardés sur l'ordinateur Dashboard Application Services Hub et nommés *ID\_utilisateur.log.0* où *ID\_utilisateur* correspond à l'ID utilisé pour se connecter à Dashboard Application Services Hub et «0» correspond au premier journal. Trois fichiers journaux de 750 ko au total sont utilisés pour enregistrer les données de trace de manière cyclique : lorsque *ID\_utilisateur.log.0* atteint 250 ko, les entrées de journal sont sauvegardées dans *ID\_utilisateur.log.1* ; lorsque *ID\_utilisateur.log.1* atteint à son tour 250 ko, les entrées de journal vont dans *ID\_utilisateur.log.2* jusqu'à ce que le maximum soit atteint, et que le contenu de *ID\_utilisateur.log.0* soit effacé et que de nouvelles entrées y soient sauvegardées.

Voici le chemin d'accès par défaut des fichiers journaux :

 C:\Program Files\IBM\JazzSM\profile\logs\server1

## L'authentification est requise dans l'application Web

Si vous êtes invité à indiquer un nom d'utilisateur et un mot de passe lorsque vous accédez à une page Web qui affiche des données de surveillance, votre ID utilisateur peut ne pas se trouver dans le registre LDAP fédéré.

### Diagnostic

Vous êtes connecté avec les données d'identification d'un utilisateur qui n'est pas défini dans le registre d'utilisateurs LDAP fédéré, lequel est configuré à la fois pour Dashboard Application Services Hub et pour le Tivoli Enterprise Portal Server.

Le fichier SystemOut.log contient le message d'erreur suivant :  
 SECJ0373E : Impossible de créer des données d'identification pour l'utilisateur <null> en raison de l'échec de validation du jeton LTPA. L'exception est  
 com.ibm.websphere.wim.exception.EntityNotFoundException: CWWIM4001E L'entité  
 'uid=tipadmin,o=defaultWIMFileBasedRealm' est introuvable.

### Solution

Vous devez vous connecter avec les données d'identification d'un utilisateur qui est membre des deux référentiels d'utilisateurs. Créez un utilisateur dans le registre LDAP et connectez-vous à Dashboard Application Services Hub.

Voici quelques autres scénarios possibles :

### Plusieurs serveurs Dashboard Application Services Hub

Lorsque vous accédez à plusieurs serveurs Dashboard Application Services Hub à partir du même ordinateur, utilisez des applications de navigateur différentes. Si vous utilisez le même navigateur dans des onglets ou des fenêtres distincts, vous pouvez être déconnecté ou recevoir le message d'authentification dans le tableau de bord auquel vous vous êtes connecté en premier. Si vous êtes invité à vous authentifier, sélectionnez Annuler ou entrez les données d'identification de connexion unique que vous avez utilisées pour vous connecter à ce tableau de bord. Vous serez invité à plusieurs reprises. Fermez toutes les consoles de Dashboard Application Services Hub et les consoles de Websphere avant de vous connecter de nouveau.

### Accès non autorisé ou ressources non disponibles

Un problème courant est la configuration incomplète des certificats TLS/SSL sur le Tivoli Enterprise Portal Server si HTTPS était sélectionné. Vous pouvez voir l'entrée suivante dans les journaux d'audit :

```
KDQPD0014E Un [ POST ] a été envoyé à l'URL [ HTTPS://[Server name:16311/ibm/tivoli/
rest/providers/AUTHZ/...] SSL_ERROR: PolicyMessageInfo [ messageId = DIST_SSL_ERROR, ..]
Passez au protocole HTTP par défaut jusqu'à ce que les certificats soient configurés. (Pour des
détails sur la façon d'installer les certificats SSL, voir la rubrique Configurer la communication
TLS/SSL avec le serveur de règles d'autorisation du document IBM Tivoli Monitoring - Guide
d'administration.)
```

### Utilisateur du téléchargement de règle pas correctement autorisé

Si vous êtes configuré pour des règles de téléchargement, mais que n'avez pas été correctement autorisé pour télécharger des règles, votre ID utilisateur doit être ajouté au rôle **PolicyDistributor**. Vous pouvez éventuellement utiliser le groupe auquel votre ID utilisateur appartient également. Utilisez la commande suivante : `tivcmd addtorole -n "PolicyDistributor" -u "[LDAP ID of the user]`

---

## Ressource indisponible ou utilisateur non autorisé à afficher des tableaux de bord

Si vous ouvrez les tableaux de bord de gestion d'infrastructure, mais que vous recevez un message d'erreur ou ne voyez pas les mesures de tableau de bord attendues, consultez les méthodes de diagnostic et de résolution du problème.

### Problème

Après vous être connecté à Dashboard Application Services Hub et avoir sélectionné  **Statut et santé du système** > **Tableaux de bord du serveur**, vous obtenez un message indiquant que vous n'êtes pas autorisé à accéder à la vue, ou que la ressource n'existe pas ou n'est pas disponible.

### Diagnostic et résolution

#### Le serveur de portail ne peut pas télécharger des règles d'autorisation

Si  **Activer les règles d'autorisation** était sélectionné pendant la configuration de Tivoli Enterprise Portal Server, mais que le serveur de portail ne peut pas extraire une copie du magasin de règles à partir du Serveur de règles d'autorisation, les utilisateurs de tableau de bord voient des messages d'erreur s'afficher à la place des mesures de tableau de bord. Le diagnostic et la résolution pour ce type de problème sont décrits dans la section «Problèmes liés à la distribution des règles», à la page 197.

#### L'utilisateur de tableau de bord peut ne pas être autorisé à afficher les données d'événement ou de surveillance pour aucun des groupes de systèmes gérés lorsque les règles d'autorisation sont activées

Un utilisateur sans accès d'événement ne voit aucune icône d'événement à côté des groupes de systèmes gérés, et les graphiques ne contiennent rien, même si de vrais événements existent. Par exemple, la vue Carousel suivante dans le tableau de bord Groupes de systèmes gérés affiche le groupe de systèmes gérés \*NT\_SYSTEM avec un nombre de niveaux de gravité des événements de situation. L'utilisateur est autorisé à visualiser des événements de situation :



Toutefois, dans cette vue Carousel du groupe de systèmes gérés \*NT\_SYSTEM, aucun événement n'est affiché. L'utilisateur n'est pas autorisé à visualiser des événements de situation :



Un utilisateur n'ayant ni accès aux événements, ni accès aux groupes d'attributs pour aucun groupe de systèmes gérés, voit un carrousel vide sur le tableau de bord Présentation des groupes de systèmes gérés. Vous pouvez utiliser la commande **tivcmd listroles** pour visualiser les rôles auxquels l'utilisateur est affecté et les droits qui sont affectés à ce rôle :

```
tivcmd listroles -u uid=annette,cn=itm,o=tivoli -p
```

Exemple de sortie :

```
NTEventOnly
Permissions:
  Domain: any
  Resource Type: managedsystemgroup
  Resource: *NT_SYSTEM
  Object Type: event
  Granted Operations: {view}
```

Si vous déterminez que le rôle devrait avoir le droit d'affichage pour le type d'objet **attributegroup**, utilisez la commande **tivcmd grant** pour ajouter ce droit :

```
tivcmd grant -n NTEventOnly -t managedsystemgroup -r *NT_SYSTEM --objecttype attributegroup --operations view
```

Entrez la commande **tivcmd listroles** pour visualiser le droit nouvellement ajouté :

```
tivcmd listroles -u uid=jim,cn=itm,o=tivoli -p
```

Exemple de sortie :

```
NTEventOnly
Permissions:
  Domain: any
  Resource Type: managedsystemgroup
  Resource: *NT_SYSTEM
  Object Type: attributegroup
  Granted Operations: {view}
```

Si vous déterminez que le rôle devrait avoir le droit d'affichage pour le type d'objet **event**, utilisez la commande **tivcmd grant** pour ajouter ce droit :

```
tivcmd grant -n NTDataOnly -t managedsystemgroup -r *NT_SYSTEM --objecttype event --operations view
```

### Si des droits et des affectations d'application de Tivoli Enterprise Portal sont utilisés au lieu des règles d'autorisation, l'ID utilisateur Tivoli Enterprise Portal de l'utilisateur de tableau de bord peut ne pas être affecté à des applications d'agent

Si le fichier d'environnement du serveur de portail contient le paramètre variable suivant, cela signifie que le système utilise l'autorisation de serveur de portail :

**KDQ\_GS\_ENABLE\_POLICY\_AUTH=N.**

Vous pouvez également utiliser la fonction de reconfiguration du serveur de portail pour voir si la case à cocher **Activer les règles d'autorisation** est désactivée (c'est la valeur par défaut).

Les tableaux de bord n'affichent aucun événement de situation ni de mesures de données pour les types de système géré qui ne figurent pas dans la liste Applications permises de l'utilisateur. Si un groupe de systèmes gérés contient des systèmes gérés d'un type que l'utilisateur n'est pas autorisé à visualiser, l'erreur suivante s'affiche au lieu des données de graphique et de tableau :

Une erreur inattendue s'est produite. Le message d'erreur est le suivant :

```
'com.ibm.tivoli.monitoring.provider.viewmodel.database.
ViewModelDBExceptionKFWITM633E Exception : KFWITM714E Impossible d'obtenir les
informations d'affinité de l'utilisateur autorisé'.
```

Vous pouvez ajouter plus de types de système géré aux Applications permises des utilisateurs en modifiant leur profil, comme décrit dans la rubrique «Utilisation de l'autorisation des utilisateurs de Tivoli Enterprise Portal» du document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.

---

## Les résultats de l'événement de situation ne s'affichent pas

Si vous pouvez voir des événements dans le tableau de bord Événements de situation, mais pas les détails des événements lorsque vous ouvrez le tableau de bord des résultats de l'événement de situation, il est possible que vous ayez des droits limités.

## Problème

Vous pouvez voir des événements répertoriés dans le tableau de bord Événements de situation et d'autres tableaux de bord avec des affichages d'événement. Cependant, lorsque vous cliquez sur le lien dans la colonne Nom de situation pour ouvrir les résultats d'événement, vous obtenez l'erreur suivante, mais seulement si l'erreur associée affiche des données de graphique.  
KFWITM621E La ressource demandée est actuellement non disponible, n'existe pas ou l'autorisation est refusée.

## Diagnostic

### Autorisations contrôlées par le Serveur de règles d'autorisation

Vous n'avez pas reçu d'autorisation pour afficher les données de surveillance à l'aide de règles d'autorisation.

### Autorisations contrôlées par le Tivoli Enterprise Portal Server

Votre ID utilisateur Tivoli Enterprise Portal n'est pas autorisé à afficher des événements ou n'est pas autorisé à voir le même type de système géré à partir duquel vous essayez de visualiser les résultats d'événement de situation.

## Solution

### Autorisations contrôlées par le Serveur de règles d'autorisation

Vous pouvez utiliser la commande **tivcmd listroles** pour visualiser les rôles auxquels l'utilisateur est affecté et les droits qui sont affectés à ce rôle :

```
tivcmd listroles -u uid=annette,cn=itm,o=tivoli -p
```

Exemple de sortie :

```
NTEventOnly
Permissions:
  Domain: any
  Resource Type: managedsystemgroup
  Resource: *NT_SYSTEM
  Object Type: event
  Granted Operations: {view}
```

Si vous déterminez que le rôle devrait avoir le droit d'affichage pour le type d'objet **event**, utilisez la commande **tivcmd grant** pour ajouter ce droit :

```
tivcmd grant -n NTDataOnly -t managedsystemgroup -r *NT_SYSTEM --objecttype event
--operations view
```

Entrez la commande **tivcmd listroles** pour visualiser le droit nouvellement ajouté :

```
tivcmd listroles -u uid=jim,cn=itm,o=tivoli -p
```

Exemple de sortie :

```
NTEventOnly
Permissions:
  Domain: any
  Resource Type: managedsystemgroup
  Resource: *NT_SYSTEM
  Object Type: attributegroup
  Granted Operations: {view}
```

### Autorisations contrôlées par le Tivoli Enterprise Portal Server

Editez votre ID utilisateur pour ajouter un droit Événements - Afficher et, le cas échéant, le type de système géré inclus dans **Applications permises**. Pour plus d'informations, voir la rubrique «Utilisation de l'autorisation des utilisateurs de Tivoli Enterprise Portal» dans le document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.

---

## Les tableaux de bord et le client de portail affichent des ressources différentes

Si vous voyez dans les tableaux de bord des ressources gérées différentes de ce que vous voyez dans le Tivoli Enterprise Portal, examinez les causes possibles.

## **Dashboard Application Services Hub utilise une connexion au fournisseur de données de tableau de bord qui n'est pas configurée pour prendre en charge la connexion unique**

Dans ce cas, l'autorisation de tableau de bord s'effectue par le biais de l'ID utilisateur qui est configuré pour la connexion du fournisseur de données de tableau de bord, mais l'autorisation client de Tivoli Enterprise Portal utilise l'ID de l'utilisateur qui est connecté au client.

## **Vous utilisez des règles d'autorisation pour contrôler l'accès aux tableaux de bord et les droits de Tivoli Enterprise Portal pour contrôler l'accès pour le client de portail**

Cela peut survenir si les droits sont incompatibles ou si les règles d'autorisation sont plus restrictives.

Exemple de règles d'autorisation plus restrictives : supposons que l'utilisateur est autorisé à afficher un sous-ensemble d'agents de système d'exploitation Windows dans Dashboard Application Services Hub à l'aide des règles d'autorisation et que le type d'application correspondant au système d'exploitation Windows lui est affecté dans ses droits Tivoli Enterprise Portal. Les utilisateurs voient les agents de système d'exploitation Windows autorisés dans les tableaux de bord, mais ils voient tous les agents Windows dans le client Tivoli Enterprise Portal.

Exemple de droits incohérents : supposons que l'utilisateur est autorisé à afficher un sous-ensemble d'agents de système d'exploitation Windows dans Dashboard Application Services Hub à l'aide des règles d'autorisation, mais que le type d'application correspondant au système d'exploitation Windows ne lui est pas affecté dans ses droits Tivoli Enterprise Portal. Les utilisateurs voient leurs agents de système d'exploitation Windows autorisés dans les tableaux de bord, mais ils ne voient aucun agent Windows lorsqu'ils accèdent au client Tivoli Enterprise Portal.

## **L'autorisation s'effectue à travers Tivoli Enterprise Portal Server ou à travers le Serveur de règles d'autorisation**

Si le fichier d'environnement du serveur de portail contient le paramètre variable suivant, cela signifie que le système utilise l'autorisation de Tivoli Enterprise Portal Server pour contrôler l'accès aux ressources pour les tableaux de bord de serveur et pour le client de portail : **KDQ\_GS\_ENABLE\_POLICY\_AUTH=N**. Les droits de l'utilisateur sont gérés par la fonction Administrer les utilisateurs.

Si le fichier d'environnement du serveur de portail contient le paramètre variable suivant, le système utilise des règles du Serveur de règles d'autorisation pour contrôler l'accès aux ressources dans les tableaux de bord de serveur et les autorisations de Tivoli Enterprise Portal pour contrôler l'accès aux ressources dans le client portail : **KDQ\_GS\_ENABLE\_POLICY\_AUTH=Y**. Utilisez la commande d'interface de ligne de commande `tivcmd` suivante pour déterminer ce que sont les droits : **`tivcmd listroles -n PolicyDistributor -m`**

---

## **Aucune donnée ne s'affiche ou seulement des donnée partielles**

Lorsque vous affichez l'application Infrastructure Management Dashboards for Servers, vous ne voyez que des données partielles d'un groupe de systèmes gérés. Quand vous passer au niveau inférieur pour afficher les détails, il est possible qu'aucune donnée ne s'affiche.

### **Diagnostic**

Il est possible qu'une règle d'autorisation contienne un nom de système géré ou de groupe de systèmes gérés mal orthographié. En outre, les noms de système géré et les noms de groupe de systèmes gérés sont sensibles à la casse. Par conséquent, les non concordances de casse des noms de ressource entre les règles d'autorisation et les noms utilisés par le serveur concentrateur Tivoli Enterprise Monitoring Server et Tivoli Enterprise Portal Server peuvent également entraîner le non affichage d'une ressource dans le tableau de bord.

Vérifiez les messages d'erreur de tableau de bord et les réponses suggérées, et vérifiez les droits si un utilisateur ne voit pas les données attendues dans les tableaux de bord.

## Solution

Utilisez la commande d'interface de ligne de commande **tivcmd** suivante pour répertorier les droits qui sont affectés aux rôles pour un utilisateur qui ne voit pas les ressources attendues :

```
tivcmd listroles -u nom_utilisateur -p
```

Comparez les noms de ressource aux noms affichés en exécutant les commandes d'interface de ligne de commande **tacmd listSystems** et **tacmd listSystemList**.

Voir *IBM Tivoli Monitoring - Guide des commandes* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/cmdref/itm\\_cmdref.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/cmdref/itm_cmdref.htm)).

---

## La règle d'autorisation de l'utilisateur est mise à jour, mais ne s'affiche pas dans des tableaux de bord

Un administrateur de règles d'autorisation vient de mettre à jour l'autorisation d'un utilisateur de tableau de bord, mais l'utilisateur ne voit pas les ressources et les données attendues dans les tableaux de bord de surveillance.

### Diagnostic

Les mises à jour de règle s'effectuent en fonction de deux propriétés : l'intervalle d'interrogation de Tivoli Enterprise Portal Server pour vérifier les modifications, avec une valeur par défaut de 30 minutes, et le temporisateur de Serveur de règles d'autorisation pour zipper les règles, avec une valeur par défaut de 5 minutes.

### Solution

Vous pouvez modifier la configuration de Tivoli Enterprise Portal Server ou du Serveur de règles d'autorisation ou des deux. Les mises à jour de règles s'effectuent en fonction des intervalles d'interrogation suivants :

- Le serveur de portail a un intervalle par défaut de 30 minutes pour vérifier la présence de modifications dans le Serveur de règles d'autorisation. (Pour des détails sur la modification des paramètres de règles d'autorisation de serveur de portail, voir la rubrique «Activation des règles d'autorisation dans le serveur de portail» du manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.)
- Le Serveur de règles d'autorisation utilise un intervalle d'interrogation de la distribution de règle (minutes), qui est défini à 5 minutes par défaut. (Voir la section «Configuration de la fonction Tivoli Authorization Policy Server après installation» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.)

Ce sont des valeurs configurables au moment de l'installation ou pendant la configuration de post-installation. Vous pouvez examiner le journal d'audit du serveur de portail, qui est disponible dans l'espace de travail de niveau Entreprise «Journal d'audit» de Tivoli Enterprise Portal. Le journal indique le moment où a eu lieu l'interrogation en vue d'obtenir les règles les plus récentes, ou le moment où la dernière vérification de règle s'est produite. En fonction de ces informations et des paramètres existants, vous pouvez estimer les intervalles d'interrogation efficaces.

---

## Les événements de situation ne sont pas mis à jour après modification de la stratégie de sécurité ou de l'appartenance au groupe

Après avoir modifié un groupe de systèmes gérés pour ajouter ou supprimer des systèmes gérés, vous ne voyez pas les mises à jour se refléter dans la table Événements de situation. De même, bien que votre règle de sécurité utilisateur ait été modifiée, la liste d'événements ne change pas pour refléter les droits en cours.

### Problème

La table Événements de situation n'est pas automatiquement mise à jour suite à une modification

de la règle de sécurité utilisateur ou de l'appartenance à groupe de systèmes gérés qui pourrait affecter les événements que l'utilisateur peut voir.

### Solution

Régénérez la page de tableau de bord en cliquant sur le bouton d'actualisation du navigateur, ou déconnectez-vous de Dashboard Application Services Hub. Connectez-vous de nouveau à la console Dashboard Application Services Hub, cliquez sur  **Statut et santé du système** > **Tableaux de bord du serveur**, et sélectionnez  **Événements de situation**.

---

## Impossible de communiquer avec le fournisseur de données

Si vous recevez un message CTJSD201E - Incapable d'établir des communications avec le serveur de fournisseur de données lorsque vous ouvrez un tableau de bord, examinez le diagnostic et la résolution.

### Diagnostic

Le message CTJSD201E - Incapable d'établir des communications avec le serveur de fournisseur de données indique que le tableau de bord ne peut pas communiquer avec le fournisseur de données de tableau de bord IBM Tivoli Monitoring.

Vous pouvez ouvrir Diagnostic d'intégrité du tableau de bord pour exécuter un diagnostic d'intégrité de vos composants de tableau de bord de gestion d'infrastructure et générer un rapport sur leurs statuts : Cliquez sur  **Statut et santé du système** > **Diagnostic d'intégrité du tableau de bord**. La connexion au fournisseur de données de tableau de bord sur le Tivoli Enterprise Portal Server est vérifiée et les résultats s'affichent dans la table Tivoli Monitoring.

En outre, confirmez les paramètres suivants et la condition suivante :

- Dans Dashboard Application Services Hub, cliquez sur  **Paramètres de la console** > **Connexions** et vérifiez que l'ID du fournisseur pour le fournisseur de données de tableau de bord IBM Tivoli Monitoring est défini sur **ITMSD**.
- Confirmez que le processus KfwServices de Tivoli Enterprise Portal Server est en cours d'exécution.
- Confirmez que le fournisseur de données de tableau de bord est activé dans la configuration du serveur de portail : Dans Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le serveur de portail et cliquez sur **Reconfigurer**. La case à cocher  **Activer le fournisseur de données de tableau de bord** doit être sélectionnée.

Si vous n'avez pas identifié le problème, examinez les problèmes de connectivité entre le serveur de portail et le serveur Dashboard Application Services Hub.

### Solution

Après avoir pris toutes les mesures requises pour vous assurer que l'ID du fournisseur de données de tableau de bord est défini sur **ITMSD**, que le serveur de portail est en cours d'exécution, qu'il a été défini pour activer le fournisseur de données de tableau de bord, et que les communications avec Dashboard Application Services Hub fonctionnent, fermez le tableau de bord et ouvrez-le de nouveau pour effacer le message d'erreur.

---

## Chapitre 13. Identification et résolution des problèmes liés aux agents de surveillance

Consultez les rubriques sur l'identification et la résolution des problèmes liés aux agents de surveillance afin d'avoir une description des problèmes susceptibles de survenir avec l'outil de déploiement d'agent et les agents de surveillance.

Si vous ne parvenez pas à trouver la solution à un problème rencontré lors de l'utilisation d'un agent de surveillance, consultez le guide d'utilisation propre à l'agent concerné.

---

### Echec de démarrage avec les agents plus anciens

IBM Tivoli Monitoring V6.3 introduit une nouvelle version d'IBM GSKit Security Interface 8 (gs). Les agents de surveillance utilisent les bibliothèques partagées IBM Tivoli Monitoring (ax) pour utiliser la bibliothèque GSKit. Seules les bibliothèques partagées Tivoli Monitoring V6.3 ou ultérieure prennent en charge GSKit 8.

Si vous rencontrez un problème de démarrage des agents de surveillance plus anciens dans un environnement Tivoli Monitoring V6.3 ou ultérieure, vérifiez que toutes les bibliothèques partagées Tivoli Monitoring sont au niveau 6.3.

#### Identification des incidents

Vérifiez quelle version des bibliothèques partagées Tivoli Monitoring vous utilisez si des agents de surveillance plus anciens ne démarrent pas dans votre environnement V6.3 ou ultérieur.

Exécutez la commande `cinfo -t ax`. Exemple de commande et de sortie :

```
# ./cinfo -t ax
*****
User: root Groups: root bin daemon sys adm disk wheel
Host name : hostname Installer Lvl:06.30.00.00
CandleHome: /opt/IBM/ITM
Version Format: VV.RM.FF.II (V: Version; R: Release; M: Modification;
 F: Fix; I: Interim Fix)
*****
...Product inventory

PC PRODUCT DESC PLAT VER BUILD INSTALL DATE

ax IBM Tivoli Monitoring Shared Libraries 1i6263 06.21.04.00 - -
ax IBM Tivoli Monitoring Shared Libraries 1x8263 06.21.04.00 - -
ax IBM Tivoli Monitoring Shared Libraries 1x8266 06.30.00.00 - -
```

#### Solution

Si au moins un composant est plus ancien que Tivoli Monitoring V6.3, vous devez le mettre à niveau vers la dernière version. Il existe deux façons d'effectuer une mise à niveau :

- Démarrez le programme d'installation avec une image d'agents Tivoli Monitoring V6.3 ou ultérieure. Avant que le menu de sélection de composant soit affiché, le programme d'installation vous demandent de mettre à niveau les bibliothèques partagées Tivoli Monitoring vers la dernière version. Exemple d'affichage :

```
The following prerequisites should be installed now:
IBM Tivoli Monitoring Shared Libraries V630R100 @
Linux Intel R2.6 (32 bit)
IBM Tivoli Monitoring Shared Libraries V630R100 @
Linux x86_64 R2.6 (32 bit)
```

```
Do you want to install these prerequisites
[ 1=Yes, 2=No ; default is "1" ] ?
```

```

... installing package "axli6263"; please wait.

=> installed package "axli6263".
... installing package "axlx8263"; please wait.

=> installed package "axlx8263".

```

Sélectionnez 1 pour mettre à niveau les bibliothèques. Vous pouvez quitter l'installation dans le menu suivant.

- Installez le composant Tivoli Enterprise Services User Interface Extensions. Vous devez forcer la version du système d'exploitation au cours de l'installation. Dans cet exemple, vous devez installer Tivoli Enterprise Services User Interface Extensions pour les systèmes suivants : Linux Intel R2.6 (32 bits) et Linux x86\_64 R2.6 (32 bits) A la fin, toutes les bibliothèques partagées Tivoli Monitoring doivent être au niveau 6.3.

```

# ./cinfo -t ax
*****
User: root Groups: root bin daemon sys adm disk wheel
Host name : hostname Installer Lvl:06.30.00.00
CandleHome: /opt/IBM/ITM
Version Format: VV.RM.FF.II (V: Version; R: Release; M: Modification;
F: Fix; I: Interim Fix)
*****
...Product inventory

PC  PRODUCT DESC                                PLAT  VER          BUILD          INSTALL DATE

ax  IBM Tivoli Monitoring Shared Libraries li6263 06.30.00.00 - -
ax  IBM Tivoli Monitoring Shared Libraries lx8263 06.30.00.00 - -
ax  IBM Tivoli Monitoring Shared Libraries lx8266 06.30.00.00 - -

```

---

## Interface de ligne de commande

Lisez les descriptions de l'identification et de la résolution des problèmes liés à l'interface de ligne de commande pour obtenir de l'aide sur l'utilisation de la commande `tacmd`.

### La commande `tacmd executeaction` échoue pour certaines actions

Pour certaines commandes Action, la commande `tacmd ExecuteAction` échoue avec le message d'erreur suivant : KUIXCA029E: L'exécution de l'action `nom_action` a échoué dans tous les systèmes gérés. Cette erreur survient lorsque les options `ExecuteAction` suivantes sont indiquées :

- `-e | --stderr`
- `-o | --stdout`
- `-r | --returncode`
- `-l | --layout`
- `-p | --path`

Certaines commandes Action doivent être gérées par des fonctions de gestionnaire de commande d'agent spécialisées. Celles-ci incluent toutes les commandes Action préfixées par une combinaison du code produit (pc) de deux caractères de l'agent associé et un signe deux-points (:) (par exemple, UX: ). Ces actions ne peuvent jamais être exécutées avec les options `ExecuteAction` répertoriées. Dans le cas contraire, la commande `tacmd ExecuteAction` échoue.

Pour comprendre si une action comporte un préfixe, exécutez la commande `tacmd viewaction` et affichez les détails de commande de l'action. Par exemple, la commande Action d'UNIX AMS Stop Agent comprend un préfixe UX:.

```
tacmd viewaction -n "AMS Stop Agent" -t ux
```

```

Action Name: AMS Stop Agent
Action Type: UNIX OS
Description: Kux:KUX6065
Command    : UX:AMS_Stop_Agent

```

```
"&KCA_UX_Agent_Active_Runtime_Status.PAS_Agent_Name"  
"&KCA_UX_Agent_Active_Runtime_Status.Process_Name"  
&KCA_UX_Agent_Active_Runtime_Status.Process_IDKey  
: KUX_1212721981813
```

---

## Données d'historique

Si les données d'historique ne sont pas collectées dans le fichier journal à court terme ou ne sont pas stockées correctement dans l'entrepôt de données, ou si vous rencontrez d'autres problèmes avec la collecte des données, examinez la cause possible et la solution qui correspondent à vos symptômes

## Les données d'historique ne sont pas collectées pour le journal des opérations de l'agent et l'audit ITM

Les agents de surveillance OMEGAMON XE ne peuvent pas stocker de données d'historique à court terme pour les groupes d'attributs du journal des opérations de l'agent et d'audit ITM au niveau de l'agent. La collecte d'historique pour ces attributs doit être stockée sur Tivoli Enterprise Monitoring Server, pas au niveau de l'agent.

**système de gestion (TEMS) système géré (agent)** Lors de la configuration de la collecte de données d'historique pour un type d'agent, vous définissez la collecte de données d'historique ITM de distribution, les groupes d'attributs suivants ne peuvent pas être correctement stockés au niveau de l'agent lorsqu'un agent s'exécute sur la plateforme z/OS. Journaux CCC - Journal des opérations de l'agent et Journaux CCC - Audit ITM. Ce problème est une limite dans la mise en oeuvre actuelle de la collecte d'historique ITM pour ces groupes d'attributs. Il devrait être corrigé dans une édition ultérieure. Les messages d'erreur suivants seront visibles dans le journal RAS1 d'agent z/OS (RKLVL0G) lorsque ce problème se produit : 2012.058 19:03:39.69 (0034-D8CDE7B3:kraahbin.cpp,977, "ConnectToPDS") Unable to locate table KRAAUDIT 2012.058 19:03:39.69 (0034-D8CDE7B3:kraahbin.cpp,977,"ConnectToPDS") Unable to locate table OPLOG Solution palliative : Lorsque les données de collecte d'historique sont requises par n'importe quel agent z/OS pour les journaux CCC du journal des opérations de l'agent ou d'audit ITM, configurez la collecte de données d'historique pour un stockage au niveau du serveur TEMS plutôt qu'au niveau que l'agent.

---

## Commandes Action et automatisation réflexe

### Les attributs diffèrent selon qu'ils sont indiqués dans les commandes Action de situation ou affichés dans le client de portail

Un agent de surveillance distribue des données brutes sous la forme d'une chaîne ou d'un nombre. Tivoli Enterprise Portal est associé à des informations de format qui contrôlent l'affichage. Lorsqu'un attribut est utilisé dans une commande système de l'onglet **Action** de l'éditeur de situations, les données brutes de l'agent sont remplacées. Par exemple, une situation associée à une commande Action qui envoie un courrier électronique peut se présenter comme suit, dans l'éditeur de situations :

```
my_command Warning too many processes &{System.Load_Average_1_Min} options
```

Si la moyenne était réellement de 6.99, comme affiché dans le client de portail, la commande serait exécutée comme suit :

```
my_command Warning too many processes 699 options
```

L'utilisation de &{xx.yy} est le meilleur moyen de spécifier un attribut ; en effet, il n'y a aucune certitude quant à l'attribut utilisé. Il permet d'ajouter des caractères à la commande sans espaces, par exemple une barre oblique (/) ou une barre oblique inversée (\).

## **IBM Tivoli Monitoring version 6.2.2, groupe de correctifs 6 IZ98638, ne prend pas en charge les actions réflexes pour les agents OMEGAMON XE sous z/OS**

Un problème peut survenir lors de l'utilisation des actions réflexes pour vos agents OMEGAMON XE sous z/OS. Notez qu'IBM Tivoli Monitoring version 6.2.2, groupe de correctifs 6 IZ98638, ne prend pas en charge les actions réflexes pour les agents OMEGAMON XE sous z/OS.

## **Les noms de commande Action n'acceptent pas les caractères autres que ceux de la langue anglaise**

Il n'existe pas de solution de contournement à l'heure actuelle.

---

## **Espaces de travail**

Examinez les entrées des espaces de travail des agents de surveillance pour obtenir une description des problèmes d'accès et d'affichage des espaces de travail dans Tivoli Enterprise Portal.

## **L'espace de travail AMS reste indisponible même si l'agent de système d'exploitation a démarré**

Vous pouvez constater que l'espace de travail AMS (services de gestion d'agent) n'est pas disponible même si l'agent de système d'exploitation a démarré. Toute modification apportée au comportement du processus de connexion rend asynchrone l'initialisation du service PAS (service d'agent de proxy). L'espace AMS reste indisponible tant que l'initialisation de PAS n'est pas terminée. Il s'agit là d'un comportement prévu.

## **Le lien vers un espace de travail d'agent de système d'exploitation pointe vers une version remplacée de l'espace de travail**

Les liens pointent vers des noms d'objet spécifiques et ne sont pas automatiquement mis à jour pour renvoyer la dernière version d'un espace de travail. Un lien d'un agent externe pointant vers l'agent de système d'exploitation doit être mis à jour afin de désigner l'édition en cours. Si la version en cours de l'agent n'est pas réellement "versionnée" à l'aide de l'ajout de VRF au nom d'objet, mais qu'elle correspond à un nom d'objet différent facilitant l'exposition d'espace de travail de données 64 bits, le point d'ancrage externe doit être associé à deux liens : l'un pointant vers la version existante de l'espace de travail et le second vers le nouvel espace de travail 64 bits.

Les agents autres que les agents de système d'exploitation ne doivent pas s'attendre qu'une version spécifique de l'espace de travail soit disponible, sauf si leur agent respectif nécessite cette version de base. Dans ce cas, il n'est peut-être pas possible de mettre à jour les agents jusqu'à l'édition obligatoire suivante.

## **Impossible d'afficher les données d'une requête par défaut dans un espace de travail**

Les requêtes par défaut doivent afficher des données lorsqu'elles sont affectées à la vue dans l'espace de travail. Cependant, si cette vue comporte des liens, vous devez en sélectionner un afin d'afficher les données dans l'espace de travail.

## **Une vue d'espace de travail affiche une erreur**

Il est possible que la définition d'espace de travail n'ait pas été correctement enregistrée. Exemple d'espace de travail : espace de travail Texte SQL d'IBM Tivoli Monitoring for Databases : agent Oracle.

Pour résoudre ce problème, remplacez la vue et enregistrez l'espace de travail.

---

## Agents de système d'exploitation

Examinez les entrées des agents de système d'exploitation afin d'avoir une description des problèmes d'utilisation et de configuration, ainsi que des solutions pour les résoudre.

### Echec de démarrage de l'agent de système d'exploitation Linux

Sur certains systèmes Linux (SUSE 10 et Linux Itanium), le fonctionnement de l'agent de système d'exploitation pose problème après le déploiement.

La solution palliative actuelle consiste à utiliser l'option `-o KDIRXA.AUTOCLEAN=NO` lors de l'exécution de la commande `tacmd createnode` pour déployer l'agent de système d'exploitation sur un noeud distant. Cette option place l'image d'installation transférée dans le répertoire temporaire système du noeud distant.

### Echec de la commande de démarrage des agents de système d'exploitation

Si vous recevez un message d'erreur indiquant que la commande de démarrage de l'agent de système d'exploitation a échoué, cela signifie que vous avez peut-être dépassé le nombre maximal de processus pris en charge lors de l'utilisation du protocole réseau IP.PIPE.

L'hôte utilisant le protocole réseau IP.PIPE est limité à 16 processus Tivoli Monitoring.

Cette anomalie est identifiable par la fermeture inattendue du processus serveur de l'agent et par l'affichage des principaux messages suivants :

```
(4E85BA02.005E-1:kdcuse.c,119,"KDCS_UseFamily") status=1c010005,  
"cant bind socket", ncs/KDC1_STC_CANT_BIND_SOCKET  
(4E85BA02.005F-1:krabrreg.cpp,1289,"CTRA_reg_base__Load") Use family failed,  
family=34, st=1c010005  
(4E85BA02.0060-9:kde12li.c,189,"KDE1_ServerListen") Status 1DE0002C=  
KDE1_STC_SERVERNOTBOUND  
(4E85BA02.0061-9:kdcsl1i.c,126,"Listen") KDE1_ServerListen(0x1DE0002C)  
(4E85BA02.0062-1:kraaumsg.cpp,143,"CTRA_msg_server_exit_status")  
CTRA Server: exit status, 0
```

Ces messages indiquent que le serveur ne peut pas établir de liaison avec un socket et que le serveur est en cours de fermeture. Ce comportement est une limitation connue.

### L'agent de système d'exploitation Windows ne surveille pas certains événements spécifiques

Un problème peut se poser lorsque l'agent de système d'exploitation Windows surveille certains événements spécifiques. Lorsque vous exécutez IBM Tivoli Monitoring version 6.2.3, groupe de correctifs 1 (ou une version ultérieure), vous avez la possibilité d'afficher des événements et des données d'événement à partir de n'importe quel journal des événements surveillé. Cependant, les attributs Nom du journal et Nom du journal (Unicode) représentent des zones d'entrée et non des zones de sortie. Le filtrage sur le nom du journal des événements n'est pas pris en charge. Vous devez indiquer le nom exact du journal des événements que vous souhaitez surveiller.

L'éditeur de registre Windows répertorie le nom du journal des événements sous la forme d'une clé dans l'un ou l'autre des chemins suivants :

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Eventlog  
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\WINEVT\Channels
```

Le nom du journal des événements correspond à la clé figurant sous la clé Eventlog ou Channels. Par exemple, le journal des événements d'Internet Explorer contient la clé HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Eventlog\Internet Explorer, tandis que le canal du journal des

événements de Channels\Microsoft-Windows-TaskScheduler\Operational contient la clé  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\WINEVT\Channels\Microsoft-Windows-TaskScheduler\Operational

## **L'agent Agent Builder 32 bits ne fonctionne pas sous Windows 64 bits avec l'agent de système d'exploitation et l'agent System Monitor installés**

Un agent System Monitor ne doit pas être installé sur un système sur lequel des composants IBM Tivoli Monitoring existent (y compris d'autres agents de surveillance) à cette exception près : les agents générés à l'aide d'Agent Builder version 6.2.2 ou une version ultérieure peuvent être installés à côté d'un agent System Monitor à condition qu'ils soient exécutés dans le même mode que l'agent Windows System Monitor. Si l'agent Windows s'exécute en mode 32 bits, seuls les agents Agent Builder 32 bits sont pris en charge et si l'agent Windows s'exécute en mode 64 bits, seuls les agents Agent Builder 64 bits le sont. Les agents Agent Builder 32 bits peuvent être régénérés à l'aide d'Agent Builder pour créer des fichiers binaires Windows 64 bits installables avec l'agent Windows System Monitor 64 bits.

## **Redémarrage imprévu de l'agent de système d'exploitation sur les systèmes dont la charge est importante**

En cas de forte charge de travail d'Agent Management Services (services de gestion des agents), l'agent de système d'exploitation est redémarré automatiquement. L'agent de système d'exploitation est arrêté, et son espace de travail apparaît en grisé dans Tivoli Enterprise Portal. Ensuite, l'agent de surveillance est démarré automatiquement par Agent Management Services en quelques secondes. Lors du redémarrage de l'agent de système d'exploitation, régénérez l'espace de travail. Vous remarquez que seul l'espace de travail Statut de gestion du programme de surveillance indique "géré" ; tous les autres 'espaces de travail' des agents affichent le statut "Non géré."

Sur un système dont la charge est importante, augmentez le paramètre de délai d'attente de commande (KCA\_CMD\_TIMEOUT) dans le fichier ini de l'agent de système d'exploitation, en remplaçant la valeur par défaut par une valeur plus grande mais ne dépassant pas 120 secondes. De même, vous pouvez devoir augmenter la valeur de checkFrequency dans le fichier de règles de vérification de la disponibilité de l'agent de système d'exploitation. Pour obtenir la procédure de modification des paramètres de ce fichier, voir IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration (chapitre sur Tivoli Agent Management Services).

## **L'attribut Chemin binaire de l'agent de système d'exploitation Windows n'affiche aucune valeur**

Sur les systèmes 64 bits avec un agent de système d'exploitation Windows, la valeur de l'attribut Chemin binaire du groupe NT\_Process est null si le processus s'exécute en mode natif 64 bits.

## **Les données Tivoli Enterprise Portal des agents de système d'exploitation UNIX et Linux ne sont pas mises à jour après l'arrêt du disque**

Pour les agents de système d'exploitation UNIX et Linux, les données Tivoli Enterprise Portal ne sont pas mises à jour après l'arrêt du disque. Le serveur Tivoli Enterprise Portal Server fournit les données GPFS regroupées par la commande de système d'exploitation AIX **df**. Les données regroupées par la commande **mmdf** peuvent être en conflit avec celles affichées dans une vue Tivoli Enterprise Portal.

## L'installation d'une version antérieure de l'agent de système d'exploitation Windows dans un environnement existant empêche le démarrage du serveur de surveillance

En raison du conditionnement des optimisations dans la version 6.2.1, l'installation d'une version antérieure de l'agent de système d'exploitation Windows dans un environnement 6.2.1 existant n'est pas prise en charge et Tivoli Enterprise Monitoring Server ne peut pas démarrer. S'il s'agit du déploiement souhaité, l'agent de système d'exploitation Windows de version antérieure doit être installé en premier.

## Les informations de nom d'hôte cible, de plateforme et de version ne s'affichent pas pour l'état de déploiement dans l'interface de ligne de commande ou dans l'espace de travail

Les informations de nom d'hôte cible, de plateforme et de version ne s'affichent pas pour l'état de déploiement dans l'interface de ligne de commande ou dans l'espace de travail. Pour les commandes de groupe, les informations de nom d'hôte cible, de plateforme et de version ne s'affichent pas. Cependant, l'ID transaction de la commande de regroupement peut servir à interroger toutes les transactions démarrées par cette commande de groupe.

Voici un exemple de groupe comportant un seul membre :

```
@echo "Création de la fenêtre de groupe DEPLOY"
tacmd creategroup -g Window -t DEPLOY -d "Windows Deploy Group"

@echo "Ajout de ACHAN1 à la fenêtre de groupe DEPLOY"
tacmd addgroupmember -g Window -t DEPLOY -m achan1.raleigh.ibm.com
-p KDYRXA.RXUsername=achan KDYRXA.RXApasword=xxxxx
KDYRXA.installDir=C:\data

@echo "Emission du groupe DEPLOY de l'agent de système d'exploitation Windows"
tacmd createNode -g Window

ID transaction : 1222782542297000000015724
Commande      : CREATENODE
Statut       : SUCCESS
Relances     : 0
Nom TEMS     : HUB_ACHAN2
Nom d'hôte cible:
Plateforme   :
Produit      : ITM
Version      :
Message d'erreur : KDY0028I : La requête s'est terminée avec succès.
La requête de déploiement a été traitée avec succès et est maintenant terminée.

ID transaction : 1222782542297000000015724
Commande      : CREATENODE
Statut       : SUCCESS
Relances     : 0
Nom TEMS     : HUB_ACHAN2
Nom d'hôte cible: achan1.raleigh.ibm.com
Plateforme   : WINNT
Produit      : NT
Version      : 062100000
Message d'erreur: KDY2065I : L'opération de création du noeud a été exécutée
avec succès.

Ancien composant : deploy
Nouveau composant : itm_scn_ID
```

## L'utilitaire de déploiement ne parvient pas à déterminer si l'installation a échoué

Lors de l'installation d'un agent de système d'exploitation sur un noeud final sur lequel un agent est déjà installé, le programme d'installation ne crée pas de fichier C:\IBM\ITM\Install\ITM\Abort IBM Tivoli Monitoring 20070924 1319.log dans le répertoire défini par createNode. Les messages sont

enregistrés dans le fichier journal C:\data\itm61\_oqv\_ga2\_koy\InstallITM\IBM Tivoli Monitoring 20070924 1319.log existant et les erreurs y sont signalées.

---

## Agents Warehouse

Consultez les rubriques sur l'agent Warehouse Proxy et l'agent Summarization and Pruning pour obtenir de l'aide sur les problèmes de configuration et d'utilisation.

### Configuration de l'agent Summarization and Pruning à l'aide d'un fichier JAR de pilote JDBC incorrect

Si vous ajoutez un fichier JAR de pilote JDBC incorrect lors de la configuration de l'agent Summarization and Pruning, un message d'erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur Tester la Connexion. Le message d'erreur continue à s'afficher même après le remplacement du fichier par un fichier correct. Ce comportement est une limitation connue. Fermez le panneau de configuration et exécutez de nouveau la configuration.

### Une fuite de mémoire sur le système d'exploitation Solaris pendant le processus khdxprtj entraîne un blocage des applications

Le pilote JDBC Oracle version 10.2.0.3.0 entraîne le blocage d'une application lors de la tentative de connexion à la base de données. Les symptômes les plus communs affectant l'agent Summarization and Pruning ou l'agent Warehouse Proxy sont les suivants :

- manque de réactivité de Tivoli Enterprise Portal
- échecs de téléchargement de l'agent Warehouse Proxy
- augmentation de l'utilisation de mémoire avec le temps
- rejet d'une commande d'arrêt

Pour résoudre ce problème, mettez à niveau le pilote JDBC sur une version plus récente (au moins 10.2.0.5.0).

### Impossible de configurer l'agent Warehouse Proxy avec des paramètres modifiés depuis l'interface graphique Tivoli Enterprise Portal

Dans un environnement avec un agent OS et l'agent Warehouse Proxy, votre tentative de modification des paramètres de l'agent Warehouse Proxy à partir de l'interface graphique de Tivoli Enterprise Portal risque de générer le message suivant : KDY1024E: The agent failed to respond to the command command did not start or stop agent.

Ce message indique que la tentative de configuration a échoué. Par exemple, une fois que vous avez spécifié l'option d'exécution comme utilisateur pour un agent, vous ne pouvez pas désélectionner cette action car le code qui déclenche des mises à jour est basé sur une valeur définie pour une propriété. Dans ce cas, vous essayez d'annuler la définition d'une propriété en ne transmettant pas de valeur. Pour éviter ce problème, fournissez le même nom d'utilisateur pour l'agent WPA que pour l'agent de système d'exploitation (en général, root ou administrateur).

---

## agent auto-descriptif

Lorsque votre Tivoli Enterprise Monitoring Agent version 6.2.3 ou supérieure, est configuré pour être auto-descriptif, il comprend tous les fichiers de prise en charge d'application nécessaires pour mettre à jour les serveurs Tivoli Management Services. Il est inutile d'effectuer des opérations d'installation manuelles des fichiers de prise en charge et de recycler chaque composant serveur qui prend en charge l'agent.

## Obtenir des informations de diagnostic

Pour identifier et résoudre les problèmes liés à la fonction d'agent auto-descriptif, vérifiez qu'elle est correctement configurée et activée, et que les communications fonctionnent correctement.

### Procédure

1. Vérifiez que toutes les variables d'environnement auto-descriptif appropriées sont activées.
2. Vérifiez que le serveur de surveillance distant est démarré et connecté au serveur de surveillance concentrateur.
3. Vous devez également activer l'agent pour la fonction SDA en intégrant la prise en charge d'application à la procédure d'installation de l'agent. L'agent doit utiliser l'infrastructure d'agent IBM Tivoli Monitoring version 6.2.3 ou ultérieure, ou être installé sur un système sur lequel l'infrastructure d'agent version 6.2.3 est déjà installée. Vous pouvez déterminer si un agent est activé pour l'auto-description avant ou après l'installation. Voir «Comment déterminer si les agents sont activés pour l'auto-description» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.
4. Exécutez les commandes **tacmd** suivantes et vérifiez les résultats :

#### **tacmd listappinstallrecs**

La colonne STATE affiche l'état de l'installation auto-descriptive pour chaque package produit sur chaque serveur de surveillance. Une valeur STATE de ME indique une erreur du terminal et qu'une nouvelle tentative d'installation n'est pas effectuée automatiquement.

#### **tacmd listSdaInstallOptions**

Signale quelles versions de chaque produit sont autorisées pour effectuer des installations auto-descriptives et quel est le paramètre par défaut. Vérifiez quelles sont les versions autorisées.

#### **tacmd listSdaStatus**

Indique le STATE et STATUS de l'activation d'auto-description pour chaque serveur de surveillance en ligne et indique si l'auto-description est interrompue.

#### **tacmd listSdaOptions**

Vérifiez les définitions de distribution auto-descriptives du produit.

Pour plus de détails, voir «Installation des agents auto-descriptifs» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*. Pour une description détaillée des commandes et des options tacmd, voir *IBM Tivoli Monitoring - Guide des commandes* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/cmdref/itm\\_cmdref.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/cmdref/itm_cmdref.htm)).

5. Examinez le journal d'audit de composant de surveillance approprié :

#### **Tivoli Enterprise Monitoring Server**

Consultez le journal d'audit du serveur de surveillance afin de déterminer si l'auto-description est activée sur le serveur de surveillance auquel l'agent se connecte. Le journal d'audit du serveur de surveillance peut vous indiquer si l'auto-description est désactivée en raison du paramètre KMS\_SDA défini sur le serveur de surveillance local ou sur le serveur de surveillance concentrateur. Il est également possible que d'autres erreurs de configuration au niveau du serveur de surveillance local ou du serveur de surveillance concentrateur soient à l'origine du problème.

#### **Tivoli Enterprise Portal Server**

Consultez le journal d'audit du serveur de portail pour vérifier que les fichiers auto-descriptifs de l'agent ont été traités avec succès sur le serveur de portail. La réussite ou les erreurs d'installation sont affichées pour la prise en charge d'application du Tivoli Enterprise Portal Server (TPS) et du client de navigation Tivoli Enterprise Portal (TPW).

#### **Tivoli Enterprise Monitoring Agent**

Consultez le journal d'audit d'agent de surveillance pour toutes les erreurs d'installation. Pour plus d'informations, voir «Journalisation d'audit» dans *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.

Tableau 16. Messages du journal d'audit qui peuvent vous avertir d'un problème auto-descriptif concernant l'agent

Code retour	Description du message
KRAA0008	Validation failed for Self-Describing Agent manifest file <i>variable</i> PRODUCT <i>variable</i> .  Ce message indique qu'une erreur de validation s'est produite et que l'agent ne peut pas assurer la prise en charge SDA. Consultez le journal d'audit et RAS1 pour y trouver d'autres messages similaires qui indiquent l'erreur de validation du fichier manifeste spécifique de la fonction SDA. Une fois l'erreur corrigée, recyclez l'agent afin qu'il participe au traitement SDA.
KRAA0015	Self-Describing Agent function disabled for PRODUCT <i>variable</i> due to local SDA file validation error.  Ce message signale que le statut SDA de l'agent est désactivé en raison d'une erreur de validation du fichier manifeste. Ce problème peut survenir au moment du démarrage de l'agent ou pendant son exécution, si la prise en charge SDA lui est demandée. Une fois l'erreur corrigée, l'agent doit être recyclé de façon à activer sa fonction SDA.
KRAA0016	Ignoring TEMA_SDA Configuration! Agent SDA package not found for PRODUCT <i>variable</i> .  Ce message indique que le paramètre TEMA_SDA=Y est ignoré car le module SDA de l'agent est introuvable. Définissez la variable uniquement lorsqu'un agent est fourni avec les fichiers de prise en charge SDA.
KRAA0017	Self-Describing Agent function disabled, expected TEMA_SDA configuration not found for PRODUCT <i>variable</i> .  Ce message indique que l'agent SDA est désactivé car la configuration TEMA_SDA n'a pas été définie (même si le module SDA existe). Cette variable est obligatoire pour que l'agent assure la prise en charge SDA.

Pour obtenir des informations détaillées sur tous les messages KRAA, voir *IBM Tivoli Monitoring Messages* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/messages/itm\\_messages.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/messages/itm_messages.htm)).

## Résolution des problèmes courants

Vérifiez les symptômes et les solutions si un problème se produit dans un environnement dans lequel la fonction SDA a été activée.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Effectuez parmi les étapes suivantes celles qui correspondent à vos symptômes.

#### Procédure

- Si la console d'événements de situation n'est pas disponible dans Tivoli Enterprise Portal parce que vous avez choisi de ne pas installer initialement de prise en charge d'application sur le serveur Tivoli Enterprise Portal Server, puis que la prise en charge d'application a été ensuite ajoutée par les agents auto-descriptifs, reconfigurez le serveur de portail.
- Si vous recevez une erreur d'analyse syntaxique sur Tivoli Enterprise Console parce que les fichiers baroc se sont désynchronisés par rapport à l'attribut et aux fichiers catalogue modifiés, procédez comme suit :
  1. Copiez les fichiers baroc depuis le chemin d'accès `<rép_install >/tables/<tems_name>/ TECLIB` du serveur de surveillance vers l'emplacement du serveur Tivoli Enterprise Console.
  2. Importez et compilez les fichiers baroc mis à jour dans la base de règles Tivoli Enterprise Console. Voir "Installation des fichiers .baroc de l'agent de surveillance sur le serveur d'événements" dans le document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/install/itm\\_install.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/install/itm_install.htm)).

## Que faire ensuite

Voir aussi «Groupe de systèmes gérés d'agent manquant dans un environnement de secours automatique», à la page 88.

## Les opérations de l'agent auto-descriptif ne fonctionnent plus pour le serveur de surveillance distant dans un environnement de secours automatique

Pendant que vous utilisez les commandes `tacmd` de l'agent auto-descriptif dans un environnement de secours automatique Tivoli Monitoring V6.3 ou ultérieure, il est possible que les opérations de l'agent auto-descriptif sur un Tivoli Enterprise Monitoring Server distant V6.3 ou ultérieure cessent de fonctionner.

### Problème

Votre environnement de surveillance de secours automatique est au niveau V6.3 et vous exécutez des commandes `tacmd` de l'agent auto-descriptif autres que `listSdaInstallOptions` et `listSdaStatus`. Il est possible que les opérations de l'agent auto-descriptif sur un serveur de surveillance distant V6.3 cessent de fonctionner. Les agents activés pour l'auto-description connectés à ce serveur de surveillance distant n'exécutent pas l'installation d'agent SDA attendue sur les serveurs de surveillance distants ou sur le serveur de surveillance concentrateur.

Les résultats de la commande `tacmd listappinstallreccs` pour ce serveur de surveillance distant peuvent indiquer que les agents auto-descriptifs en cours d'exécution doivent exécuter leur installation d'agent SDA. Les agents auto-descriptifs admissibles peuvent indiquer que leur installation d'agent SDA a été bloquée par ce serveur de surveillance distant avec le message d'erreur suivant :

```
1130204230238980KRAA0003 Self-Describing Agent Register/Install failed with STATUS
(1024/SDA Install Blocked) for PRODUCT "R4", with TEMS "RTEMS_amsntx10", VERSION_INFO
"product_vrmf=06230100;tms_package_vrmf=06230100;
tps_package_vrmf=06230100;tpw_package_vrmf=06230100;"
```

Cela peut se produire même si la commande `tacmd listsdastatus` indique que l'agent auto-descriptif est opérationnel et qu'il n'est pas dans un état interrompu, ou si la commande `tacmd listsdainstalloptions` indique que le produit doit être autorisé à installer la fonction d'agent SDA. Vous pouvez confirmer ce problème en recherchant dans le journal RAS1 du serveur de surveillance distant l'information suivante :

```
Un serveur de surveillance distant qui a commuté vers un serveur de surveillance concentrateur
de secours automatique différent affiche les messages ko4ib et kdshub1 suivants :
51097285.0009-B:ko4ib.cpp,10503,"IBInterface::selectHub") Selected TEMS <HOT_Standby> as
the HUB(51097285.000D-B:kdshub1.c,1407,"CheckHubInitTime") HUB set to nodename:
<HOT_Standby>, socket address: <ip.pipe:#9.12.345.12[1918]>, initTime: <1359566682>
```

Si vous ne pouvez pas trouver les messages `kfasd*` suivants ultérieurement dans le journal, vous avez vraisemblablement rencontré ce problème.

```
(51097285.000E-17D:kfasdise.c,172,"KFASDM_IsSDMEnabledAtHub") HUB feature level
<2>(51097285.000F-17D:kfasdirm.c,2773,"KFASDM_ProcessSuspendState") Info: SDA suspend
already set to <YES>. No action taken.
```

### Solution

Recyclez le serveur de surveillance distant qui rencontre ce problème afin de reprendre l'installation la fonction d'agent SDA. Notez cependant que dans l'édition actuelle, les limitations suivantes demeurent et ne peuvent pas être corrigées :

- Les agents auto-descriptifs connectés au même serveur de surveillance n'installent plus la prise en charge du produit sur le serveur de surveillance concentrateur et sur le serveur de portail.
- Les commandes `tacmd` pour l'agent auto-descriptif affichent des résultats erronés

---

## Les outils de migration d'historique local déplacent les journaux d'opérations de l'agent vers plusieurs emplacements d'historique de l'agent

Si vous mettez à niveau votre serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server et Tivoli Enterprise Portal Server après avoir configuré la collecte des données d'historique dans votre environnement précédent, les outils de migration d'historique local déplacent les journaux d'opération de l'agent, OPL0G et OPL0G.hdr, vers plusieurs emplacements d'historique de l'agent.

Les fichiers suivants sont des fichiers communs qui peuvent apparaître dans plusieurs répertoires :

- khdex.p.cfg
- KRAMESG
- KRAMESG.hdr
- OPL0G
- OPL0G.hdr

Seul l'agent qui s'enregistre dans le répertoire spécifique enregistra l'historique dans le fichier. Les autres agents enregistrent les informations d'historique dans leurs répertoires respectifs.

---

## Informations dans des infobulles illisibles pour la liste des récepteurs EIF de l'éditeur de situations

Lorsque vous sélectionnez l'onglet EIF de l'éditeur de situation, vous remarquerez sans doute une infobulle illisible dans la liste des récepteurs EIF disponibles. Le problème est dû à des données incorrectes dans la colonne TEXT de la table EVNTSERVER. Il a été résolu. Cependant, vous risquez toujours de connaître ce problème si la destination des événements par défaut (id=0) sur le serveur TEMS zOS n'a pas été mise à jour depuis la résolution du problème.

Pour résoudre le problème, supprimez l'entrée de destination des événements par défaut (par exemple, id=0) et recyclez le serveur TEMS concentrateur. Ainsi, le transmetteur d'événements régénérera l'entrée de destination des événements par défaut dans la table EVNTSERVER et l'infobulle s'affichera correctement.

---

## Impossible de localiser le nom de fichier d'une situation exportée commençant par des chiffres

Les situations créées avec un nom commençant par un chiffre sont stockées avec un nom complet en fonction des données entrées et d'un nom de situation généré par le système. Le nom de situation est composé de la lettre Z suivie par des chiffres. Lorsque vous exportez des situations à l'aide de la commande **bulkexport sit**, celles-ci sont exportées en fonction de leurs noms. Le nom complet est stocké dans le fichier exporté xml. Pour garder trace de vos situations exportées, n'utilisez pas de chiffres au début des noms de situation.

---

## Le test de la connexion à la base de données Tivoli Data Warehouse est valide même avec un mot de passe non valide

Un test montre que la connexion à la base de données Tivoli Data Warehouse est valide même si le mot de passe est incorrect. En réalité, les N premiers caractères du mot de passe entré dans la configuration de l'agent Warehouse Proxy et de l'agent Summarization and Pruning sont utilisés, N correspondant à la longueur de mot de passe définie dans le système d'exploitation. Tous les caractères suivants sont ignorés, même si le mot de passe est incorrect.

Ce comportement est valable pour ODBC, JDBC et DB2, avec un utilisateur de système d'exploitation. Ce comportement n'est pas valable pour MSSQL ou Oracle, avec un utilisateur de base de données, et non de système d'exploitation.

---

## L'agent utilisateur non superutilisateur démarre en tant que superutilisateur

Après avoir été configuré comme non superutilisateur, l'agent redémarre systématiquement en tant que superutilisateur. Il s'agit d'un problème actuel avec le système d'exploitation Solaris.

---

## Les collectes d'historique volumineuses ralentissent les agents de surveillance

Si la collecte d'historique est activée pour un groupe d'attributs, elle peut produire un volume de données important. Désactivez la collecte d'historique pour le groupe d'attributs ou définissez son élagage sur 1 heure pour éviter les problèmes de collecte à long terme.

---

## Impossible d'accéder à la configuration de la collecte d'historique pour n'importe quel agent

Vous n'avez pas accès à la configuration de la collecte d'historique à partir de Tivoli Enterprise Portal pour n'importe quel agent et le message suivant apparaît :

Impossible de charger les données de configuration de produit

Si vous constatez que la base de données Tivoli Data Warehouse ne contient pas de table WAREHOUSEPRUNE et si, dans la base de données du serveur de portail, la table KFWWHISTDATA a été renommée KFWWHISTDATABAK, attribuez à la table KFWWHISTDATABAK le nom KFWWHISTDA dans le serveur de portail, puis reconfigurez l'entrepôt. La table WAREHOUSEPRUNE figurera alors dans la base de données Tivoli Data Warehouse et le problème sera résolu.

---

## Les noms et les icônes d'agent s'affichent de façon incorrecte

Lors de l'installation du support du serveur de portail à partir d'images antérieures à la version 6.2.2, l'opération risque d'échouer sans symptôme. Dans ce cas, les noms et les icônes associés à l'agent ne s'affichent pas correctement dans Tivoli Enterprise Portal. Si cela se produit, reconfigurez le serveur de portail dans la fenêtre Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring en cliquant avec le bouton droit sur l'entrée du serveur de portail, puis en cliquant sur **Reconfigurer**.

---

## Impossible de démarrer les agents de surveillance 64 bits

Si un agent de surveillance est installé en tant que "modèle d'agent", une instance doit être créée pour que l'agent puisse être démarré. Par exemple, vous installez et démarrez un agent de surveillance version 6.2.2 groupe de correctifs 1 et installez en local un modèle d'agent antérieur à cette version, (par exemple Agentless Monitoring for Windows Operating Systems version 6.2). Après la fin de l'installation, l'agent de surveillance 64 bits ne s'exécute pas. Le journal d'installation principal ne contient aucune trace de tentative de démarrage de l'agent de surveillance.

Les conditions suivantes génèrent ce problème :

- Les installations sont effectuées en local
- Les agents de surveillance version 6.2.2 groupe de correctifs 1 sont en 64 bits
- Les agents de surveillance antérieurs à la version 6.2.2 groupe de correctifs 1 sont des modèles

Pour vous assurer que les agents de surveillance sont en cours d'exécution, démarrez-les manuellement à partir de Gérer les services Tivoli Monitoring.

Exemples d'agents de surveillance antérieurs à la version 6.2.2 groupe de correctifs 1 pour lesquels le problème peut se produire :

- Agent DB2
- Agent Oracle
- Agent Microsoft SQL Server
- Agent Sybase Server
- Agent Microsoft Exchange Server
- Agent Lotus Domino
- Agent VMWare VI
- Agent Microsoft BizTalk Server
- Agent Microsoft Cluster Server
- Agent Microsoft Exchange Server
- Agent Microsoft SQL Server
- Agent mySAP
- Agent Siebel

---

## Erreurs dans le fichier xml de configuration

Si une erreur de balise se produit dans le fichier de définition XML, elle apparaît dans le journal LG0 (par exemple, une erreur d'orthographe dans la balise du fichier pc\_eventdest.xml). Dans l'exemple suivant, Srv doit être Server :

```
<EventDest>
  <Destination id="0" type="T" default="y" >
    <Srv location="xx.xx.xx.xx" port="5529" />
  </Destination>
</EventDest>
```

Le message suivant apparaît dans le fichier journal \*LG0 :

```
1090918140248857KRAX002I XML begin tag Srv unrecognized XML Parser
1090918140323448KRAX003I XML end tag Srv unrecognized XML Parser
```

Si vous avez un problème avec la valeur du fichier xml, vous devez vérifier le fichier journal de l'agent. Par exemple, si vous n'orthographiez pas correctement la valeur dans le fichier pc\_eventmap.map comme suit :

```
<itmEventMapping:agent
  xmlns:itmEventMapping="http://www.ibm.com/tivoli/itm/agentEventMapping"
  xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
  xsi:schemaLocation="http://www.ibm.com/tivoli/itm/agentEventMapping
  agentEventMap.xsd">
  <idUD/id>
  <version>6.2.0</version>
  <event_mapping>
    <situation name="UDB_Buff_Used_Pct_Warn_pr">
      <class name="ITM_KUDINFO00"/>
      <slot slotName1="msg">
        <mappedAttribute name="Incorrect slotName"/>
      </slot>
    </event_mapping>
```

Le message suivant apparaît dans le journal d'agent :

```
(4AB91AF5.0005-2:kraaeevx.cpp,686,"process_Slot_Tag") <slotName> attribute
not specified for element <slot>
(4AB91AF5.0006-2:kraaeevx.cpp,192,"IRA{EIF_endXMLElement") Null Emb
<110A05EB0> or Esb <NULL> processing slot end element.
(4AB91AF5.0007-2:kraaeevm.cpp,788,"processMapFile") Event map parsing error.
Map entries from file
</data/achan/private_situation/ud_eventmap.map> not added.
```

---

## Limitations des sous-noeuds pour un fonctionnement autonome

Lors de l'utilisation des agents de sous-noeud, les limitations suivantes s'appliquent à l'interface de service :

- Le lien Requêtes a été supprimé et n'est pas pris en charge pour les agents de sous-noeud.
- Le lien Situations affiche les situations uniquement à partir du niveau de l'instance d'agent. Alors que les situations peuvent être distribuées pour s'exécuter sur des sous-noeuds spécifiques, la page Situations ne permet pas le filtrage par sous-noeud et, par conséquent, affiche les situations de tous les sous-noeuds définis dans l'instance d'agent.
- Les vues Historique affichent les mesures de tous les sous-noeuds combinés en une seule table. L'interface de service ne permet actuellement pas le filtrage par sous-noeud.

Lors de l'utilisation des sous-noeuds, quelques limitations s'appliquent aux alertes SNMP envoyées depuis l'agent de surveillance. Actuellement, l'agent de surveillance ne prend pas en charge l'atomisation des attributs de situation. Cela signifie que pour une situation renvoyant plusieurs lignes d'une table, seule la première ligne provoque l'envoi d'une alerte SNMP. Par exemple, la situation appelée `Low_Disk_Space` (espace disque insuffisant) se déclenche si la condition d'espace disque disponible `available_disk_space *LE 20%` est vraie pour plusieurs disques à la fois. Une situation d'entreprise peut définir le nom de disque comme élément d'affichage. Dans ce cas, une alerte de situation distincte s'affiche pour chaque disque dont l'espace disponible est inférieur à 20 %.

L'agent de surveillance ne prend pas en charge l'atomisation par nom d'affichage et, par conséquent, l'émetteur d'alerte SNMP émet une alerte SNMP uniquement pour la première ligne de la table de disques pour laquelle la situation est vraie. Cette limitation s'applique également aux sous-noeuds. Une instance d'un agent de sous-noeud collecte les mesures de tous les sous-noeuds dans une seule table. Ces mesures sont filtrées par sous-noeud lorsqu'elles sont affichées dans Tivoli Enterprise Portal, mais les situations s'exécutant sur plusieurs sous-noeuds d'une instance s'appliquent à une seule table. Si une situation devient vraie pour un sous-noeud, une alerte SNMP définie pour cette situation est émise. En revanche, pour les autres sous-noeuds concernés par cette situation, aucune alerte SNMP n'est émise car aucune autre ligne n'est traitée dans la table.

---

## L'installation d'un agent de surveillance pour Windows antérieur à la version 6.2.1 sur un serveur de surveillance version 6.2.1 (ou ultérieure) annule par inadvertance la configuration du serveur de surveillance

L'installation d'un agent de surveillance pour Windows antérieur à la version 6.2.1 sur un système comportant un serveur de surveillance version 6.2.1 (ou ultérieure) annule par inadvertance la configuration du serveur de surveillance. Le serveur de surveillance est alors laissé à l'état arrêté. Le serveur de surveillance conserve ses paramètres dans ses fichiers ini et env. Les tentatives de démarrage manuel du serveur de surveillance échouent avec le message suivant :

```
Impossible de
démarrer le service tems. Consultez le journal des événements.
```

Les agents de surveillance pour Windows v6.2.1 ou version ultérieure sont installables sur un serveur de surveillance sans effets secondaires. Il en est de même pour les agents d'application IBM Tivoli Monitoring, quelle que soit leur version.

Si ce problème se produit, le serveur de surveillance doit être reconfiguré et redémarré à l'aide de la fonction Gérer Tivoli Enterprise Monitoring Server ou à partir de l'interface de ligne de commande (CLI). Les paramètres du serveur de surveillance définis avant l'installation (conservés dans les fichiers ini et env du serveur de surveillance) sont automatiquement utilisés.

---

## Chevauchement d'entrées de calendrier

Après une mise à niveau, les entrées de calendrier PrimeShift et NonPrimeShift peuvent afficher des chevauchements pour les heures 8 et 17. Les entrées de calendrier PrimeShift et NonPrimeShift par défaut doivent se présenter comme suit :

```
Name:
NonPrimeShift
Type: CRON
Data: * 0,1,2,3,4,5,6,7,17,18,19,20,21,22,23 * * 1-5
```

```
Name: PrimeShift
Type: CRON
Data: * 8-16 * * 1-5
```

Pour résoudre ce problème, à l'aide de la commande **tacmd editcalendareentry**, corrigez les chevauchements de sorte que les entrées de calendrier apparaissent comme indiqué ci-dessus.

---

## Réception d'une erreur lors du déploiement d'un agent System Service Monitor

Lorsque vous utilisez un serveur de surveillance concentrateur en dehors d'un pare-feu pour déployer, vers un client situé à l'intérieur du pare-feu, un agent System Service Monitor (SSM) à l'aide d'un serveur de surveillance distant qui réside à l'intérieur du pare-feu, l'erreur suivante s'affiche : KDY3010E: The SNMP command installSSM timed out with an SNMP return code of 0. The SNMP command timed out because there was a network error, or the agent was stopped, or the specified SNMP community/user does not have write and create privileges.

Ce problème se produit car la propriété SNMPPORT n'est pas utilisable. La propriété SNMPPORT par défaut est 161. Essayez d'indiquer une autre valeur SNMPPORT lors du déploiement de l'agent. Voici un exemple de commande : `tacmd createNode -h smb://target_endpoint_hostname -p snmpport=4567 server=RTEM_hostname -u user_id -w password -t ssm`

---

## L'interface de service d'agent n'est pas localisée

Cette fenêtre s'affiche uniquement en anglais. Il n'existe pas de solution de contournement pour ce problème.

---

## Certains noms de groupe d'attributs ne sont pas intelligibles dans la fenêtre Configuration de la collecte d'historique

Si vous avez configuré une collecte d'historique pour les agents de surveillance et que vous avez effectué une mise à niveau vers IBM Tivoli Monitoring v6.2.2, vous pouvez remarquer que les noms répertoriés pour les groupes d'attributs ne sont plus intelligibles.

Dans certains cas, ces noms ne sont pas conviviaux et le fait de déplacer le curseur sur l'élément dans l'arborescence de navigation affiche le groupe d'attributs auquel il appartient. Vous pouvez modifier le nom de ces collectes en éditant la collecte d'historique et en modifiant uniquement le nom.

---

## La collecte d'historique n'affiche pas les données des dernières 24 heures

Lors de la demande d'affichage de la disponibilité de l'historique pour une période de plus de 24 heures, les dernières 24 heures de données n'ont pas été affichées, seules les données des 48 heures (antérieures au dernières 24 heures) ont été affichées. Il semble s'agir d'un cas où les données sont extraites correctement du stockage à long terme de l'entrepôt, mais où elles ne sont pas extraites de l'historique à court terme local.

Différents facteurs peuvent entraîner l'échec d'une collecte d'historique :

- La taille du fichier des données d'historique affecte la durée nécessaire pour que l'agent lise le fichier.
- La quantité de données que l'agent essaie d'envoyer au serveur de surveillance.
- La bande passante disponible pour les communications (par exemple, un faible débit de transmission).

---

## Les situations ayant des attributs de plus d'1 groupe ne sont pas prises en charge avec l'agent autonome

Lorsque l'agent autonome est utilisé en mode Manage Connected, que des situations sont créées avec une logique AND et OR, et que des valeurs de deux groupes d'attributs différents sont utilisées, les interruptions ne répertorient pas les prédicats de façon prévisible.

Si vous avez défini une situation qui tente de combiner des attributs appartenant à plus d'un groupe d'attributs, cela n'est actuellement pris en charge par aucun mode de traitement de l'agent autonome ni par aucune situation privée. Le serveur de surveillance effectue l'évaluation des situations utilisant des groupes d'attributs combinés. Il peut s'agir soit de situations imbriquées, soit de deux groupes d'attributs ou plus utilisés dans le même prédicat ; par exemple, WHERE USER=abc AND LOCALTIME=today.

---

## Echec lors de l'importation d'un fichier XML de situation modifié à l'aide de WordPad

Si vous éditez un fichier XML pour une situation à l'aide de WordPad puis si vous importez cette situation (`tacmd createsit-i xml`), la commande échoue. Si vous modifiez le fichier XML à l'aide de Notepad, ce problème ne se produit pas. Utilisez le Bloc-notes pour éditer les fichiers xml de situation.

---

## Les caractéristiques des imprimantes d'un autre système s'affichent dans Tivoli Enterprise Portal

Lors d'une connexion à distance à un système, les imprimantes connectées au système local peuvent être visibles à partir de Tivoli Enterprise Portal sur le système distant. Vous devez garder à l'esprit que lorsque vous utilisez un bureau distant, les informations relatives aux imprimantes peuvent s'afficher dans Tivoli Enterprise Portal et être partagées avec les autres utilisateurs.

---

## La variable d'environnement CTIRA\_MAX\_RECONNECT\_TRIES est désormais obsolète

L'agent tente désormais de communiquer avec un serveur de surveillance jusqu'à ce qu'une connexion soit établie. Le nombre de tentatives de connexion n'est plus limité. Si la variable d'environnement CTIRA\_MAX\_RECONNECT\_TRIES est indiquée, elle est acceptée ; cela se traduit par un retour pour l'agent au comportement antérieur qui limitait le nombre de tentatives de connexion. Un message trace est également généré pour indiquer que cette variable est obsolète.

Si vous utilisez cette variable et si le nombre de tentatives de connexion au serveur de surveillance dépasse la valeur CTIRA\_MAX\_RECONNECT\_TRIES, l'agent essaie de s'arrêter. Si le programme de

surveillance d'Agent Management Services est en cours d'exécution, il redémarrera immédiatement l'agent. Si vous souhaitez que l'agent s'arrête lorsque la valeur CTIRA\_MAX\_RECONNECT\_TRIES est dépassée, ce processus de surveillance doit être désactivé. Utilisez l'action AMS Stop Management pour le désactiver.

---

## **L'agent se déconnecte après la suppression du chemin d'accès de l'historique**

La suppression du répertoire dans lequel la collecte d'historique se produit n'est pas prise en charge. Si ce répertoire doit être supprimé, il doit être recréé manuellement.

---

## **Le bouton de substitution n'est pas disponible pour une situation**

Une situation ne peut pas être substituée si elle contient des combinaisons répétées d'attributs ou d'opérateurs.

---

## **Les colonnes de la vue Définitions de gestion de l'agent ne contiennent pas de données**

Les colonnes n'affichent aucune donnée lorsque l'élément dans le fichier CAP correspondant est vide. Un élément reste vide lorsqu'il n'est pas nécessaire à Agent Management Services pour gérer un agent particulier. Par exemple, pour les agents de surveillance, les colonnes suivantes restent vides :

- Script de démarrage
- Script d'arrêt
- Script de configuration
- Version du système d'exploitation
- Nom du système d'exploitation
- Dépendances

---

## **Il y a une différence de distribution de situation si une panne de serveur de surveillance concentrateur se produit alors qu'un ou plusieurs serveurs de surveillance distants restent actifs**

Exécutez l'outil itmsuper à la suite du recyclage du serveur de surveillance concentrateur, puis notez la différence de distribution entre les serveurs de surveillance distants et les serveurs de surveillance concentrateurs sur lesquels l'outil génère des rapports. Pour les situations impliquées dans la différence de distribution, le fait d'annuler les distributions et de redistribuer ensuite les situations permet de résoudre le problème en déclenchant des notifications proactives aux emplacements dans lesquels les agents génèrent des rapports.

---

## **L'installation du support d'application de l'agent version 6.2.2 sur un serveur de surveillance pour une édition antérieure entraîne l'échec des agents**

N'installez pas le support d'application de l'agent pour l'édition en cours sur un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server pour une édition antérieure (par exemple, n'installez pas le support d'application de l'agent version 6.2.2 sur un serveur de surveillance version 6.2). Si vous procédez à cette installation, les agents échouent. Si le code retour 208 apparaît sur la console du serveur Tivoli Enterprise Portal, cela signifie que vous avez appliqué le support d'application de la version 6.2.2 sur une version antérieure du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server.

---

## L'interruption SNMP Sendto échoue

Un agent s'exécutant sur un système IPv4 ou IPv4/IPv6 double pile essaie d'émettre une interruption SNMP à une adresse de destination IPv6 définie dans le fichier XML trapcnfg, mais cette interruption n'est pas reçue sur le système de destination. Dans le fichier journal de l'agent, un message d'erreur indique que l'interruption SNMP Sendto a échoué avec rc=-1.

Assurez-vous que le système qui envoie les interruptions SNMP à des destinations IPv6 peut résoudre sa propre adresse IPv6. Le système sur lequel l'agent émetteur d'interruption s'exécute doit avoir une adresse IPv6 valide associée à son propre nom d'hôte local. Si la configuration du DNS n'a pas été mise à jour pour IPv6, il est nécessaire de modifier le fichier `\etc\hosts` ou `/etc/resolv.conf` sur le système d'agent de façon à associer le nom d'hôte local à une adresse IPv6 locale valide, par exemple, non à une adresse de bouclage ou à une adresse locale de liaison.

---

## Impossible d'utiliser les substitutions de situation pour désactiver des situations sur certains systèmes et à certaines heures

L'établissement de seuils de manière dynamique comporte une restriction sur la substitution de situations avec des entrées de calendrier. Les substitutions de situation permettent de modifier les conditions d'exécution de situations sur certains systèmes et à certaines heures. Cependant, elles ne permettent pas de désactiver une situation sur certains systèmes et à certaines heures. Pour redéfinir l'heure d'exécution d'une situation spécifique, celle-ci doit inclure un attribut d'heure, par exemple `Local_Time.Day_Of_Week`. Vous pouvez alors utiliser une substitution pour modifier la valeur de l'attribut d'heure générant l'exécution de la situation.

---

## Le nom de la situation ou du calendrier dans le fichier thresholds.xml semble incorrect

Si des substitutions de situation et de calendrier sont créées avec des noms ne respectant pas la convention de dénomination, ces derniers seront des noms générés de manière aléatoire et apparaîtront tels quels dans le fichier xml. La convention de dénomination inclut les conditions suivantes :

- Les noms doivent commencer par un caractère alphabétique (a à z, A à Z).
- Ils peuvent contenir de 1 à 30 caractères alphanumériques supplémentaires (a-z, A-Z, 0-9).
- Ils peuvent aussi contenir le caractère spécial suivant (\_).
- Ils doivent se terminer par un caractère alphanumérique.

---

## Fichier BAROC manquant pour les situations IBM Tivoli Monitoring 5.x Endpoint

Un fichier BAROC n'existe pas pour l'agent d'intégration IBM Tivoli Monitoring 5.x qui définit les définitions de classe pour les situations suivantes :

- KTM\_Health\_Indication
- KTM\_Missing\_Metadata
- KTM\_Resource\_Model\_Statu

Il en résulte que, lors du déclenchement de l'une de ces situations, les événements de situation réacheminés ne sont pas correctement traités par le récepteur EIF.

Le fichier BAROC de l'agent d'intégration n'est plus fourni avec IBM Tivoli Monitoring. Générez les fichiers BAROC selon vos besoins, à l'aide de l'outil de génération de fichier BAROC qui est disponible sur le site suivant :

<http://catalog.lotus.com/topal?NavCode=1TW10TM43>

---

## Mise à niveau et redémarrage d'un agent par un utilisateur non root

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'agent de surveillance peut être exécuté par un utilisateur dont l'ID ne correspond pas à un utilisateur root sur les systèmes UNIX et Linux. Pour ce faire, il convient d'exécuter la commande **itmcmd agent start** tout en étant connecté comme utilisateur non root, ou dans le cas d'une utilisation distante, de déployer l'agent à l'aide de l'option **Exécuter en tant que** de l'interface graphique ou de l'option **\_UNIX\_STARTUP.Username** de la ligne de commande **tacmd addSystem**. Si l'agent est exécuté par un utilisateur non root et qu'il est mis à niveau, redémarré à distance ou redémarré suite à un réamorçage du système, ou que la commande **itmcmd agent start** est exécutée en utilisant l'ID de l'utilisateur root, alors l'agent de surveillance fonctionne par la suite comme utilisateur root. Pour vérifier l'ID utilisateur utilisé par l'agent de surveillance, exécutez la commande suivante :

```
itm_install/bin/cinfo -r
```

Si l'installation ne bénéficie pas des droits adéquats, vous risquez de ne pas pouvoir redémarrer l'agent en tant qu'utilisateur non superutilisateur une fois qu'il a été exécuté avec des droits de superutilisateur (root). Pour éviter ce problème, assurez-vous que la commande **secureMain lock** a déjà été exécutée avec l'option **-g**. Pour plus d'informations, consultez l'annexe sur la sécurisation de votre installation IBM Tivoli Monitoring sous Linux ou UNIX dans le document IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration.

Si l'agent s'exécute avec des droits de superutilisateur (root) mais qu'il ne s'agit pas de l'ID utilisateur souhaité, procédez comme suit pour redémarrer l'agent :

1. Connectez-vous comme utilisateur root.
2. Exécutez la commande **itmcmd agent stop**.
3. Connectez-vous (ou lancez une commande 'su') en utilisant l'ID utilisateur que vous souhaitez que l'agent utilise.
4. Exécutez la commande **itmcmd agent start**.

Si l'agent s'exécutait avec des droits root en raison d'un réamorçage du système, procédez comme suit, de manière à ce que l'ID utilisateur correct soit utilisé lors du prochain redémarrage du système. La modification du fichier de démarrage n'est pas prise en charge. A la place, modifiez le fichier `config/kcirunas.cfg`, puis exécutez `bin/UpdateAutoRun.sh` :

1. Editez le fichier `rép_install/config/kcirunas.cfg`.
2. Ajoutez une section après la ligne agent pour indiquer l'agent ou l'instance d'agent à démarrer en tant qu'utilisateur spécifique. Pour indiquer l'ID utilisateur afin de démarrer un agent autre qu'une instance ou de démarrer toutes les instances d'un agent, utilisez la syntaxe suivante :

```
<productCode>product_code</productCode>
<default>
  <user>user_name</user>
</default>
```

Pour indiquer des ID utilisateur différents afin de démarrer plusieurs instances d'un agent, utilisez la syntaxe suivante :

```
<productCode>product_code</productCode>
<instance>
  <name>instance_name1</name>
  <user>user_name</user>
</instance>
<instance>
  <name>instance_name2</name>
  <user>user_name</user>
</instance>
```

où :

**code\_produit**

Code produit à deux caractères de l'agent (par exemple ux pour l'agent de surveillance de système d'exploitation Unix).

**nom\_utilisateur**

Nom de l'utilisateur sous lequel l'agent doit être exécuté.

**nom\_instance1**

Nom d'une instance.

**nom\_instance2**

Nom d'une autre instance.

Exemples :

Pour exécuter l'agent de surveillance de système d'exploitation Unix OS sous le nom utilisateur\_itm :

```
<productCode>ux</productCode>
<default>
  <user>itmuser</user>
</default>
```

Pour que les instances d'agent de surveillance DB2 s'exécutent avec les ID propriétaire d'instance :

```
<productCode>ud</productCode>
<instance>
  <name>db2inst1</name>
  <user>db2inst1</user>
</instance>
<instance>
  <name>db2inst2</name>
  <user>db2inst2</user>
</instance>
```

Pour que toutes les instances d'agent de surveillance WebSphere MQ s'exécutent avec l'ID utilisateur mqm et que l'instance par défaut ne démarre pas :

```
<productCode>mq</productCode>
<default>
  <user>mqm</user>
</default>
<instance>
  <name>None</name>
  <autoStart>no</autoStart>
</instance>
```

3. Répétez l'étape 2 pour chaque agent ou instance d'agent à démarrer avec un ID utilisateur spécifique.
4. Enregistrez le fichier.
5. Exécutez rép\_install/bin/UpdateAutoRun.sh en tant que superutilisateur.

---

## Une fois installé et configuré, un agent de surveillance ne parvient pas à démarrer

Si le fichier SecureMode se trouve dans le répertoire du registre, SecureMain a été exécuté dans l'environnement. Cela ne permet le démarrage de l'agent de surveillance si vous tentez de le démarrer sans les droits d'accès de niveau superutilisateur. Pour savoir comment faire fonctionner correctement les agents de surveillance lorsque SecureMain est installé, consultez le document IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration.

---

## Attribut situation\_fullname manquant pour les événements de suppression

Si vous créez une situation portant un nom long (plus de 32 caractères), si vous la distribuez à un agent et si vous la supprimez une fois que l'événement associé à la situation s'affiche dans Tivoli Enterprise Console, l'attribut situation\_fullname est manquant.

Il en résulte que, pour l'événement supprimé, le statut de la situation est paramétré sur "D".

Les événements ne reflètent pas les noms longs si la définition est supprimée, et les journaux de Tivoli Enterprise Monitoring Server ne reflètent pas non plus le nom long.

---

## Les journaux utilisent la chaîne d'ID situation à la place du nom d'affichage

Les situations possèdent un nom d'affichage (comportant jusqu'à 256 octets et compatible UTF8) et une chaîne d'ID (comportant jusqu'à 32 octets). Par exemple, le nom d'affichage d'une situation peut être "Les avantages et les inconvénients du travail en équipe !" ou comporter 100 caractères de texte japonais. La chaîne d'ID associée sera au format 000000000000008D723DE7DFED450F. Si la console Universal Message du serveur Tivoli Enterprise Portal et le journal RKLVL0G du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server ne peuvent pas présenter le nom d'affichage de la situation, la chaîne d'ID apparaît.

Pour vérifier que vos situations apparaissent avec le nom d'affichage plutôt que l'ID d'affichage, assurez-vous que les noms de situation ne comportent pas plus de 31 caractères et qu'ils ne contiennent aucun caractère spécial.

---

## Si une liste de systèmes gérés est supprimée pour une situation, la situation s'arrête

Si une liste de systèmes gérés est supprimée pour une situation, cette dernière s'arrête. A ce stade, le journal des messages affiche un message indiquant que la situation a été arrêtée et supprimée pour le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server distant et aucun événement n'apparaît pour la liste de systèmes gérés restant figurant dans la liste de distribution de la situation. Redémarrez manuellement la situation une fois que la liste de systèmes gérés a été supprimée.

---

## Aucune description ne s'affiche pas pour les situations par défaut

Si vous utilisez la commande pour visualiser une situation par défaut (par exemple, lors de la saisie de `/tacmd viewsit -s UNIX_User_CPU_Critical`), les informations suivantes s'affichent :

```
Nom                : UNIX_User_CPU_Critical
Nom complet        :
Description         : Kux:KUX3736
Type                : UNIX OS
```

Il s'agit d'une limitation du produit en cours.

---

## La configuration de l'agent échoue si des apostrophes simples sont utilisées pour les propriétés de configuration lors d'un déploiement distant

Vous ne pouvez pas fournir des propriétés de déploiement ou de configuration en insérant des apostrophes simples dans ces propriétés. Si des chemins d'accès contiennent des espaces, entourez l'ensemble de la propriété par des apostrophes ou des guillemets. Les exemples suivants sont valides :

```
DBSETTINGS.SYBASE=/data/sybase
```

```
'DBSETTINGS.SYBASE=/data/sybase'
```

```
"DBSETTINGS.SYBASE=/data/sybase"
```

En revanche, cet exemple n'est PAS valide :

```
DBSETTINGS.SYBASE='/data/sybase'
```

---

## Nouveaux attributs manquants

Lorsqu'un espace de travail est affiché, tous les attributs des groupes d'attributs ne s'affichent pas sous forme de tableau. Pour afficher les nouveaux attributs dans un tableau, vous devez créer une nouvelle requête afin d'extraire les nouveaux attributs et de créer un nouvel espace de travail utilisant la nouvelle requête.

---

## Impossible de recevoir les données de synthèse pour la dernière heure de Tivoli Enterprise Portal

L'agent Summarization and Pruning ne s'exécute pas de manière continue. Il est planifié pour s'exécuter à une certaine fréquence ou à un horaire fixe. Les données sur la dernière heure ne seront probablement pas disponibles jusqu'à ce que cet agent ait terminé son exécution et contienne suffisamment de données pour calculer le récapitulatif de la dernière heure. Un échantillon de données doit exister pour l'heure suivante.

L'agent Summarization and Pruning ne récapitule pas l'heure X jusqu'à ce qu'au moins un échantillon pour l'heure X+1 soit disponible dans Tivoli Data Warehouse à l'heure du démarrage de la synthèse pour cet agent.

---

## La synthèse des journaux CCC n'est pas autorisée

Impossible de définir la synthèse des journaux CCC. Si la synthèse est configurée pour les journaux CCC, elle peut être annulée à l'aide de l'interface de ligne de commande.

---

## Réception d'erreurs lors de la modification de JAVA HEAP SIZE pour l'agent Summarization and Pruning

Sur des systèmes Windows 32 bits dotés de 4 Go de mémoire RAM, la limite de taille de pile maximale est d'environ 1,6 Go. Vous pouvez avoir besoin d'ajouter le commutateur /3GB au fichier boot.ini. Déterminez la taille de pile maximale en Mo en effectuant un test avec KSZ\_JAVA\_ARGS=-Xms256M -XmxSIZEM défini dans le fichier KSYENV. Si la valeur -Xmx est trop importante, l'agent échoue avec une erreur.

---

## Les situations associées se déclenchent mais ne peuvent pas être affichées

Lorsqu'une association de situation est effectuée à un niveau de noeud spécifique sur l'arborescence de navigateur, la situation se déclenche lorsqu'elle est vraie et l'événement est alors associé à l'élément de navigateur. La situation n'est pas associée à cet élément de navigateur si celui-ci ou le noeud ne fait pas partie de la distribution.

---

## L'agent Summarization and Pruning échoue lors du traitement d'un index créé dans une édition précédente du produit

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une insertion de base de données échoue lors de l'exécution de l'agent Summarization and Pruning et que le message indique que cet échec est dû à un dépassement de la taille maximale de l'index, procédez comme suit pour corriger le problème :

1. Arrêtez l'agent Summarization and Pruning.
2. Supprimez l'index à l'origine de l'échec.
3. Exécutez l'outil de publication de schéma en mode configuré :  
KSY\_PRODUCT\_SELECT = configured
4. Ouvrez le fichier tdw\_schema\_index.sql et recherchez l'index supprimé à l'étape 1.
5. Modifiez toutes les instructions, sauf l'index à recréer.
6. Exécutez l'instruction de création d'index.
7. Démarrez l'agent Summarization and Pruning.

---

## Le planning de l'agent Summarization and Pruning n'est pas affecté par le passage à l'heure d'été

Si, après avoir démarré l'agent Summarization and Pruning, vous atteignez l'heure d'été, l'heure de démarrage de l'agent avance désormais d'1 heure sur l'heure qu'il était avant le changement d'heure. L'agent ne semble pas détecter le changement d'heure.

Dans ce cas, l'agent respecte une planification souple. Le fait qu'il semble s'exécuter une heure plus tard est un artefact du changement d'heure. Le nombre de minutes consacrées à l'exécution reste le même.

---

## Les noms d'attribut doivent comporter moins de 28 caractères

Les noms d'attribut doivent comporter moins de 28 caractères car l'agent Summarization and Pruning ajoute des suffixes aux noms d'attribut. La longueur du nom de colonne est également limitée pour certains SGBD pris en charge par Tivoli Data Warehouse.

---

## Les opérations de déploiement d'agent ne sont pas achevées avant l'arrivée à expiration de TIMEOUT

Lorsque vous effectuez des opérations de déploiement d'agent, des dépassements de délai d'expiration peuvent survenir en raison de la lenteur des connexions réseau lentes ou de la lenteur du fonctionnement des éléments matériels.

Le déploiement d'agent peut aboutir si vous augmentez la valeur de TIMEOUT. Certaines opérations peuvent aboutir même lorsqu'une valeur de dépassement de délai d'expiration est renvoyée.

Tableau 17. Solutions pour les opérations de déploiement d'agent avec une valeur TIMEOUT

Problème	Solution
Message KDY0014E	Augmentez la valeur du délai d'attente de Tivoli Enterprise Monitoring Server en la définissant sur 1200 secondes (TIMEOUT=1200). La valeur par défaut est 600 secondes.  Sous Windows : rép_install\CMS\KBBENV.  Sur les systèmes de type UNIX : rép_install/config/nom_hôte_ms_ID_Tivoli_Enterprise_Monitoring_Server.config.

Tableau 17. Solutions pour les opérations de déploiement d'agent avec une valeur TIMEOUT (suite)

Problème	Solution
KDY1009E KDY1017E KDY1018E KDY1022E KDY1025E KDY1030E KDY1033E	Augmentez la valeur de TIMEOUT de l'agent de système d'exploitation en spécifiant 600 secondes (TIMEOUT=600). La valeur par défaut est 300 secondes.  Sous Windows : <code>rép_install\CMS\KNTENV</code> .  Sur les systèmes de type UNIX : <code>rép_install/ux.ini</code> . Sous Linux, définissez-la dans <code>rép_install/lz.ini</code> . La valeur doit être définie en secondes :
Une erreur système a lieu lors de l'exécution de la commande <code>tacmd</code> .	Augmentez le délai d'attente pour la variable d'environnement <code>tacmd</code> à 3600 secondes.  Sur Windows :  Entrez la commande suivante : <code>set timeout=3600</code>  <b>Remarque :</b> Sachez que cette commande n'a aucun effet sur la variable d'environnement <code>TACMD_TIMEOUT</code> du fichier <code>KUIRAS1.log</code> , mais qu'elle modifie cependant le délai d'attente.  Une autre solution consiste à modifier la variable d'environnement <code>TACMD_TIMEOUT</code> dans le fichier <code>itm_home/bin/tacmd</code> sur les systèmes GNU/Linux et UNIX ou dans le fichier <code>itm_home/bin/KUIENV</code> sur les systèmes Windows. La variable <code>TACMD_TIMEOUT</code> dans ces fichiers doit être exprimée en minutes.  Vous pouvez également modifier la variable d'environnement dans le fichier <code>kui.env</code> sur les systèmes Windows et le script de shell <code>tacmd</code> sur les autres systèmes. Ces deux fichiers se trouvent dans le répertoire <code>CANDLEHOME/logs</code> .
Le déploiement d'un agent à partir de Tivoli Enterprise Portal a échoué.	Un dépassement de délai a lieu lorsque Tivoli Enterprise Portal Server est en attente d'une action de déploiement. Le délai d'attente par défaut est de 600 secondes. Vous pouvez modifier la valeur de délai d'attente ( <code>KFW_SQL1_ASYNC_NOTIFY_MAX_WAIT</code> dans <code>kfwenv</code> ) : <code>KFW_SQL1_ASYNC_NOTIFY_MAX_WAIT=1000</code>
KUICCN068E Erreur lors de l'exécution de <code>tacmd createnode</code> .	Augmentez la valeur de délai d'attente en secondes via l'ajout de <code>"-o TIMEOUT=3600"</code> à la commande <b>createnode</b> .

## Un agent ne s'affiche pas dans le client de portail ou dans la sortie de la commande ListSystems

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez de plusieurs instances d'un agent de surveillance, vous devez décider de la manière dont les agents sont nommés. Le nom doit permettre d'identifier de manière unique chaque agent de surveillance. Le nom par défaut de l'agent se compose de trois qualificatifs :

- Nom d'instance optionnel
- Nom d'hôte de la machine sur le réseau
- Type de noeud du produit d'agent

Il peut arriver que le nom de l'agent soit tronqué lorsque le nom du domaine réseau est inclus dans la partie nom d'hôte réseau. Par exemple, si le nom d'hôte est juste `myhost1`, il peut s'agir de `myhost1.acme.north.prod.com`. En incluant le nom de domaine réseau, le nom d'agent de l'exemple ci-dessous devient `SERVEUR1:mon_hôte1.acme.north.prod.com:KXX`. Le nom résultant contient ainsi 42 caractères. Il est tronqué à 32 caractères et devient `SERVEUR1:mon_hôte1.acme.north.pr`.

Le fait que le nom de l'agent soit tronqué pose problème uniquement si plusieurs agents de surveillance cohabitent sur un même système. Dans ce cas, le nom d'agent tronqué peut provoquer des conflits entre les produits d'agents lorsque ceux-ci essaient de s'enregistrer en utilisant la même valeur de nom tronqué. Lorsqu'il existe un conflit entre des noms d'agent tronqués sur un système, le fonctionnement de Tivoli Enterprise Monitoring Server avec des tables EIB endommagées peut être problématique. S'il y a un conflit entre des noms d'agent dans Tivoli Enterprise Monitoring Server, il se peut qu'un nom enregistré soit associé au mauvais produit.

En général, créez des noms courts mais significatifs dans votre environnement. Respectez les instructions suivantes :

- Chaque nom doit être unique. Un nom ne doit pas correspondre totalement à un autre nom d'agent de surveillance.
- Chaque nom doit commencer par un caractère alphabétique.
- N'utilisez pas d'espaces ni de caractères spéciaux, y compris \$, # et @.
- Chaque nom doit avoir une longueur comprise entre 2 et 32 caractères.
- Les noms des agents de surveillance sont sensibles à la casse sur tous les systèmes d'exploitation.

Pour créer les noms, suivez la procédure ci-dessous :

1. Ouvrez le fichier de configuration de l'agent de surveillance, qui se trouve dans le chemin suivant :
  - Sous Windows : &rép\_instal1;\tmaitm6\Kcode\_produitCMA.INI. Par exemple, le code produit de l'agent de surveillance pour Windows est NT et le nom du fichier est KNTCMA.INI.
  - Sous UNIX et Linux : /config/code\_produit.ini et code\_produit.config. Par exemple, les noms de fichier de l'agent de surveillance pour le système d'exploitation UNIX sont ux.ini et ux.config.
2. Localisez la ligne commençant par CTIRA\_HOSTNAME=.
3. Saisissez un nouveau nom d'hôte unique et abrégé pour l'ordinateur hôte. Le nom concaténé final, y compris le nom de sous-système, le nouveau nom d'hôte et le code agent, ne peut pas contenir plus de 32 caractères.

**Remarque :** Vous devez vous assurer que le nom obtenu est unique et qu'il renvoie à un composant de surveillance existant, précédemment enregistré auprès du serveur de surveillance.

4. Enregistrez le fichier.
5. Redémarrez l'agent.
6. Si vous ne trouvez pas les fichiers mentionnés à l'étape 1, appliquez les solutions palliatives indiquées dans le paragraphe suivant.

Si vous ne trouvez pas les fichiers mentionnés aux étapes précédentes, appliquez les solutions palliatives suivantes :

1. Modifiez la variable d'environnement **CTIRA\_HOSTNAME** dans le fichier de configuration de l'agent de surveillance.
  - Localisez le fichier *KCODE\_AGENTKENV* dans le chemin d'accès mentionné à la ligne précédente.
  - Pour les agents z/OS, localisez la bibliothèque RKANPAR.
  - Pour les agents i5/OS, localisez la bibliothèque QAUTOTMP/KMSPARM, dans le membre KBBENV.
2. Si vous ne trouvez pas la variable d'environnement **CTIRA\_HOSTNAME**, vous devez l'ajouter au fichier de configuration de l'agent de surveillance :
  - Sous Windows : utilisez l'option **Avancé > Editer les variables**.
  - Sous UNIX et Linux : ajoutez la variable aux fichiers config/code\_produit.ini et config/code\_produit.config.
  - Sous z/OS : ajoutez la variable à la bibliothèque RKANPAR, dans le membre Kproduct\_codeENV.
  - Sous i5/OS : ajoutez la variable à la bibliothèque QAUTOTMP/KMSPARM, dans le membre KBBENV.

3. Certains agents de surveillance (par exemple, l'agent de surveillance pour la série MQ) ne font pas référence à la variable d'environnement `CTIRA_HOSTNAME` pour générer des noms de composants. Pour plus d'informations sur la génération des noms, consultez la documentation de l'agent de surveillance que vous utilisez. Si nécessaire, contactez le service de support logiciel IBM.

Voici d'autres symptômes pouvant être constatés lorsque plusieurs instances d'un agent de surveillance portant le même nom de système géré tentent de se connecter à un serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server :

- Basculement constant du statut d'un nom de système géré (en ligne et hors ligne) lorsque le signal de présence d'un agent recouvre les informations d'un autre agent.
- Utilisation d'UC élevée, occasionnée par un emballement constant du serveur Tivoli Enterprise Portal ou Tivoli Enterprise Monitoring Server.
- La distribution de situation, les mises à jour des relations de tables Tivoli Enterprise Monitoring Server et les mises à jour de vue de topologie du serveur Tivoli Enterprise Portal peuvent toutes être déclenchées lorsque chaque signal de présence d'agent enregistre ses propriétés changeantes.

Voici d'autres solutions en plus de celles permettant de vérifier que chaque nom de système géré est unique :

- Détectez et arrêtez le processus d'agent qui s'exécute de façon incorrecte. Pour cela, vérifiez l'adresse réseau de statut de système géré de serveur Tivoli Enterprise Portal du nom de système géré qui paraît basculer entre les états en ligne et hors ligne. Accédez au système indiqué dans l'adresse réseau et recherchez plusieurs agents de surveillance en cours d'exécution.
- Si les agents en cours d'exécution sur le même système correspondent au même produit, arrêtez le processus d'agent non désiré.
- Supprimez le nom de système géré d'agent défaillant du statut de système géré d'entreprise, de sorte que le nouveau nom de système géré puisse se connecter correctement au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server. Il est peut-être nécessaire d'arrêter le processus d'agent correct de sorte qu'il soit hors ligne.

---

## Les espaces de travail d'un agent de surveillance sont répertoriés sous un autre noeud d'agent dans le client de portail

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce problème a été constaté dans les agents de surveillance qui résident sur le même système. Définissez la variable d'environnement `CTIRA_HOSTNAME` dans le fichier de configuration de l'agent de surveillance en procédant comme suit :

1. Ouvrez le fichier de configuration de l'agent de surveillance, qui se trouve dans le chemin suivant :
  - Sous Windows : `rép_install \tmatm6\Kcode_produitCMA.INI`. Par exemple, comme le code produit de l'agent de surveillance Windows OS est NT, le nom de fichier est `KNTCMA.INI`.
  - Sous UNIX et Linux : `rép_install /config/code_produit.ini`. Par exemple, le nom de fichier de l'agent de surveillance pour le système d'exploitation UNIX est `ux.ini`.
2. Localisez la ligne commençant par `CTIRA_HOSTNAME=`.
3. Saisissez un nouveau nom d'hôte unique et abrégé pour l'ordinateur hôte. Le nom concaténé final, y compris le nom de sous-système, le nouveau nom d'hôte et le `CODE_AGENT`, ne peut pas contenir plus de 32 caractères.

**Remarque :** Vous devez vous assurer que le nom résultant est unique et qu'il renvoie à un composant de surveillance existant, précédemment enregistré sur le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server.

4. Enregistrez le fichier.
5. Redémarrez l'agent.

---

## Problèmes liés au démarrage et à l'arrêt d'un agent par un utilisateur non administrateur

Des problèmes peuvent survenir lorsqu'un utilisateur non administrateur tente de démarrer ou d'arrêter un agent. Ces problèmes sont dus à des permissions incorrectes définies pour le fichier `hostname_pc.run`.

Ce fichier est créé ou modifié chaque fois qu'une instance est démarrée ou arrêtée. Toutes les instances doivent utiliser le même ID utilisateur.

---

## L'agent de journal UNIX a été déployé, configuré et démarré, mais renvoie l'erreur KFWITM290E

Le délai d'attente de Tivoli Enterprise Monitoring Server expire avant la fin d'une action de déploiement. Le délai d'attente par défaut est de 600 secondes. Vous pouvez modifier le délai d'attente dans `kfwenv` (`KFW_SQL1_ASYNC_NOTIFY_MAX_WAIT`).

```
KFW_SQL1_ASYNC_NOTIFY_MAX_WAIT=1000
```

---

## Le message d'erreur KDY1024E s'affiche lors de la configuration du nom d'utilisateur d'un agent

Le message d'erreur KDY1024E s'affiche lors de la configuration du nom d'utilisateur d'un agent, lorsque l'agent de surveillance UNIX a été installé en tant qu'utilisateur non superutilisateur. Pour les systèmes UNIX, vous ne pouvez configurer le nom d'utilisateur que si les systèmes UNIX/l'agent de surveillance des systèmes UNIX ont été installés via l'utilisateur racine. Dans ce cas, laissez en blanc l'entrée correspondant à cet utilisateur ou utilisez le même ID utilisateur que celui spécifié lors de l'installation de l'agent de surveillance des systèmes UNIX.

---

## Messages signalant une interface inconnue dans les journaux ras1

Des messages signalant une interface inconnue apparaissent dans le journal `ras1`. Par exemple :  
(46CB65C1.0001-F:kdcdrq.c,466,"do\_request") Interface unknown  
684152a852f9.02.c6.d2.2d.fd.00.00.00, activity c638270e4738.22.02.09.2a.15.06.28.a2, 7509.0 Ces messages sont censés signaler que certains composants définis envoient des requêtes RPC à un serveur qui n'est pas configuré pour traiter ces requêtes. Cela se produit souvent lorsque Warehouse Proxy Agent n'est pas configuré sur un numéro de port fixe. Pour savoir comment configurer Warehouse Proxy Agent, voir *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/install/itm\\_install.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/install/itm_install.htm)).

---

## Affichage du message KDY3008E lors de la mise à niveau d'un agent System Service Monitors version 3.2.1 vers la version 4.0

Le précédent agent est toujours en cours d'exécution et il utilise le port requis pour l'agent mis à niveau. Arrêtez l'agent avant la mise à niveau. Une fois l'agent arrêté, la mise à niveau aboutit.

---

## Tivoli Data Warehouse subit une défaillance ; des données sont perdues ou des problèmes de mémoire apparaissent

Sur les systèmes répartis, les données sont écrites sans le système de fichiers local. Lorsque Warehouse Proxy Agent reçoit les données, il les copie dans Tivoli Data Warehouse. Si Tivoli Data Warehouse n'est pas disponible, il se peut que les données collectées occupent une grande quantité de mémoire.

Sur les systèmes z/OS, les données sont écrites dans le magasin de données persistant. Les procédures de maintenance doivent être installées et opérationnelles pour traiter les situations ne consistant pas

simplement à enregistrer des copies des données. Ces procédures permettent de récupérer les jeux de données endommagés et de gérer les problèmes de migration. Lorsque le magasin de données persistant est démarré, il examine le statut d'un jeu de données et détermine si celui-ci contient des données endommagées. Si c'est le cas, la maintenance est lancée avec des options visant à exporter les données, à réaffecter et à initialiser le jeu de données, puis à restaurer les données exportées. Au démarrage du magasin de données persistant, les informations du jeu de données sont comparées à la configuration actuelle pour déterminer si des structures de table ont été modifiées. Chaque fois qu'une modification est détectée, un processus identique est réalisé afin de réorganiser de manière efficace la base de données. Si les procédures de maintenance ne sont pas installées ou si elles ne sont pas opérationnelles, les jeux de données peuvent devenir inutilisables et provoquer une perte de données.

Si la maintenance est configurée de manière à ce que les données soient transférées, les données qui auraient été copiées dans Tivoli Data Warehouse sont copiées après une période définie. Vous pouvez configurer la maintenance de sorte que les données soient écrasées. Pour plus d'informations sur le transfert des données pour les sauvegarder, consultez le Guide Configuration d'IBM Tivoli Monitoring Configuration de Tivoli Enterprise Monitoring Server sous z/OS.

Si la maintenance n'est pas réalisée, l'agent arrête d'écrire des données dans Tivoli Data Warehouse tant que l'initialisation n'a pas eu lieu. L'agent ayant arrêté l'écriture des données, les données restent en place jusqu'à la prochaine réinitialisation et réactivation de l'écriture à partir du sommet du premier jeu de données.

Si l'exécution automatique de la maintenance du magasin de données persistant est autorisée, comme c'est normalement le cas, l'agent commence à écrire les données en commençant par le sommet du premier magasin de données persistant et un écrasement progressif a donc lieu.

Le magasin de données persistant est configuré pour permettre la collecte de données 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 même si la maintenance n'est pas spécifiée lors de la configuration du produit dans ICAT. On compte généralement trois jeux de données, même s'il est tout à fait possible d'en avoir plus.

Le minimum de trois jeux de données permet une collecte continue. Dans une situation classique, un des jeux est vide, un jeu (ou plus) est plein et un dernier jeu de données est actif. Lorsqu'un jeu de données actif devient plein, le jeu de données vide est activé afin de permettre une écriture en continu. Lorsque le magasin de données persistant détecte qu'il ne reste plus de jeu de données vide, il retrouve le jeu contenant les données les plus anciennes et utilise ce jeu. Si les options BACKUP ou EXPORT ne sont pas spécifiées, la maintenance s'effectue dans le magasin de données persistant afin d'initialiser le jeu de données de sorte que son statut passe de "plein" à "vide". Si des options BACKUP ou EXPORT sont spécifiées, un travail est exécuté pour enregistrer les données, puis le jeu de données est initialisé et marqué comme vide. Si des options BACKUP ou EXPORT ont été spécifiées, mais que les travaux de maintenance échouent, l'enregistrement s'arrête dans le magasin de données persistant. Dans ce cas, les jeux de données sont déconnectés jusqu'à ce qu'il ne reste plus de jeux de données disponibles en lecture ou en écriture.

**Remarque :** Si vous affectez des magasins de données persistants capables d'accueillir l'équivalent de plus de 24 heures de données, l'agent s'initialise et écrit autant de données que possible dans les magasins de données persistants, pendant 24 heures ou plus. Dans Tivoli Enterprise Portal, l'affichage de l'historique à court terme ne récupère que l'équivalent de 24 heures de données. L'entrepôt de données peut archiver TOUTES les données des magasins de données persistants, même si celles-ci couvrent plus de 24 heures.

Si vous créez une requête Tivoli Enterprise Portal de plus de 24 heures, l'entrepôt de données exécute cette requête, que les données se trouvent ou non dans les magasins de données persistants.

En outre, comme l'agent et Tivoli Enterprise Monitoring Server lisent l'intégralité des magasins de données lors de l'initialisation, vous ne devez pas affecter de très gros magasins de données persistants, potentiellement capables de stocker l'équivalent de plus de 24 heures de données. Cela augmente le

temps nécessaire au démarrage de Tivoli Enterprise Monitoring Server et de l'agent. Comme mentionné plus haut, l'agent écrit dans le magasin, mais Tivoli Enterprise Portal affiche uniquement les 24 premières heures de données issues du magasin. Le traitement de l'entrepôt de données lit toutes les données des magasins de données persistants (24 heures ou plus), mais cela se fait au détriment du temps nécessaire au démarrage de Tivoli Enterprise Monitoring Server et de l'agent. Dans tous les cas et dans la mesure du possible, il est préférable de calculer l'espace nécessaire au stockage de 24 heures de données.

Si l'entrepôt de données est indisponible pendant plus de 24 heures, vous courez le risque de perdre des données d'historique, en supposant que la fonction de sauvegarde du magasin de données persistant fonctionne et que par conséquent l'agent n'arrête pas d'écrire dans ces magasins de données.

Comme vous avez le choix de collecter les données d'historique au niveau de Tivoli Enterprise Monitoring Server ou au niveau de l'agent Tivoli Enterprise Monitoring, il convient de définir le magasin de données aux deux emplacements. Si vous êtes absolument certain que vous collecterez toujours les données au niveau de l'agent Tivoli Enterprise Monitoring ou de Tivoli Enterprise Monitoring Server, vous pouvez si vous le souhaitez ne définir le magasin de données persistant qu'à un seul emplacement. Sachez que bon nombre de problèmes de configuration surviennent parce que la personne responsable de l'installation du produit a sélectionné un seul emplacement pour le magasin de données persistant et que quelqu'un d'autre a par la suite activé la collecte d'historique pour l'autre emplacement.

---

## Une liste d'erreurs apparaît dans les journaux de l'entrepôt de données

La liste d'erreurs suivante apparaît dans les journaux de l'entrepôt de données :

```
== 25 t=Thread-1 com.ibm.db2.jcc.c.DisconnectException: A communication error has
been detected. Communication protocol being used: T4Agent.sendRequest().
Communication API being used: OutputStream.flush(). Location where the error was
detected: There is no process to read data written to a pipe. Communication
function detecting the error: *. Protocol specific error codes(s)
TCP/IP SOCKETS DB2ConnectionCorrelator: G92A17E8.C3D2.071018074633
at com.ibm.db2.jcc.b.a.a(a.java:373)
at com.ibm.db2.jcc.b.a.y(a.java:346)
at com.ibm.db2.jcc.b.a.l(a.java:298)
at com.ibm.db2.jcc.c.j.c(j.java:234)
at com.ibm.db2.jcc.c.uf.lb(uf.java:1934)
at com.ibm.db2.jcc.c.uf.addBatch(uf.java:1348)
at com.tivoli.twh.khd.khdxjdbc.addBatch(khdxjdbc.java:1290)
```

Vérifiez les paramètres de la carte Ethernet côté client et côté serveur. Des problèmes peuvent survenir si la carte est réglée sur Auto et le commutateur sur 100/Duplex intégral.

---

## Lors de la configuration de l'agent de surveillance pour Sybase et de Warehouse Proxy Agent, un message recommandant d'utiliser CandleManage s'affiche

La commande **CandleManage** est désormais obsolète. Le message doit faire référence à la commande `./itmcmd manage`.

---

## La commande listSit avec l'option type échoue sur les systèmes japonais et génère un message KUIC02001E

Editez le fichier `kuilistsitV1d.xml` pour remplacer le texte suivant :

```
<Type arg1="-t" arg2="--type" Type ="String" ValidationRegExp=
"[-A-Za-z0-9 _/()\&%]" Required="Y"/>
```

par :

```
<Type arg1="-t" arg2="--type" Type ="String" ValidationRegExp=
"[-A-Za-z0-9 _/()\%]" Required="Y"/>
```

---

## La création d'une situation à partir d'un membre de groupe ne copie pas la liste de distribution

Les affectations indirectes provenant du groupe découlent de l'appartenance de la situation d'origine à ce groupe. Lorsque vous créez une nouvelle situation à partir de l'une de ces situations membres, cette opération n'autorise pas la nouvelle situation à appartenir à ce même groupe. Ne copiez que les distributions qui sont directement affectées.

---

## Un nom de situation modifié ne s'affiche pas

Si vous modifiez le nom d'une situation, Tivoli Enterprise Portal et la commande **listsit** n'affichent pas le changement de nom. Une fois la situation créée, elle doit être référencée par son nom d'origine.

---

## Les nouveaux agents ne s'affichent pas dans la vue Navigateur du client de portail

Le navigateur Tivoli Enterprise Portal ne se met pas automatiquement à jour lorsqu'un agent est installé sur le système géré ou est désinstallé de celui-ci. Vous devez cliquer sur **Régénérer** (ou appuyer sur F5) pour afficher les modifications.

---

## Un agent est affiché en tant qu'agent indisponible dans le client du portail

L'agent n'est pas en ligne. Effectuez les opérations suivantes pour vérifier que l'agent est en ligne :

- Recherchez dans le journal de l'agent les erreurs de communication de données.
- Vérifiez l'état du système géré dans Tivoli Enterprise Portal.
- Vérifiez que le processus d'agent a démarré.
- Recherchez d'éventuelles erreurs dans le journal `kfwras1.log` de Tivoli Enterprise Monitoring Server.
- Vérifiez le journal `kfwras1.log` de Tivoli Enterprise Monitoring Server.

---

## CTIRA\_HOSTNAME n'a aucun effet sur les noms des fichiers journaux

Lorsque la valeur de `CTIRA_HOSTNAME` est définie sur un nom d'hôte virtuel, l'agent apparaît dans l'espace de travail comme une seule entité, quel que soit le noeud sur lequel il est exécuté. Cependant, le paramètre n'a aucun effet sur les noms des fichiers journaux. Ces noms utilisent toujours le nom de noeud local à la place du nom d'hôte virtuel.

---

## L'agent Summarization and Pruning et Warehouse Proxy Agent ne fonctionnent pas avec DB2 9.1 groupe de correctifs 2

N'essayez pas d'utiliser ces agents avec cette version de DB2.

---

## Une erreur "liaison d'une valeur LONG uniquement en vue d'une insertion" survient

Le message suivant s'affiche dans Warehouse Proxy Agent :

```
ORA-01461 : liaison d'une valeur LONG uniquement en vue d'une insertion dans
une colonne LONG
```

Procédez à une mise à niveau vers Oracle 10.1.0.5 ou une version ultérieure.

---

## Des erreurs sont présentes dans les journaux de Warehouse Proxy Agent ou de l'agent Summarization and Pruning

L'erreur suivante est présente dans les journaux de Warehouse Proxy Agent ou de l'agent Summarization and Pruning :

```
Erreur SQL DB2 : SQLCODE: -964, SQLSTATE: 57011, SQLERRMC: null
```

La solution consiste à augmenter la consignation DB2 pour la base de données Warehouse. Pour plus d'informations, voir IBM Tivoli Monitoring for Databases : agent DB2 - Guide d'utilisation.

---

## Vous recevez un message indiquant que le paramètre d'instruction doit être une procédure à sélection unique ou une procédure mémorisée unique

Vous recevez le message suivant lorsque vous vous connectez à une base de données Microsoft SQL Server 2000 fonctionnant sous Windows 2000 à partir d'un Warehouse Proxy Agent fonctionnant sous Linux en utilisant le pilote JDBC version 1.2 (avril 2007) de Microsoft SQL Server 2005. SSQL error: Exception message: sp\_cursoropen/sp\_cursorprepare: The statement parameter can only be a single select or a single stored procedure.

Ce problème peut être résolu en évitant d'ajouter par défaut la chaîne selectMethod=cursor dans une URL Microsoft SQL Server URL et en supprimant la chaîne selectMethod=cursor ajoutée par défaut lorsque vous choisissez une base de données Microsoft SQL Server dans le panneau de configuration de Warehouse Proxy Agent sur les systèmes UNIX.

---

## Les vues d'espace de travail personnalisé ne traitent pas la substitution de symbole comme prévu

Les références de symbole dans les zones d'en-tête et de bas de page des vues d'espace de travail personnalisées ne sont pas résolues comme prévu dans Tivoli Enterprise Portal.

Les références de symbole dans les expressions En-tête et Bas de page définies via la fenêtre des propriétés d'une vue ne sont substituées que si l'espace de travail est accessible sous forme de cible d'un lien. Vérifiez que l'espace de travail personnalisé pour lequel l'expression est définie est accessible via un lien au lieu d'être sélectionné directement à partir d'un élément Navigateur ou du menu Espaces de travail. Sinon, les symboles ont pour résultat une chaîne vide.

Pour améliorer les résultats, assurez-vous également que l'expression est affectée à la propriété d'espace de travail cible En-tête ou Bas de page via l'assistant de lien et non en éditant la zone de texte Titre pour la zone En-tête ou Bas de page de l'onglet Style de l'éditeur de propriétés. N'importe quelle expression affectée à la propriété d'espace de travail cible via l'assistant de lien remplace le texte Titre entré dans l'onglet Style lorsque l'espace de travail est accessible via le lien.

---

## Variables non résolues dans les requêtes personnalisées

Chaque fois que vous affectez une requête personnalisée contenant des références de symbole délimitées par \$ à une vue via la fenêtre Propriétés, une fenêtre en incrustation apparaît ; celle-ci vous invite à entrer des valeurs pour toutes les références de symbole pour lesquelles une valeur est introuvable. Les valeurs fournies via cette fenêtre servent à paramétrer la requête émise pour remplir le panneau Aperçu de la fenêtre Propriétés. Les valeurs fournies ne seront PAS enregistrées dans l'état d'espace de travail, même si elles restent définies à partir du moment où la fenêtre Propriétés est annulée jusqu'à la régénération de l'espace de travail.

La raison pour laquelle vous êtes invité à entrer des valeurs est de permettre à l'auteur de la requête/espace de travail de vérifier si la requête renvoie ou non l'ensemble de résultats prévu pour les valeurs fournies. Les valeurs sont facultatives et il n'est pas nécessaire de les fournir afin d'exécuter l'affectation de la requête à la vue. Le fait de ne pas fournir de valeurs a un seul impact : la requête déclenche une erreur de syntaxe lorsqu'elle est exécutée par le panneau Aperçu de la fenêtre Propriétés et la vue est vide. Pour que la requête fonctionne correctement dans l'espace de travail, des valeurs doivent être fournies pour tous les symboles référencés via l'environnement d'exécution. En général, cette opération s'effectue moyennant l'accès à l'espace de travail via un lien qui affecte explicitement ou implicitement des valeurs aux symboles. Elle peut également être effectuée via des contrôles spéciaux tels que la fenêtre de plage de temps mais ces contrôles doivent être intégrés au produit.

La différence entre le traitement de requête personnalisée et le traitement de requête 'standard' est que, pour les requêtes personnalisées, une valeur doit être fournie pour chaque référence de symbole alors que, pour les requêtes 'standard', le système ignore les segments de la cause WHERE impliquant des symboles pour lesquels une valeur non NULL est introuvable. Pour prendre en charge les requêtes historiques au niveau de la synthèse des données, plusieurs groupes d'agents distribuent des requêtes personnalisées fournies par le produit qui font référence à des symboles à fournir par la fenêtre de plage de temps lorsque l'option 'Utiliser la synthèse des données' est sélectionnée. Ces requêtes sont utilisées avec les espaces de travail 'Synthèse de l'historique...' disponibles dans le menu Espaces de travail des espaces de travail de synthèse de système d'exploitation, tels que 'Systèmes Windows'.

Pour que les requêtes renvoient des données, Warehouse Proxy Agent et l'agent Summarization and Pruning doivent être configurés et avoir été en cours d'exécution suffisamment longtemps pour collecter et récapituler les données à afficher. Les requêtes font référence à un certain nombre de symboles. Voici quelques symboles couramment référencés et des exemples de valeurs :

KFW\_USER : Nom du propriétaire de schéma de base de données de synthèse. La valeur par défaut est ITMUSER, mais n'importe quelle valeur affectée par le client pendant l'installation peut être utilisée.

SHIFTPERIOD : Indicateur des équipes à inclure. -1 = Toutes les équipes, 1 = Heures creuses, 2 = Heures pleines

VACATIONPERIOD : Indicateur des jours de congés à inclure. -1 = Tous les jours, 0 = Jours ouvrables, 1 = Jours de congés

TIMESPAN : Ensemble de valeurs enregistrées par la fenêtre de plage de temps. Il ne convient pas de construire ce symbole directement.

SUMMARY\_DAY : Jour à sélectionner. Chaîne au format AAAA/MM/JJ. Voici un exemple d'expression d'assistant de lien pouvant générer cette valeur de chaîne à partir de la valeur d'attribut d'horodatage TEP de 16 caractères (années exprimées dans la plage 20aa) :

```
dt = $knt.Processor:ATTRIBUTE.NTPROCSSR_H.WRITETIME$; yyyy = "20" + STR(dt, 2, 2); mm = STR(dt, 4, 2); dd = STR(dt, 6, 2); yyyy + "/" + mm + "/" + dd
```

SUMMARY\_WEEK : Premier jour de la semaine à sélectionner. Chaîne au format AAAA/MM/JJ.

En raison de la nature extensible des requêtes personnalisées et du fait que celles-ci sont fournies par plusieurs groupes d'agents, il se peut que d'autres symboles soient également utilisés. Pour identifier les valeurs qui sont requises, vous pouvez sauvegarder une copie de la requête et la modifier afin de supprimer les clauses impliquant les symboles. Lorsque la requête modifiée est affectée à une vue (en partant du principe que toutes les erreurs de syntaxe sont résolues), elle doit renvoyer une vue non filtrée de la table. Les valeurs de la table, conjointement avec l'examen minutieux du texte de la requête, peuvent aider à déterminer les éléments à fournir comme valeurs de filtre.

Un autre symbole sur lequel des renseignements sont expressément demandés est `$Server_Name$`. Il s'agit du nom du serveur qui vous intéresse. Si l'espace de travail figure sous le niveau d'agent dans l'arborescence de navigation, `$NODE$` renvoie généralement une valeur appropriée. Si la valeur est fournie via un lien, elle peut souvent être extraite de l'attribut de nom de serveur de la ligne de source du lien. En cas de doute, le fait d'examiner un écran de la table non filtrée peut aider à déterminer ce qui est prévu.

En résumé, il est à noter que les espaces de travail fournis par le produit en fonction de ces requêtes doivent être utilisés chaque fois que cela s'avère possible.

---

## Un message apparaît après l'acceptation de la licence

UNIX uniquement : lors de l'installation de l'agent de surveillance, immédiatement après l'acceptation du contrat de licence, il se peut qu'un message semblable au message `lslpp`: présenté ci-dessous s'affiche :  
Press Enter to continue viewing the license agreement, or enter "1" to accept the agreement, "2" to decline it, "3" to print it,"4" to read non-IBM terms, or "99" to go back to the previous screen.

1

```
lslpp: Fileset gksa.rte not installed.
```

Ce message est inoffensif et est associé à la vérification des versions du composant `gskit` installé par IBM Tivoli Monitoring. Le message s'affiche à un stade où l'installation UNIX s'interrompt généralement pendant un certain nombre de secondes, ce qui donne l'impression que l'installation a échoué, même si ce n'est pas le cas.

N'interrompez pas ou n'annulez pas le processus d'installation à ce stade ; attendez la suite des invites d'installation après l'affichage du message, puis terminez l'installation comme vous le faites normalement.

---

## L'ajout de fichiers d'aide d'agent nécessite un redémarrage du serveur d'aide Eclipse et du serveur Tivoli Enterprise Portal

Lorsque les fichiers d'aide en ligne d'un agent sont ajoutés au serveur Eclipse, ils ne sont pas disponibles tant que le serveur d'aide Eclipse n'a pas redémarré. Cela nécessite également un redémarrage du serveur Tivoli Enterprise Portal.

---

## Impossible de créer un répertoire de collecte historique pour `ud:db2inst1`

Si le message suivant apparaît, vérifiez si l'environnement IBM Tivoli Monitoring est en mode sécurisé (SecureMode) :

```
db2inst1@amsnt148d:/opt/IBM/ITM/bin> ./itmcmd agent -o db2inst1 start ud
Dérivation de db2profile pour l'utilisateur db2inst1
Démarrage de Agent for DB2 ...
KCIIIN0174E Impossible de créer un répertoire de collecte historique pour ud:db2inst1
```

Il existe deux solutions possibles pour ce problème. Définissez manuellement les droits d'accès de fichier au répertoire de l'historique, ou ajoutez l'utilisateur d'instance db2 au groupe racine. Pour savoir comment faire fonctionner correctement les agents de surveillance lorsque SecureMain est installé, consultez le document IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration.

---

## **Réception d'une grande quantité de données de l'entrepôt pour une commande baseline**

La variable TACMD\_JVM\_MAX\_MEMORY doit comporter plus de 256 et moins de 2048 Mo. La valeur par défaut est de 256 Mo d'espace de segment mémoire pour la machine JVM.



---

## Chapitre 14. Identification et résolution des problèmes liés aux commandes

Consultez les rubriques relatives à l'identification et la résolution des problèmes liés aux commandes lorsque vous rencontrez des problèmes d'utilisation des commandes dans l'interface CLI ou des commandes Action.

### Concepts associés:

Chapitre 9, «Identification et résolution des problèmes liés au serveur de surveillance», à la page 161

---

### L'interface de ligne de commande ne peut pas être détectée ou démarrée

Si une fenêtre de navigateur est ouverte pendant la toute première installation des composants Tivoli Monitoring, vous ne pouvez pas vous connecter à l'interface de ligne de commande (tacmd login) une fois l'installation terminée.

#### Symptôme

Si la même fenêtre de navigateur est ouverte une fois l'installation terminée, vous obtenez l'un des messages suivants suite à l'entrée de la commande tacmd login :

```
Unable to locate component
The program can't start because KBB.dll is missing from your computer.
Try reinstalling the program to fix this problem.
```

#### Solution

Ouvrez une nouvelle fenêtre de navigateur avant de vous connecter à l'interface de ligne de commande et d'entrer des commandes.

---

### La commande krarloff renvoie un message d'erreur

Le programme de suppression krarloff peut être lancé sur le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server ou dans le répertoire d'exécution de l'agent de surveillance, à partir du répertoire de stockage des fichiers d'historique à court terme.

Pour plus d'informations sur la commande krarloff, voir la rubrique sur la conversion des fichiers à l'aide du programme krarloff dans *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/adminuse/itm\\_admin.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/adminuse/itm_admin.htm)).

---

### Un message indique que le serveur de surveillance est occupé lors de l'utilisation des commandes getfile, putfile ou executecommand

Si un message vous indique que le serveur de surveillance est occupé, cela signifie que trop de transferts de fichier sont en cours. Attendez que certains des transferts se terminent, puis relancez la commande. Les messages d'erreur suivants apparaissent pour les commandes respectives :

Pour la commande getfile :

```
KUIGTF111E : Le serveur de surveillance est trop occupé.
```

Pour la commande putfile :

```
KUIPTF111E : Le serveur de surveillance est trop occupé.
```

Pour la commande executecommand :

```
KUIPTF111E : Le serveur de surveillance est trop occupé.
```

---

## Problèmes liés aux commandes Action avec des accolades

Les commandes Action créées avec des accolades, {}, ne sont pas enregistrées et ne peuvent pas être sélectionnées à partir de Tivoli Enterprise Portal. Cela concerne uniquement "}" et non "{", uniquement lorsque l'accolade fermante apparaît entre apostrophes.

Une modification syntaxique a été mise en place : les attributs placés entre accolades, {}, ne nécessitent plus de guillemets. Par exemple :

```
&{grp1.atr1}&{grp2.atr2}
```

---

## Les noms de commande Action n'acceptent pas les caractères autres que ceux de la langue anglaise

Il n'existe pas de solution de contournement à l'heure actuelle.

---

## La commande kinconfig et le démarrage, l'arrêt ou le recyclage de l'agent à distance échouent sur les systèmes Windows 2000

Si le noeud final est un système Windows 2000, vous devez redémarrer le système après l'installation de l'agent de surveillance Windows afin de permettre l'application des variables d'environnement définies par l'installation de l'agent de système d'exploitation, de manière à ce que ces variables puissent être utilisées par d'autres processus.

---

## Les commandes Action ne fonctionnent pas si des valeurs non requises sont laissées en blanc

Les commandes Action prédéfinies fonctionnent si la valeur None est indiquée dans les zones de mot clé et de valeur, après la spécification d'au moins une valeur à mettre à jour parmi les paramètres de configuration de base de données (gestionnaire).

---

## Les commandes Action n'affichent pas de messages lorsqu'elles sont exécutées depuis un élément du navigateur ou depuis une vue d'espace de travail

Les commandes Action n'affichent pas de messages lorsqu'elles sont exécutées depuis un élément du navigateur ou depuis une vue d'espace de travail pour les codes retour 0, -1 ou 4. Le code de destination et le code retour s'affichent, mais pas le message du code retour.

---

## La sortie des commandes wsadmin indique un nom de serveur incorrect

Lors de l'exécution des commandes wsadmin, la sortie invite à redémarrer server1, qui correspond au nom par défaut du serveur WAS. Cependant, le serveur eWAS d'IBM Tivoli Monitoring est intitulé ITMServer.

```
C:\ibm\ITM\CNPSJ\profiles\ITMProfile\bin>wsadmin -connType NONE
WASX7357I: By request, this scripting client is not connected to any server process.
C TEPSEWASBundle loaded.
WASX7029I: For help, enter: "$Help help"
wsadmin>securityoff
LOCAL OS security is off now but you need to restart server1 to make it affected.
```

Redémarrez le serveur à l'aide de son nom correct, qu'il s'agisse ou non du nom par défaut.

---

## Les commandes échouent lorsqu'un nom de situation est constitué de caractères

Lorsque vous utilisez le caractère " pendant l'exécution des commandes, vous devez utiliser le caractère d'échappement \. Il s'agit d'une restriction générale concernant la ligne de commande. Par exemple :

```
[root@vger ksh]# tacmd createsit -s abc\"123 -b Linux_Process_High_Cpu
```

---

### commandes tacmd

Lorsque les résultats de l'exécution d'une tacmd ne sont pas conformes à vos attentes, examinez les symptômes et les solutions possibles.

### Contrôles prérequis

Vérifiez les scénarios d'identification et de résolution des problèmes liés aux contrôles prérequis si vous rencontrez des problèmes avec l'exécution de la commande **tacmd checkprereq**, de la commande **tacmd createnode** avec l'option **-o EXECPREREQCHECK=Y**, ou du rapport Outil d'analyse des prérequis pour les rapports d'agents de système d'exploitation.

### Contrôle des prérequis sur Windows Server 2012

Si vous exécutez Windows Server 2012, vous devez avoir installé NET Framework V3.5 (ou ultérieure) pour utiliser la commande **tacmd checkprereq** ou pour exécuter le rapport Outil d'analyse des prérequis pour les rapports d'agents de système d'exploitation fourni par le package de rapports d'agents de système d'exploitation (voir «Tivoli Common Reporting» dans *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*).

### Les processus Checkprereq n'aboutissent pas sous Linux ou UNIX

Si un contrôle prérequis est exécuté pour un agent sur un noeud final Linux ou UNIX, avec la commande **tacmd checkprereq**, ou avec la commande **outacmd createnode** avec l'option **-o EXECPREREQCHECK=Y**, certains processus peuvent ne pas aboutir.

Si vous indiquez un répertoire d'installation avec la syntaxe Windows (par exemple, C:\IBM\ITM) avec l'indicateur de répertoire **-d | --** ou la propriété de déploiement de groupe (**KDY.INSTALLDIR=C:\IBM\ITM**), l'exécution du contrôle prérequis sur le noeud final risque de bloquer certains processus sur les systèmes d'exploitation UNIX ou Linux. Cependant, si vous remarquez cette situation dans votre environnement, vous pouvez effectuer ces processus sans entraîner de problèmes supplémentaires. Pour éviter ce problème, exécutez le contrôle prérequis avec la syntaxe de répertoire appropriée pour UNIX et Linux (par exemple, /opt/IBM/ITM).

### Réponse lente de la commande tacmd dans les environnement à grande échelle

Dans les environnements comprenant de nombreux systèmes gérés, vous observer une réponse lente lors de l'exécution de commandes telles que **tacmd cleanMS** ou **tacmd listSystems**.

#### **tacmd cleanMS**

Dans les environnements de grande envergure comprenant un nombre important de systèmes gérés (par exemple, 10 à 20 mille), l'exécution de la commande **tacmd cleanMS** ou la suppression d'un système géré à travers Tivoli Enterprise Portal peut prendre plusieurs secondes pour se terminer. Si l'option **-a** est utilisée avec la commande **tacmd cleanMS** et si beaucoup de noeuds sont hors ligne, l'exécution de la commande peut prendre un grand nombre de minutes, voire d'heures.

## **tacmd listSystems**

Dans les environnements à grande échelle comprenant de nombreux systèmes gérés, la consommation d'unité centrale élevée correspondant au comportement prévu pour la commande **tacmd listSystems**.

## **Erreur KDHI\_RequestActivity unsuccessful, rc: 0x7c4c8001D, lors d'une commande tacmd à exécution longue**

Si l'interface de ligne de commande tacmd ne parvient pas à exécuter une commande en raison d'un dépassement du délai d'attente, veillez à ce que le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur soit démarré avant tous les autres processus IBM Tivoli Monitoring sur le même système.

### **Diagnostic**

Le symptôme de ce problème métier est que le fichier de `kuiras1.log` contient le message d'erreur suivant après l'échec d'une commande tacmd :

```
"KDHI_RequestActivity unsuccessful, rc: 0x7c4c8001,  
, type=Fail, status=1, HTTPstatus=0"
```

L'erreur signifie que la limite du délai d'attente de la commande a été dépassée. Le programme de l'interface CLI tacmd définit un délai d'attente de 10 minutes pour traiter les sous-commandes à exécution longue, telles que **tacmd viewDepot**, et les scripts à exécution longue appelés par **tacmd executecommand**.

Cependant, ce problème de dépassement du délai d'attente peut encore se poser si le serveur de surveillance concentrateur ne possède pas les ports d'écoute SOAP Server identifiés 1920 et 3661 parce qu'un autre processus Tivoli Monitoring sur le même système a acquis ces ports en premier. Un délai d'attente TCP par défaut de deux minutes est en vigueur entre le serveur de surveillance concentrateur et le processus Tivoli Monitoring qui possède 1920 et 3661. L'échec de la commande tacmd se produit si cette limite de délai d'attente de deux minutes est dépassée.

### **Solution**

Veillez à ce que le serveur de surveillance concentrateur soit le propriétaire des ports 1920 et 3661 :

- Assurez-vous que le serveur de surveillance concentrateur est toujours le premier processus IBM Tivoli Monitoring démarré sur un système.
- Si le serveur de surveillance concentrateur est recyclé, d'autres processus Tivoli Monitoring sur le même ordinateur doivent également être recyclés, et le serveur de surveillance concentrateur doit être redémarré en premier de façon à pouvoir acquérir les ports 1920 et 3661.

## **tacmd exportnavigator -o ne fonctionne pas correctement**

Cette option doit uniquement exporter la vue du navigateur personnalisé. Les espaces de travail, les requêtes et les associations de situations référencés dans la vue de navigateur personnalisée ne doivent pas être exportés. Cependant, si vous réimportez la vue de navigateur à l'aide du fichier xml généré à l'aide de l'option `-o`, les personnalisations apparaissent dans la vue de navigateur personnalisée de Tivoli Enterprise Portal. Ce comportement survient car cette option ne permet pas de supprimer les personnalisations de la base de données du serveur de portail.

## **Erreur suite à l'installation d'un ensemble d'agents exporté à l'aide du script install.sh**

La tentative d'exécution du script `install.sh` situé dans le répertoire de sortie de la commande **tacmd exportBundle -o LOCAL** donne lieu au message d'erreur suivant :

```
[root@sdogoff ud_062000000_1i6263]# ./install.sh  
INSTALL
```

Entrer le nom du répertoire d'IBM Tivoli Monitoring  
[ default = /opt/IBM/ITM ]:

Le répertoire de base d'ITM "/opt/IBM/ITM" existe déjà.  
OK pour l'utiliser [ 1-oui, 2-non ; valeur par défaut : "1" ]?

Sélectionnez l'une des options suivantes :

- 1) Installer les produits sur le système hôte local.
- 2) Installer les produits dans le dépôt pour un déploiement distant (nécessite TEMS).
- 3) Installer la prise en charge de TEMS pour le processus de distribution distant
- 4) Quitter l'installation.

Saisir un nombre valide : 1

Initialisation en cours...

Acceptez-vous les termes de la licence dans le fichier LICENSE.TXT du CD ?  
1-oui, 2-non, 3- lire le contrat maintenant.  
(en sélectionnant "2", vous quittez le processus d'installation) (1/2/3): 1  
Vous n'avez pas le droit d'effectuer l'installation à partir de ce support.  
L'installation ne va pas continuer.  
[root@sdogoff ud\_062000000\_li6263]#

La plupart des éléments interactifs ont été retirés de la sortie ensemble d'agents de la commande **tacmd exportBundle -o LOCAL**, afin de l'optimiser pour la transmission à distance et l'exécution en mode silencieux à l'aide des technologies de distribution de logiciel. Pour installer l'ensemble d'agents exporté, exécutez plutôt le script `silentInstall.sh` ou `silentInstall.bat` qui est disponible dans le répertoire de destination.

## Les situations supprimées de l'interface de ligne de commande apparaissent toujours sur l'éditeur de situations Tivoli Enterprise Portal

Si vous arrêtez votre serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server (TEMS) concentrateur, puis supprimez des situations via `tacmd deletesit`, celles-ci sont supprimées de l'interface de ligne de commande mais apparaissent toujours sur l'éditeur de situations Tivoli Enterprise Portal (TEP). Pour éviter ce problème, supprimez les situations à partir de l'interface de ligne de commande lorsque TEMS est en cours d'exécution. Normalement, les situations n'apparaissent pas sur l'éditeur de situations.

## La commande `tacmd addBundles` renvoie un message d'erreur **KUICAB010E inattendu**

L'utilisation de la commande `tacmd addBundles` génère un message d'erreur inattendu :

```
KUICAB010E: The addBundles command did not complete.  
Refer to the following returned error: ERRORTXT
```

La commande `tacmd addBundles` permet d'ajouter un ou plusieurs ensembles de déploiement au dépôt local de déploiement d'agent. Par défaut, cette commande ajoute également tous les ensembles de déploiement prérequis par l'ensemble de déploiement en cours d'ajout, s'ils n'existent pas déjà dans le dépôt. La commande `tacmd addBundles` nécessite deux fois la taille de l'espace disque disponible de l'ensemble dans le dépôt (y compris l'agent et tous les ensembles prérequis). Le fichier `kdyjava.log` dans le répertoire `temp` du système fournit des informations supplémentaires sur le problème.

## Des options manquantes pour la connexion `-stdin` entraînent un comportement inattendu

Pour les deux commandes `tacmd login` et `tacmd tepslogin`, si l'option `-stdin` est utilisée et si les options sont transmises à l'aide d'une commande `echo`, toutes les options obligatoires doivent être transmises dans cette commande. Par exemple, les options suivantes sont autorisées :

```
echo "-s localhost -u .... -p ..." | tacmd login -stdin
```

En outre, les options suivantes ne sont pas autorisées :

```
echo "-s localhost" | tacmd login -stdin
```

## Une erreur système se produit avec la commande tacmd editsystemlist -e

Le message suivant s'affiche : KUIC02013E : Le logiciel n'a pas exécuté la commande en raison d'une erreur interne du système. Contactez l'administrateur système.

Editez le fichier .xml pour qu'il soit au bon format. Par exemple, lors de l'exécution de la commande tacmd viewssystemlist -l nomdelistedesystèmes -e nomdefichier, celle-ci produit testmsl.xml avec le contenu suivant :

```
<TABLE>
<ROW>
<NODELIST>testmsl</NODELIST>
<AFFINITIES>00080000000000000000000000000000000000000000000000000</AFFINITIES>
<NODE>Primary:CLISOAP:NT</NODE>
</ROW>
</TABLE>
```

Ensuite, si vous exécutez la commande tacmd editsystemlist -e testmsl.xml -a nom\_système\_géré, celle-ci s'exécute comme prévu et produit un nouveau fichier testmsl.xml qui contient le nom du système géré :

```
<TABLE>
<ROW>
<NODELIST>testmsl</NODELIST>
<AFFINITIES>00080000000000000000000000000000000000000000000000000</AFFINITIES>
<NODE>Primary:CLISOAP:NT,Primary:managed_system_name</NODE>
</ROW>
</TABLE>
```

## Problème lors de l'exécution de la commande tacmd listsystemlist -d sous Linux

Lors de l'exécution de la commande tacmd listsystemlist -d avec un point-virgule (;), un astérisque (\*), un dièse (#) ou un tilde (~), le message suivant apparaît :

```
KUIC02002E: The argument for the -d option is missing.
```

Choisissez un autre caractère comme délimiteur ou utilisez une barre oblique inversée (\) comme caractère d'échappement avec ces caractères. Dans l'exemple ci-dessous, le caractère d'échappement est utilisé pour le point-virgule (;) :

```
./tacmd listsystemlist -d \;
```

## Problème lors de l'exécution de la commande tacmd listSystems sous Linux et UNIX

Lorsque vous exécutez la commande **tacmd listSystems** sous Linux ou UNIX, il est possible qu'aucune donnée ne soit renvoyée dans les environnements comprenant un grand nombre de systèmes gérés.

### Diagnostic

Lors de l'exécution de la commande **tacmd listSystems** sur un système Linux ou Unix, vous pouvez rencontrer une situation où aucune donnée n'est renvoyée. Ceci peut se produire dans les environnements surveillés qui comprennent un grand nombre de systèmes gérés.

### Solution

Envisagez d'augmenter la valeur du paramètre **ulimit -d (data size ou data seg size)**. Reportez-vous à la documentation système de la commande (généralement **ulimit**) et aux procédures pour que cette modification soit définitive lors des redémarrages du système, ou contactez l'administrateur système UNIX ou Linux.

Pour afficher les limites utilisateur actuelles, utilisez la commande **ulimit -a**, comme décrit dans la rubrique «Rechercher des paramètres ulimit pour des descripteurs de fichiers ouverts» du document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

## Un message s'affiche lors de l'utilisation d'une commande tacmd associée aux agents

Le message suivant s'affiche: KDY0010E: The agent bundle product\_code was not found in the agent bundle depot on TivoliEnterpriseMonitoringServer\_Name. The agent bundle specified for deployment is not installed on the agent bundle depot for the target operating system.

Cela se produit lors de l'utilisation d'une commande tacmd liée aux agents, telle que **tacmd getdeploystatus** ou **tacmd addsystem**.

Veillez à utiliser le format correct pour le code produit. Il doit s'agir d'un code produit de 2 chiffres, comme dans 'um' pour Universal Agent et non 'kum'.

## Amélioration du temps de réponse de la commande tacmd lors de l'utilisation de VMWare

Si le temps de réponse est ralenti lors de l'appel de la commande tacmd pendant une exécution sur un système ESX VMWare, désactivez la virtualisation du compteur d'horodatage.

Pour apporter cette modification, ajoutez le paramètre ci-dessous dans le fichier de configuration .vmx du système virtuel sur lequel la commande tacmd est appelée.

```
monitor_control.virtual_rdtsc = false
```

Ce paramètre est décrit dans le document "Timekeeping in VMWare Virtual Machines" sur le site Web VMWare à l'adresse : IBM Service Management Connect (<http://www.vmware.com/files/pdf/Timekeeping-In-VirtualMachines.pdf>). Les expériences de mesure ont démontré que ce paramètre peut considérablement améliorer le temps de réponse de la commande tacmd sur les systèmes ESX VMWare.

## Les commandes avec des apostrophes imbriquées échouent

Les commandes `executeaction` et `executecommand` échouent si elles contiennent des apostrophes. D'autre part, les commandes contenant des apostrophes imbriquées et une parenthèse de droite échouent également.

Il n'existe pas de solution palliative à l'heure actuelle.

## La reconfiguration d'un agent suivie de l'obtention du statut de déploiement génère un message sur un numéro de port

Lors de la reconfiguration d'un agent à l'aide de la commande `tacmd configuresystem`, l'exécution ultérieure d'une commande `tacmd GetDeployStatus` génère un message comme le suivant : KDY0030E: lookupUAPort failed. L'opération qui sert à déterminer le numéro de port utilisé par l'agent Universal Agent a échoué.

En cas d'installation à partir d'images sur un montage NFS, celui-ci nécessite des droits d'exécution au niveau mondial accessibles au processus effectuant la distribution.

## La commande tacmd removeBundles renvoie un message d'erreur KUICRB010E inattendu

L'utilisation de la commande `tacmd removeBundles` génère un message d'erreur inattendu :

```
KUICRB010E: The removeBundles command did not complete.  
Refer to the following returned error: ERRORTXT
```

La commande `tacmd removeBundles` permet de supprimer un ou plusieurs ensembles de déploiement du dépôt local de déploiement d'agent. La commande `tacmd removeBundles` nécessite deux fois la taille de l'espace disque disponible de l'ensemble dans le dépôt. Le fichier `kdyjava.log` dans le répertoire temp du système fournit des informations supplémentaires sur le problème.

## Echec des commandes `suggestbaseline` ou `acceptbaseline`

Le type d'erreur suivant s'affiche : `KUICAC014E` La commande a échoué car Tivoli Data Warehouse ne contenait pas de données d'historique pour le système géré ou les systèmes gérés indiqués pour l'attribut `"NT_Process_64.%"_Processor_Time"` pendant la période indiquée.

L'entrepôt ne contient aucune donnée historisée issue du système géré pour l'attribut de situation spécifié pendant la période indiquée. Cette dernière est établie par l'heure de début et l'heure de fin et fait l'objet de contraintes imposées par les entrées de calendrier que vous avez définies. En outre, la collecte de données historisées doit être configurée et activée pour le groupe d'attributs et l'agent Warehouse Proxy doit être configuré et en cours d'exécution sur le même hôte que le système géré.

Vérifiez que la collecte de données historisées est activée pour le groupe d'attributs approprié et que l'agent Warehouse Proxy est installé et en cours d'exécution sur le(s) même(s) hôte(s) que le(s) système(s) géré(s) indiqué(s).

## Impossible de supprimer les substitutions définies sur un agent de la ligne de commande

Il semble que la substitution n'existe pas lors de la suppression. Cependant, vous pouvez répertorier (`listOverride`), voire modifier (`setOverride`) la substitution. Si vous utilisez la commande `setOverride` avec le prédicat `99`, par exemple, l'agent applique cette valeur comme `99,0`. Si vous essayez ensuite la commande `deleteOverride` avec `99` au lieu de `99,0`, la commande ne trouve pas de substitution correspondante et échoue. Si vous lisez la sortie de commande `listOverrides` et si vous utilisez les valeurs signalées pour exécuter la commande `deleteOverride`, la substitution est supprimée.

## Message d'erreur inattendu `KUIC02013E`

En cas d'exécution sur un système d'exploitation configuré pour les environnements locaux qui ne respectent pas la convention `Language_Locale`, la commande `tacmd` renvoie le message `KUIC02013E` : Le logiciel n'a pas exécuté la commande en raison d'une erreur interne du système. Contactez l'administrateur système.

L'environnement de ligne de commande IBM Tivoli Monitoring prévoit l'exécution du système dans la convention `Language_Locale` et ne peut pour l'instant pas reconnaître les autres conventions. Vous pouvez vérifier ce problème en affichant le journal `kuiras1` et en recherchant des entrées semblables à ce qui suit :

```
(4C765377.008E-1:nls2.c,491,"NLS2_GetLocale") Entry
(4C765377.008F-1:nls2.c,494,"NLS2_GetLocale") Input parameters: languageId 0,
codepage 0, options 0.
(4C765377.0090-1:nls2.c,507,"NLS2_GetLocale") Zero language Id and codepage defined.
(4C765377.0091-1:nls2.c,3888,"NLS2_allocateLocale") Entry
(4C765377.0092-1:nls2.c,3907,"NLS2_allocateLocale") Preparing to initialize
Locale structure.
(4C765377.0093-1:nls2.c,3980,"NLS2_initLocaleObject") Entry
(4C765377.0094-1:nls2.c,3983,"NLS2_initLocaleObject") Get the current native locale.
(4C765377.0095-1:nls2.c,3991,"NLS2_initLocaleObject") Locale returned is turkish.
(4C765377.0096-1:nls2.c,4000,"NLS2_initLocaleObject") Getting the locale basenane.
(4C765377.0097-1:nls2.c,4022,"NLS2_initLocaleObject") Locale basenane is turkish.
(4C765377.0098-1:nls2.c,4024,"NLS2_initLocaleObject") Locate locale basenane in
table.
(4C765377.0099-1:nls2.c,4042,"NLS2_initLocaleObject") Basenane not found in table.
Not valid Locale name.
(4C765377.009A-1:nls2.c,4043,"NLS2_initLocaleObject") Exit: 0x25
```

Pour résoudre ce problème, convertissez votre système dans la convention Language\_Locale équivalente. Dans l'exemple ci-dessus, utilisez l'environnement local tr\_TR.

## Des réponses tacmd endommagées apparaissent dans l'interface de ligne de commande

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avec le paramètre par défaut de page de codes, certains systèmes peuvent afficher des caractères endommagés pour les commandes tacmd suivantes :

- histconfiguregroups
- histcreatecollection
- histdeletecollection
- histeditcollection
- histlistattributegroups
- histlistcollections
- histlistproduct
- histstartcollection
- histstopcollection
- histunconfiguregroups
- histviewattributegroup
- histviewcollection
- exportcalendareentries
- importcalendareentries
- createsitassociation
- deletesitassociation
- listSitAssociations
- exportsitassociations
- importSitAssociations
- createsysassignment
- deletesysassignment
- listsysassignments
- exportsysassignments
- importsysassignments
- suggestBaseline
- acceptBaseline
- setOverride
- listOverrides
- deleteOverride

### Procédure

Ce problème, relatif à la configuration de votre système et de votre environnement local, peut être résolu comme suit :

1. Ouvrez l'invite de commande.
2. Changez l'environnement local de l'invite de commande, selon le tableau suivant :
- 3.

Pays	Paramètre par défaut de la page de codes	Nouvelle valeur de la page de codes
Latin 1 - portugais brésilien, français, allemand, italien, espagnol	850	1252
Latin 2 - tchèque, hongrois, polonais	852	1250
Russe	866	1251

- a. Pour changer d'environnement local dans l'invite de commande, entrez `chcp ****` dans l'invite de commande (`****` représente la nouvelle valeur de la page de codes) et appuyez sur la touche Entrée. Par exemple, si l'environnement local de votre système est Latin 2, entrez `chcp 1250` dans l'invite de commande.
  - b. Pour vérifier les résultats de ce changement, entrez `chcp` et appuyez sur la touche Entrée. L'invite de commande affiche le message suivant : `Active code page: ****` Si la valeur affichée après `Active code page` est identique à celle que vous venez d'entrer, le changement de paramètres a abouti. Par exemple, si l'environnement local de votre système est Latin 2, l'invite de commande affiche le message suivant : `Active code page: 1250`
4. Changez la police de caractères affichée dans l'invite de commande.
    - a. Cliquez pour cela avec le bouton droit de la souris sur la barre de titre, puis cliquez sur **Propriétés** dans le menu déroulant.
    - b. Cliquez sur l'onglet Police, puis sélectionnez Lucida Console dans la liste des polices affichée dans la fenêtre.
    - c. Cliquez sur OK.
    - d. Une fenêtre apparaît pour vous permettre de sélectionner les fenêtres auxquelles vous souhaitez appliquer le changement de police. Sélectionnez **Modifier le raccourci qui a permis d'ouvrir cette fenêtre**, puis cliquez sur OK.
  5. Normalement, vous ne voyez plus de caractères altérés dans l'interface de ligne de commande.

## Les commandes TACMD xxxxAction échouent sur les systèmes japonais

Les commandes suivantes échouent sur les systèmes japonais :

- `tacmd createAction`
- `tacmd viewAction`
- `tacmd editAction`
- `tacmd executeAction`

Exécutez la commande avec `LANG=C` ou `LANG=Ja_JP.UTF-8`. Modifiez `kuixxxxactionVld.xml`, en supprimant le tiret (-). Par exemple, convertissez ce qui suit :

```
<ActionName arg1="-n" arg2="--name" Type="String"
ValidationRegExp="[A-Za-z0-9 _:\-()]" Required="Y"/>
```

vers :

```
<ActionName arg1="-n" arg2="--name" Type="String"
ValidationRegExp="[A-Za-z0-9 _:\()]" Required="Y"/>
```

## L'exécution de la commande `tacmd executecommand` sur le sous-noeud échoue

Les sous-noeuds ne sont pas activés pour que la commande `tacmd executecommand` exécute la commande système fournie dans la commande donnée. Le sous-noeud est sans doute enregistré pour s'exécuter sur un système ou sur un environnement différent de celui de l'agent. Dans ce cas, l'agent de surveillance ne contrôle pas l'emplacement d'exécution du sous-noeud, ni le mode d'exécution de la commande sur ce système ou cet environnement spécifique.

En n'activant pas l'exécution de commande étendue pour les sous-noeuds, vous pouvez éviter ce problème. A la place, vous pouvez utiliser la commande `tacmd executecommand` sur un agent de gestionnaire de sous-noeud qui contrôle le sous-noeud.

## Echec de la commande tacmd getfile ou putfile

Sur les systèmes UNIX et Linux, ces commandes échouent si la taille du fichier demandé est supérieure à la taille limite de fichier de l'utilisateur définie par la commande ulimit. Lorsque vous utilisez la commande tacmd getfile, assurez-vous que le paramètre ulimit -f du système local accepte la taille du fichier demandé. Lorsque vous utilisez la commande tacmd putfile, assurez-vous que le paramètre ulimit -f du système distant accepte la taille du fichier spécifié.

## Les fichiers temporaires restent lorsque la commande tacmd getfile ou putfile est interrompue

Lors de l'émission d'une commande tacmd getfile ou tacmd putfile, le fichier est copié comme fichier temporaire à l'emplacement de répertoire spécifié par l'option -d | -destination. Si la commande est interrompue (par exemple, si la session est fermée), ce fichier temporaire reste dans l'emplacement de répertoire spécifié. Sous Windows, le nom de fichier temporaire est précédé du préfixe 'cxm' suivi de caractères aléatoires et est du type '.tmp' (par exemple, cxm1C.tmp). Sous UNIX, le nom de fichier temporaire est précédé du préfixe 'cxp' suivi de caractères alphanumériques (par exemple, cxp5pYmUa). Avec le temps, cette présence de fichiers temporaires éventuellement volumineux peut poser des problèmes finissant par entraîner des échecs de commande getfile ou putfile en raison d'un manque d'espace. Par conséquent, tous les fichiers temporaires doivent être supprimés périodiquement.

## tacmd listsit -m UX système géré ne donne pas de résultat

La commande tacmd listsit sous les systèmes AIX ne donne pas de résultats, comme indiqué ci-dessous :

```
-----  
tacmd listsit -m UX Managed System gives no result.  
Return code = 255.  
-----
```

Ce comportement peut être dû à une insuffisance de mémoire sur le système AIX sur lequel la commande est émise, en raison d'une gestion de mémoire AIX spécifique. Il est possible de résoudre ce problème en définissant la variable d'environnement LDR\_CNTRL=MAXDATA=0x80000000 à exporter dans l'interpréteur de commandes à partir duquel la commande tacmd est émise :

```
export LDR_CNTRL=MAXDATA=0x80000000
```

## Une exception OutOfMemory se produit lors de l'utilisation des commandes d'importation ou d'exportation

Modifiez la variable d'environnement "TACMD\_JVM\_MAX\_MEMORY", puis remplacez la valeur maximale par défaut de 256 Mo de la taille de mémoire JVM. Vous pouvez la remplacer par une valeur comprise entre 256 et 2048. Les valeurs incorrectes ou non comprises dans la plage autorisée sont ignorées et une erreur est consignée dans le journal de trace kuiras1.

## La commande addBundles dépasse le délai d'attente

Lorsque vous utilisez la commande **addBundles** pour ajouter des ensembles à un dépôt, il peut arriver que le délai d'attente soit dépassé. Le délai d'attente par défaut est de 600 secondes (10 minutes). Le message suivant est renvoyé lorsqu'une exécution a abouti :

```
KUICAB022I : Les ensembles suivants ont été ajoutés avec succès  
au dépôt C:\IBM\ITM\CMS\depot\depot
```

Si une expiration de délai a lieu lors de l'exécution de la commande **addBundles**, ce message ne s'affiche pas. Affectez à la variable d'environnement TIMEOUT une valeur supérieure à 600 avant d'exécuter la commande **addBundles**. Par exemple :

```
#set TIMEOUT=1800
```

Vous pouvez également réinitialiser TIMEOUT après l'expiration de délai de la commande. Exécutez ensuite la commande **addBundles**.

Vous pouvez également modifier le paramètre LAN de vitesse de liaison et duplex en choisissant 100 Mbits/s - Duplex intégral au lieu d'une détection automatique. Redémarrez ensuite le processus addbundle.

## **tacmd createNode**

Si la commande **createNode** échoue, cela peut être dû à la syntaxe ou un problème de connectivité. Examinez les causes possibles et les solutions proposées pour tenter de corriger l'erreur.

## **Windows 7 et Windows 8**

Vous pouvez exécuter la commande **tacmd addBundles** pour l'agent de système d'exploitation Windows, mais lorsque vous tentez de déployer l'agent avec **tacmd createNode** sur des ordinateurs Windows 7 et Windows 8, la commande échoue.

### **Cause**

Le problème est lié à la capacité de se connecter au noeud final.

### **Solution**

1. Activez le registre distant :
  - a. Cliquez sur **Outils d'administration > Services**.
  - b. Cliquez deux fois sur «Registre distant» (ou cliquez dessus avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez **Propriétés**).
  - c. Dans l'onglet **Général**, définissez **Type de démarrage** sur **Automatique** et cliquez sur **OK**.
2. Désactivez le partage protégé par mot de passe :
  - a. Cliquez sur **Panneau de configuration > Centre Réseau et partage > Paramètres de partage avancés**.
  - b. Dans la zone «Partage protégé par mot de passe», sélectionnez le bouton radio **Désactiver le partage protégé par mot de passe** et cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
3. Si vous disposez d'un compte d'utilisateur de domaine, vérifiez que l'ordinateur local et l'ordinateur cible appartiennent tous les deux à un domaine Windows.
4. Si vous êtes membre d'un groupe d'administrateurs locaux et que vous utilisez un compte utilisateur local, procédez comme suit sur l'ordinateur local pour activer les tâches administratives sur l'ordinateur cible :
  - a. Cliquez sur **Outils d'administration > Règle de sécurité locale**.
  - b. Développez **Paramètres de sécurité > Règles locales > Options de sécurité**
  - c. Pour activer le compte administrateur intégré afin de vous connecter à l'ordinateur cible, cliquez deux fois sur «Comptes : état de compte d'administrateur» et sélectionnez le bouton radio **Activé**.
  - d. Si un compte utilisateur administrateur différent doit être utilisé pour la connexion à l'ordinateur cible, double-cliquez sur «Contrôle compte utilisateur : exécuter les comptes d'administrateurs en mode d'approbation d'administrateur» et sélectionnez le bouton d'option **Désactivé**.
  - e. Cliquez sur **OK**.

## **Agent de système d'exploitation Windows d'un hôte UNIX ou Linux lorsque l'option "-d" et le séparateur de chemin "\" sont utilisés**

**Cause** Sous UNIX et Linux, tacmd étant un script encapsuleur pour la commande createNode, le caractère "\" est supprimé de la commande.

### **Solution**

Spécifiez le chemin avec l'option "-d" en utilisant "/" ou "\\\" lorsque vous déployez un agent

Windows OS à partir d'un hôte UNIX/Linux. Les exemples suivants illustrent comment installer correctement l'agent de système d'exploitation Windows dans C:\ITM63\WIN\OSAgent :

```
Linux | UNIX c:\\\\ITM63\\\\Win\\\\OSAgent
```

```
Windows C:/ITM63/Win/OSAgent
```

## Les valeurs de fonction minimum, maximum et moyenne de tacmd suggestbaseline sont ignorées

Une ou plusieurs valeurs de fonction entrées pour le paramètre minimum, maximum ou moyen ne sont pas valides. Par conséquent, ces valeurs incorrectes sont ignorées.

## La commande tacmd suggestbaseline reçoit une erreur

Lorsque cette commande est utilisée, le message suivant s'affiche : " Le système géré indiqué n'est pas substituable car le bit de fonction d'affinité approprié n'est pas activé."

La commande **tacmd suggestbaseline** ne prend pas en charge les agents antérieurs à IBM Tivoli Monitoring version 6.2.1.

## Un message s'affiche lors de la tentative d'utilisation de la commande tacmd maintagent

La commande **tacmd maintAgent** est désactivée pour IBM Tivoli Monitoring version 6.2.2. Elle permet d'arrêter et de démarrer des situations sur des agents individuels sans envoyer de notification au serveur Tivoli Enterprise Portal ou Tivoli Enterprise Monitoring Server ; ces derniers peuvent donc éventuellement perdre la trace de l'état de la situation sur l'agent. Après l'exécution de la commande **maintAgent**, la seule façon de vérifier si la situation est en cours d'exécution est de consulter le journal de démarrage de l'agent.

## La commande listSit avec l'option type échoue sur les systèmes japonais et génère un message KUIC02001E

Editez le fichier kuilistsitv1d.xml pour remplacer le texte suivant :

```
<Type arg1="-t" arg2="--type"
  Type ="String" ValidationRegExp="[-A-Za-z0-9 _/()\&%]" Required="Y"/>
```

par :

```
<Type arg1="-t" arg2="--type"
  Type ="String" ValidationRegExp="[-A-Za-z0-9 _/()\&%]" Required="Y"/>
```

## Lors de l'utilisation de la commande listSystems, les deux derniers chiffres de la version apparaissent sous forme de 'XX'

Il se peut que des informations de version étendues pour chaque agent ne soient pas systématiquement disponibles. Lorsque cela se produit, les deux derniers chiffres de la version affichée sont représentés sous forme de "XX". Cela se produit pour les agents de sous-noeud ou lorsque les agents ne sont pas activés pour le support de déploiement d'agent.

## La commande tacmd restartAgent se solde par un échec si l'agent est déjà arrêté

Si la commande **tacmd restartAgent** est exécutée sur un agent arrêté, un message d'erreur est généré :

```
# /opt/IBM/ITM/bin/tacmd restartagent -n zpmaix13:KUX -t ul
```

```
KUICRA006I : Etes-vous sûr de vouloir redémarrer le ou les agents UL qui gèrent
zpmaix13:KUL ?
```

Saisissez 0 pour oui et N pour non : 0

KUICRA007I : Redémarrage du ou des agents.

KUICRA009E : Un problème est survenu lors du redémarrage de UL - référez-vous à l'erreur suivante retournée par le serveur :

Le serveur de surveillance a rencontré une erreur en redémarrant le système géré.

Si les informations d'erreur renvoyées par le serveur ne sont pas suffisantes pour vous aider à résoudre l'erreur, contactez le service de support logiciel IBM.

La commande `/opt/IBM/ITM/bin/CandleAgent -h /opt/IBM/ITM -c stop ul` n'a pas démarré ou arrêté l'agent.  
La commande a renvoyé un code retour.

Activez la consignation de trace de déploiement sur la machine agent. Contactez le centre de support pour plus de détails sur la procédure à suivre. Collectez les fichiers journaux suivants.

Sous Windows, le journal `kdsmain.msg` figure dans le répertoire `{CANDLEHOME}\CMS` et les fichiers `{nom_hôte}_ms_{horodatage}-XX.log` dans le répertoire `CANDLEHOME\logs`.

Sur les systèmes Unix, les journaux `{nom_hôte}_{horodatage}.log` et `{nom_hôte}_ms_{horodatage}-XX.log` figurent dans le répertoire `{CANDLEHOME}/logs`.

Sur la machine de noeud de système géré cible, collectez les fichiers journaux suivants.

Sous Windows, les journaux `kdyproc_ras1_{horodatage}.log` et `{nom_hôte}_nt_kntcma_{horodatage}-XX.log` figurent dans le répertoire `{CANDLEHOME}\tmaitm6\logs`.

Sur les systèmes Unix, les journaux `kdyproc_ras1_{horodatage}.log` et `{nom_hôte}_ux_kuxagent_{horodatage}-XX.log` figurent dans le répertoire `{CANDLEHOME}/logs`.

Sur les systèmes Linux, les journaux `kdyproc_ras1_{horodatage}.log` et `{nom_hôte}_lz_klzagent_{horodatage}-XX.log` figurent dans le répertoire `{CANDLEHOME}/logs`.

Reportez-vous au guide d'identification et de résolution des problèmes d'IBM Tivoli Monitoring version 6.2 pour plus d'informations.

L'utilisateur peut vérifier que l'agent a été arrêté en exécutant la commande **`tacmd listSystems`** :

```
# /opt/IBM/ITM/bin/tacmd listsystems
Managed System Name      Product Code Version      Status
zpm aix13:KUL             UL              06.20.00.00 N
zpm aix13:08              08              06.20.00.00 Y
amshp16.tivlab.raleigh.ibm.com:K UX              06.20.00.00 Y
TEMS_zpm aix13           EM              06.20.00.00 Y
```

Pour démarrer l'agent, l'utilisateur peut lancer la commande **`tacmd startAgent`** :

```
/opt/IBM/ITM/bin/tacmd startagent -n zpm aix13:KUX -t ul
```

## La commande `tacmd addSystem` échoue si l'agent existe déjà

Lors de l'utilisation de la commande `tacmd addSystem` pour installer une instance existante de l'agent, le résultat attendu est un message indiquant que l'agent est déjà installé. En réalité, aucun message n'apparaît et l'installation n'écrase pas l'agent existant.

## Echec de la commande `addSystem` avec le message d'erreur **KUICCR099E**

L'erreur KUICCR099E se produit lorsqu'au moins un paramètre incorrect a été spécifié. Lors de l'ajout de systèmes gérés avec la commande `addSystem`, vous devez

- Spécifier le code produit correct.
- Spécifier un noeud correct qui est en ligne. Vous pouvez exécuter la commande **listsSystems** pour vérifier que le noeud est en ligne.
- Spécifier des propriétés correctes.

```
tacmd addSystem {-t|--type} TYPE
[{{-n|--node} MANAGED-OS} |
{{-d|--dir|--directory} NODEDIR}} ]
[{-i|--imagePath} IMAGEPATH]
[{-p|--property|--properties} NAME=VALUE ...]
```

où :

#### **-t|--type**

Spécifie le type de système géré à ajouter au système de surveillance. Vous pouvez spécifier un nom de type de système géré ou son code à deux caractères associé. Utilisez **viewDepot** pour afficher une liste des types de système géré corrects.

#### **-n|--node**

Spécifie le noeud à démarrer. Un noeud est identifié par le système d'exploitation géré qu'il contient.

#### **MANAGED-OS**

Spécifie un système d'exploitation géré correct.

#### **-d|--dir|--directory} NODEDIR**

Spécifie le nom correct du répertoire contenant les composants noeud incluant l'agent du système d'exploitation. Cette syntaxe n'est correcte que si le noeud se trouve sur le système local.

#### **-i|--imagePath**

Spécifie le répertoire correct qui contient les images d'installation de l'agent.

#### **-p|--property|--properties**

Spécifie une ou plusieurs paires NAME=VALUE identifiant les propriétés de configuration du nouveau système et leurs valeurs. Exécutez la commande **describeSystemType** afin de déterminer les valeurs correctes des propriétés.

## **Echec de la commande addbundles**

Vous recevez un message indiquant qu'une erreur s'est produite lors de la tentative d'ajout de l'ensemble (bundle) indiqué dans le dépôt.

Vous devez mettre à niveau le serveur de surveillance avant les agents.

## **La commande exportBundles ne fonctionne pas pour les modules de correction**

Cette commande ne doit pas être utilisée pour installer des modules de correction.

## **Le noeud final ne parvient pas à se connecter au serveur de surveillance lorsque createnode est exécuté à partir d'un serveur de surveillance d'un domaine différent**

Lorsque la commande **tacmd createnode** est exécutée à partir d'un serveur de surveillance concentrateur ou distant pour un noeud final situé dans un domaine différent du serveur de surveillance utilisé pour la connexion, il est possible que le noeud final ne puisse pas se reconnecter au serveur de surveillance. Si ce problème survient, il peut être dû au fait que le noeud final ne peut pas résoudre le nom d'hôte fourni en un nom d'hôte complet ; par exemple, le nom d'hôte est itmserver et le nom d'hôte complet est itmserver.raleigh.ibm.com).

Vous pouvez mettre à jour les tables hôte des systèmes et configurer correctement la recherche dans le domaine DNS de façon à ce que la liaison entre itmserver et itmserver.raleigh.ibm.com puisse être faite ou fournir le nom d'hôte complet du serveur de surveillance au cours du déploiement de createnode à l'aide de la propriété SERVER=itmserver.raleigh.ibm.com.

## La commande tacmd getdeploystatus ne renvoie pas les codes de retour d'état

A l'heure actuelle, il n'existe pas de solution de contournement pour ce problème.

## La commande tacmd createSit ne renvoie pas d'erreur lorsque le nom d'un attribut est mal saisi

La commande tacmd createSit vous permet de créer des situations sans avoir à utiliser Tivoli Enterprise Portal. Toutefois, si vous faites une erreur de saisie dans le nom d'un attribut à l'utilisation de cette commande, vous n'obtiendrez pas d'erreur. La situation sera créée en ignorant l'attribut que vous tentiez de taper dans la commande. Si, par exemple, la situation créée comportait 6 attributs à surveiller, la situation nouvellement créée n'en comportera que 5 si vous avez fait une erreur de saisie sur un des noms d'attribut de la commande.

Si vous employez la fonction de ligne de commande tacmd createSit d'IBM Tivoli Monitoring pour créer des situations, vous pouvez vous servir de l'éditeur de situations de Tivoli Enterprise Portal pour valider les attributs que vous aurez spécifiés.

## tacmd viewUser

Examinez les symptômes et les résolutions pour la commande **tacmd viewUser** si vous n'obtenez pas les résultats attendus.

### Vous recevez un message qu'une option se répète

Les options -v, -p -a et -o de cette commande s'excluent mutuellement. Si vous en entrez plusieurs, vous recevez un message indiquant que la seconde option entrée se répète. Par exemple :

```
C:\IBM\ITM\bin>tacmd viewuser -u sysadmin -w mypassword -a -v
KUIC02022E : La commande ne s'est pas exécutée car l'option -v se répète.
```

Entrez les options dans des instances de commande distinctes.

### Plus d'applications que celles qui ont été affectées s'affichent comme autorisé

Après avoir exécuté **tacmd viewUser** avec l'option -a, il est possible que l'agent universel et le fournisseur de données universelles affichent des applications même si elles n'ont pas été explicitement affectées, comme autorisé. Leur inclusion parmi les applications autorisées n'a pas d'incidence sur les opérations et peut être ignorées.

---

## Commandes itmcmd

Lorsque les résultats de l'exécution d'une itmcmd ne sont pas conformes à vos attentes, examinez les symptômes et les solutions possibles.

## La commande itmcmd config -A hd demande le partitionnement de table de base de données

Lors de la configuration de l'Warehouse Proxy Agent, vous êtes invité à indiquer **Nombre de partitions futures à conserver**, que vous avez sélectionné ou non l'option **Partitionnement de table de base de données**.

Vous pouvez ignorer l'invite et poursuivre la configuration de l'agent.

---

## Commandes `tivcmd`

Examinez les symptômes et les résolutions pour les commandes `tivcmd` d'interface de ligne de commande Serveur de règles d'autorisation lorsque vous n'obtenez pas les résultats attendus.

### **Les caractères spéciaux ne s'affichent pas correctement lorsque vous utilisez une connexion SSH (Secure shell)**

#### **Problème**

Vous utilisez SSH pour vous connecter à un ordinateur et pour entrer un caractère spécial tel que le £ (dièse) dans le cadre de votre valeur d'entrée dans l'interface CLI à sécurité maximale. Les résultats en retour peuvent ne pas s'afficher correctement, même si l'opération terminée avec succès.

#### **Solution**

Exécutez l'interface CLI à sécurité maximale à l'aide d'un autre outil d'accès au système distant, tel que Virtual Network Computing (VNC).



---

## Chapitre 15. Identification et résolution des problèmes liés à Performance Analyzer

Passez en revue les instructions de consignation, ainsi que les symptômes et les solutions relatifs aux problèmes susceptibles de se produire avec Tivoli Performance Analyzer.

---

### Activation de la journalisation pour l'agent

Si vous rencontrez des problèmes au niveau de l'agent Performance Analyzer, vous pouvez activer la journalisation détaillée avec débogage afin de détecter la cause.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La consignation avec débogage a un impact significatif sur les performances de l'agent. Utilisez-la avec le débogage activé uniquement lors de la résolution d'un problème et désactivez-la par la suite. Les fichiers journaux de l'agent sont créés dans le répertoire `rep_install \TMAITM6\logs` (Windows) ou `rep_install /logs` (Linux ou UNIX).

#### Procédure

1. Arrêtez l'agent Performance Analyzer.

- **Windows** Cliquez sur **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer les services Tivoli Monitoring**, puis cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Performance Analyzer** et sélectionnez **Arrêter**.
- **Linux** **UNIX** Entrez la commande `itmcmd agent stop pa`.

2. Ouvrez le fichier `init.cfg`. En fonction de votre système d'exploitation, le fichier se trouve dans le répertoire suivant :

```
Windows rep_install \TMAITM6\config
Linux rep_install /li6263/pa/config
AIX rep_install /aix533/pa/config
Solaris rep_install /sol283/pa/config
```

3. Mettez à jour les paramètres **LogLevel** et **LogSize** :

```
LogLevel=Debug
LogSize=10000000
```

4. Démarrez l'agent Performance Analyzer.

- **Windows** Cliquez sur **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'entrée **Performance Analyzer** et cliquez sur **Démarrer**.
- **Linux** **UNIX** Entrez la commande `itmcmd agent start pa`.

La journalisation avec débogage est activée pour l'agent.

5. Attendez que le message `Waiting for a period of 60000` s'affiche dans le fichier `kpacma.log`. Ce message signifie que le cycle de traitement de l'agent est terminé.

6. Si vous voulez envoyer les fichiers journaux au service d'assistance, arrêtez l'agent, compressez les fichiers `kpacma*.log` en `itpa_agent_log1.zip`, puis envoyez ce fichier.

7. Restaurez les valeurs par défaut aux paramètres **LogLevel** et **LogSize** :

```
LogLevel=Warning
LogSize=10000000
```

8. Redémarrez l'agent.

---

## Activation de la journalisation pour le portail de surveillance

Vous pouvez activer la journalisation pour découvrir la cause des problèmes susceptibles de se produire avec Performance Analyzer Performance Analyzer dans Tivoli Enterprise Portal.

### Procédure

1. Arrêtez l'agent Performance Analyzer.
  - Sur les plateformes Windows, cliquez sur **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer les services Tivoli Monitoring**, puis cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur **Performance Analyzer** et sélectionnez **Arrêter**.
  - Sur les autres plateformes, entrez la commande `itmcmd agent stop pa`.
2. Ouvrez le fichier `logging.properties` situé dans le répertoire `<rép_base>/IBM/Java142/jre/lib`.
3. Mettez en commentaire la ligne `handlers= java.util.logging.ConsoleHandler` :  

```
#handlers= java.util.logging.ConsoleHandler
```

line
4. Supprimez la mise en commentaire de la ligne `#handlers= java.util.logging.FileHandler, java.util.logging.ConsoleHandler` :  

```
handlers= java.util.logging.FileHandler, java.util.logging.ConsoleHandler
```

line
5. Modifiez les valeurs des propriétés `java.util.logging.FileHandler.limit` et `java.util.logging.FileHandler.count` de la manière suivante :  

```
java.util.logging.FileHandler.limit = 5000000  
java.util.logging.FileHandler.count = 1
```
6. Ajoutez la ligne  

```
com.ibm.tivoli.pa.config.level = FINEST
```

line
7. Vérifiez que la valeur de la propriété `java.util.logging.FileHandler.pattern` est définie sur `%h/java%u.log`, où `%h` est le chemin d'accès à votre répertoire de base. Cette propriété détermine l'emplacement de création des fichiers journaux.
8. Enregistrez et fermez le fichier.

### Résultats

La consignation détaillée a été activée.

### Que faire ensuite

Si vous souhaitez envoyer les fichiers journaux au service de support logiciel IBM, démarrez le client de bureau TEP et reproduisez l'erreur, puis accédez au répertoire de base de l'utilisateur où les fichiers `java*.log.*` sont créés. Envoyez les fichiers au format compressé `itpa_agent_log1.zip` au service de support logiciel IBM.

---

## Problèmes d'installation et de configuration

Passez en revue les problèmes associés à l'installation et à la configuration de Performance Analyzer afin d'en apprendre davantage sur les problèmes et solutions possibles.

### Réservez 100 Mo d'espace libre pour le stockage des fichiers temporaires pendant l'installation.

Si vous installez l'agent Performance Analyzer pour l'analyse de tendances non-linéaires, assurez-vous que le répertoire de base de l'agent comporte au moins 100 Mo d'espace libre pour

stocker les fichiers temporaires. Voir «Configuration logicielle et quantité de mémoire requises pour la définition de tendances non linéaires dans Tivoli Performance Analyzer» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

### **Affichage de l'invite "Enable SPSS Configuration" lors de la configuration à partir d'une invite de commande**

Lorsque vous configurez Tivoli Performance Analyzer à partir d'une invite de commande, le système affiche l'invite «Enable SPSS Configuration». Même si vous avez choisi **FALSE**, il se peut que le système vous invite à sélectionner le chemin d'accès local au répertoire d'installation du serveur SPSS (message «Local path to the SPSS server installation directory»). Le logiciel de modélisation SPSS Forecast Server permet de prévoir les performances futures en s'appuyant sur les données d'historique. Voir aussi «Configuration en mode silencieux de Performance Analyzer» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

---

## **Problèmes survenant après la mise à niveau**

Si vous constatez des irrégularités dans la fenêtre de configuration de Performance Analyzer ou sur Tivoli Enterprise Portal après avoir installé et configuré Tivoli Performance Analyzer, examinez les symptômes, la cause possible et la solution correspondante.

### **La boîte de dialogue de configuration Performance Analyzer se bloque lorsque vous tentez d'enregistrer la configuration.**

La boîte de dialogue de configuration Performance Analyzer peut se figer si votre base de données Tivoli Enterprise Portal Server est installée sur un système Microsoft MS SQL Server et que vous avez mis à niveau Performance Analyzer version 6.2.2 groupe de correctifs 1 vers la version 6.2.3.

Activez la sauvegarde de la configuration Performance Analyzer :

1. Arrêtez le processus figé.
2. Renommez le fichier `PAfTepDBConfig.properties` (`PAfTepDBConfig.properties.old`, par exemple).
3. Supprimez le fichier `nom_hôte_pa.cfg`, puis redémarrez la configuration Performance Analyzer.

Maintenant, vous devriez être en mesure de sauvegarder la configuration.

### **Après une mise à niveau de la version 6.2.2 vers la version 6.2.3 (ou ultérieure) de Performance Analyzer, les titres de vues d'espaces de travail personnalisés ont changé.**

A la suite de la mise à niveau de Tivoli Performance Analyzer de la version 6.2.2 vers la version 6.2.3 (ou ultérieure), certains titres de vos espaces de travail personnalisés ont pu changer. Par exemple, le titre de la vue «Kpa:KPA1617» s'affiche à la place, supposons, de «7 Day Forecast (KB)». Vous devez alors mettre à jour la clé de titre pour restaurer tous les titres de vue personnalisés qui ont changé.

Pour restaurer vos titres de vue personnalisés, dans Tivoli Enterprise Portal, procédez comme suit :

1. Dans l'espace de travail personnalisé dans lequel les titres de vue sont incorrects, cliquez sur  **Propriétés** pour ouvrir l'éditeur de propriétés.
2. Sélectionnez une vue dans l'arborescence de navigation pour ouvrir les onglets Propriétés, puis cliquez sur  **Style**.
3. Selon le titre de vue que vous modifiez, remplacez l'entrée `Kpa:KPAxxxx` dans l'en-tête **Text** par l'une des clés suivantes :
  - Pour les vues d'espace de travail d'agent de système d'exploitation personnalisées : `Kp3:KPAxxxx`
  - Pour les vues d'espace de travail DB2 personnalisées : `Kp0:KPAxxxx`
  - Pour les vues d'espace de travail ORACLE personnalisées : `Kp4:KPAxxxx`

- Pour les vues d'espace de travail RT ITCAM personnalisées : Kpi:KPAxxxx
  - Pour les vues d'espace de travail SYSTEM P personnalisées : Kp6:KPAxxxx
  - Pour les vues d'espace de travail VMWARE personnalisées : Kpu:KPAxxxx
4. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer le titre.
  5. Répétez les étapes 2 à 4 jusqu'à ce que Kpa ait été mis à jour dans toutes les vues pour le type de produit.
  6. Après avoir cliqué sur **OK** pour fermer l'éditeur de propriétés, vérifiez que les titres corrects ont été restaurés.

**Après une mise à niveau, la version précédente de Performance Analyzer s'affiche dans le fenêtre de configuration de Performance Analyzer et les noms de tâche ne s'affichent pas correctement**

**Après une mise à niveau, les noms des groupes d'espaces de travail dans l'élément Performance Analyzer Warehouse Agent Navigator ne s'affichent pas correctement.**

Ce problème survient sur les plateformes Windows, alors que le Tivoli Enterprise Portal était en train de s'exécuter pendant le processus de mise à niveau.

Pour résoudre ce problème, vous devez mettre à niveau Tivoli Performance Analyzer à nouveau, en vous assurant au préalable que ce client de portail n'est pas en cours d'exécution.

## **L'interface graphique de Tivoli Performance Analyzer pour Tivoli Enterprise Portal ne fonctionne pas correctement lors du téléchargement de la liste des tâches**

Si votre base de données Tivoli Enterprise Portal Server exécute DB2 sous AIX et que l'interface graphique Tivoli Performance Analyzer dans le Tivoli Enterprise Portal ne fonctionne pas correctement lors du chargement de la liste des tâches, recherchez dans le journal de Tivoli Enterprise Portal Server le message provenant du pilote d'interface de ligne de commande avec le code SQL1224N :

```
[IBM][CLI Driver] SQL1224N un agent de base de données n'a pas pu être démarré pour traiter
une requête ou a été fermé à la suite d'un arrêt du système de la
base de données ou d'une commande d'interruption provoquée.  SQLSTATE=55032b
```

Ce message indique que DB2 a épuisé tous les segments de mémoire partagée disponibles. Pour résoudre ce problème, vous devez configurer votre serveur DB2 de sorte qu'il utilise la mémoire partagée étendue. Pour activer ce support, procédez comme suit :

1. Dans l'invite de commande DB2, exécutez la commande suivante :
 

```
export EXTSHM=ON
db2set DB2ENVLIST=EXTSHM
db2set -all
```
2. Editez le fichier cq.ini dans <rép\_itm>/config/ et ajoutez la ligne suivante à la fin du fichier :
 

```
EXTSHM=ON
```
3. Redémarrez TEPS et DB2.

## **Périodes d'exécution des tâches et périodes pendant lesquelles les données doivent apparaître dans les espaces de travail**

Les tâches sont exécutées au démarrage de l'agent analytique et à chaque période spécifiée pour la tâche. Selon la taille de la collecte de données et les performances du serveur de base de données, des données sont supposées s'afficher dans un délai de 5 à 30 minutes. Cependant, si vous n'avez pas préalablement activé l'agent Summarization and Pruning et que vous utilisez le planning quotidien par défaut de 2 heures du matin, il sera éventuellement nécessaire de exécuter l'agent durant la nuit avant que les tables récapitulatives ne soient créées et les espaces de travail renseignés.

---

## Aucune donnée n'apparaît dans les espaces de travail

Si, après avoir laissé l'agent analytique fonctionner toute la nuit, vous n'obtenez aucune donnée, confirmez les réponses aux questions suivantes :

- Vérifiez l'espace de travail Statistiques de Performance Analyzer Agent. Toutes les tâches ont-elles été exécutées correctement ? Si ce n'est pas le cas, consultez les messages d'erreur pour identifier la source du problème.
- L'agent Summarization and Pruning est-il activé ? Cet agent est nécessaire au fonctionnement de Tivoli Performance Analyzer.
- Après avoir installé Tivoli Performance Analyzer, avez-vous configuré la collecte de données d'historique ? Pour plus d'informations, consultez la section sur la configuration de la collecte des données d'historique pour l'agent Performance Analyzer Warehouse Agent dans le document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

Si l'agent est activé et que la collecte de données d'historique est configurée, votre configuration est peut-être incorrecte. Confirmez les réponses aux questions suivantes :

- Les informations de configuration de la connexion pour Tivoli Enterprise Portal Server et Tivoli Data Warehouse sont-elles correctes ?
- L'agent Performance Analyzer Warehouse fonctionne-t-il ?
- Si l'installation a été effectuée sur un système distribué, avez-vous installé les fichiers de support appropriés sur chaque poste de travail ?

---

## Les espaces de travail de Tivoli Performance Analyzer ne sont pas disponibles ou n'apparaissent pas

Si les espaces de travail sont complètement invisibles, la connexion à Tivoli Enterprise Monitoring Server est incorrectement configurée.

Si les espaces de travail sont visibles mais indisponibles, l'agent analytique a fonctionné dans le passé mais les conditions ont changé : l'agent ne fonctionne plus ou la configuration de la connexion pour Tivoli Enterprise Monitoring Server a changé.

---

## Aucun graphique n'est visible dans l'espace de travail Détails de prévision

Configurez la collecte de données d'historique pour les groupes d'attributs Tivoli Performance Analyzer. Pour plus d'informations, consultez la section sur la configuration de la collecte des données d'historique pour l'agent Performance Analyzer Warehouse Agent dans le document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

---

## L'espace de travail Statistiques de Performance Analyzer Agent affiche des erreurs de base de données indiquant que certaines tables ou vues sont manquantes

Essayez les solutions suivantes :

- Consultez la section sur la configuration de la collecte des données d'historique pour l'agent Performance Analyzer Warehouse Agent dans le document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.
- Vérifiez si le schéma de base de données de Tivoli Data Warehouse est identique au nom d'utilisateur employé par l'agent Summarization and Pruning.

- Vérifiez que l'utilisateur spécifié pendant la configuration de Tivoli Performance Analyzer dispose des droits appropriés pour sélectionner des données dans les tables et vues du schéma de base de données dans lequel les tables et vues de Tivoli Data Warehouse sont créées.

---

## Les tâches non linéaires mettent trop longtemps à se terminer

Si des tâches non linéaires mettent longtemps pour se terminer, vous pouvez créer des index dans la table `_PA` de l'entrepôt de données. La création d'un index réduit le temps nécessaire pour stocker les résultats de l'analyse dans une table d'attributs de sortie.

Pour ajouter un index dans la table `_PA`, exécutez la commande appropriée à l'invite de commande de la base de données, sur l'ordinateur sur lequel Tivoli Data Warehouse s'exécute. Créez un index pour chacun des groupes d'attributs non linéaires :

- DB2
 

```
CREATE INDEX DB2INST1.ITMIXFCMEM ON DB2INST1.attribute_group_name_PA
("System_Name" ASC) ALLOW REVERSE SCANS
```
- Oracle
 

```
CREATE INDEX ITMIXFCMEM ON attribute_group_name_PA (System_Name ASC)
```
- MS SQL
 

```
CREATE INDEX ITMIXFCMEM ON attribute_group_name_PA (System_Name ASC)
```
- DB2 on z/OS
 

```
CREATE INDEX ITMIXFCMEM ON attribute_group_name_PA (System_Name ASC)
```

Créez un index pour chacun des groupes d'attributs non linéaires, en ajoutant le suffixe `_PA` au nom de chaque groupe :

- KPA\_GENERIC\_D32\_NLT\_STATUS\_PA
- KPA\_GENERIC\_D64\_NLT\_STATUS\_PA
- KPA\_GENERIC\_I32\_NLT\_STATUS\_PA
- KPA\_GENERIC\_I64\_NLT\_STATUS\_PA
- KPA\_GENERIC\_D32\_NLT\_FCAST\_PA
- KPA\_GENERIC\_D64\_NLT\_FCAST\_PA
- KPA\_GENERIC\_I32\_NLT\_FCAST\_PA
- KPA\_GENERIC\_I64\_NLT\_FCAST\_PA
- CPU\_Utilization\_NLT\_Fcast\_PA
- Mem\_Utilization\_NLT\_Fcast\_PA
- Disk\_Utilization\_NLT\_Fcast\_PA
- Net\_Traffic\_In\_NLT\_Fcast\_PA
- Net\_Traffic\_Out\_NLT\_Fcast\_PA
- CPU\_Utilization\_NLT\_Status\_PA
- Mem\_Utilization\_NLT\_Status\_PA
- Disk\_Utilization\_NLT\_Status\_PA
- Net\_Traffic\_In\_NLT\_Status\_PA
- Net\_Traffic\_Out\_NLT\_Status\_PA

Par exemple, pour le groupe d'attributs `KPA_GENERIC_D32_NLT_FCAST` dans DB2, utilisez la commande suivante :

```
CREATE INDEX DB2INST1.ITMIXFCMEM ON DB2INST1.KPA_GENERIC_D32_NLT_FCAST_PA
("System_Name" ASC) ALLOW REVERSE SCANS
```

---

## L'agent ne se connecte jamais au serveur de surveillance

Dans IBM Tivoli Monitoring version 6.2.3.x, sur les systèmes 32 et 64 bits Red Hat Linux version 5.x, l'agent ne se connecte jamais au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server. Il ne semble même pas essayer de se connecter et aucun message n'est consigné dans le journal des erreurs. L'arrêt fonctionne uniquement avec l'option force et le redémarrage ne sert à rien.

Ce problème indique que le noyau installé sur la machine n'a pas le niveau requis. Pour le résoudre, mettez à niveau le noyau dans la version 2.6.18-274.12.1.el5 ou supérieure. Reportez-vous également à la page Software Product Compatibility Reports (<http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/prodguid/v1r0/clarity/index.html>).

---

## Tivoli Enterprise Monitoring Server ne redémarre pas après l'installation du support de domaine

Ce problème peut se produire sous Windows en raison d'une base de données de catalogue Tivoli Enterprise Monitoring Server endommagée après l'installation ou la mise à niveau de Tivoli Performance Analyzer suivie du lancement de l'outil de support de domaine. Si vous ne pouvez pas démarrer le serveur de surveillance, procédez comme suit :

1. Copiez les deux fichiers QA1CDSCA.DB et QA1CDSCA.IDX de <itm>\BACKUP\<dernier horodatage>\CMS vers <itm>\CMS.
2. Démarrez Tivoli Enterprise Monitoring Server.

Une fois cette procédure terminée, la base de données de catalogue est restaurée et le serveur de surveillance fonctionne correctement. Aucune donnée n'est perdue au cours du processus.



---

## Chapitre 16. Identification et résolution des problèmes liés à la base de données

Examinez les problèmes et solutions courants pour éviter la perte de données et résoudre les problèmes liés à Tivoli Data Warehouse et aux agents Warehouse.

---

### Prévention de la perte de données

Cette section fournit des informations sur les utilitaires que vous pouvez utiliser pour sauvegarder et restaurer des bases de données du serveur Tivoli Enterprise Portal.

### Sauvegarde de la base de données TEPS à des fins de récupération

Vous pouvez utiliser les utilitaires `migrate-export` et `migrate-import` pour sauvegarder la base de données TEPS :

#### **migrate-export.bat**

L'utilitaire `migrate-export.bat` sauvegarde la totalité de la base de données en écrivant son contenu en tant qu'instructions d'insertion dans un fichier à plat appelé `saveexport.sql` qui se trouve dans `rep_install\cnps\sqllib`. Il peut également être utilisé pour déplacer le contenu de la base de données d'une instance de la base de données vers une autre. Il est également possible d'utiliser cet utilitaire pour déplacer le contenu de la base de données à partir d'un serveur Windows vers un autre.

#### **migrate-import.bat**

Cet utilitaire est utilisé pour lire le contenu du fichier `saveexport.sql` créé au cours du processus migrer-exporter et l'insérer à nouveau dans la base de données. Il est possible d'utiliser cet utilitaire pour restaurer la base de données. Il lit le contenu du fichier `rep_install\cnps\sqllib\saveexport.sql` et reconstitue le contenu et les tables de la base de données. Vous pouvez également utiliser le fichier `migrate-import.bat` pour déplacer le contenu de la base de données vers un autre serveur Windows exécutant la base de données.

1. Exécutez `migrate-export.bat`.
2. Copiez le fichier `saveexport.sql` de l'ancien Tivoli Enterprise Portal Server vers le nouveau serveur de portail dans le répertoire `rep_install\cnps\sqllib`.
3. Exécutez le fichier `migrate-import.bat` pour lire et reconstituer les tables et le contenu de la base de données sur le nouveau système.

### Restauration du contenu de la base de données d'origine

L'utilitaire `migrate-clean.bat` nettoie le contenu de la base de données. Utilisez le fichier `migrate-clean.bat` avec précaution. Vous devez sauvegarder les données avant d'exécuter le fichier `migrate-clean.bat` ou vous perdrez toute la personnalisation de la base de données. Lorsque vous redémarrez le serveur Tivoli Enterprise Portal Server, la base de données est restaurée à son état initial après l'installation. C'est un moyen rapide de réinitialiser la base de données pour qu'elle retrouve son état d'origine. Après l'exécution de ce fichier bat et le redémarrage du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server, le contenu d'origine fourni avec Tivoli Monitoring est restauré dans la base de données.

---

### Modification ou expiration de votre mot de passe

La base de données nécessite les ID utilisateur Windows suivants :

## db2admin

Cet ID est ajouté lorsque vous installez la base de données et est requis par le programme d'installation du produit lorsque vous configurez la source de données de Tivoli Enterprise Portal Server.

**TEPS** Cet ID est ajouté lors de l'installation pour création de la source de données du serveur de portail.

Si les paramètres de sécurité locaux Windows sont activés pour des mots de passe longs ou complexes, assurez-vous que votre mot de passe est conforme aux exigences syntaxiques de ces ID. Si votre environnement Windows nécessite des changements réguliers de mot de passe, procédez comme suit pour modifier le mot de passe du compte utilisateur de la base de données du serveur de portail.

**Remarque :** Les instructions ci-dessous ne s'appliquent pas aux systèmes de type UNIX.

1. Sur l'ordinateur sur lequel le serveur de portail est installé, assurez-vous que vous êtes connecté à Windows à l'aide d'un ID disposant d'un droit d'accès administrateur.
2. A partir de votre bureau Windows, sélectionnez **Démarrer > Programmes > IBM Tivoli Monitoring > Gérer les services Tivoli Enterprise Monitoring**.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le Tivoli Enterprise Portal Server, puis sélectionnez **Avancé > Utilitaires > Générer la base de données Tivoli Enterprise Portal Server** dans le menu.
4. Cliquez sur DB2 pour ouvrir la boîte de dialogue des paramètres de configuration de la source de données de Tivoli Enterprise Portal Server.
5. Entrez le mot de passe administrateur Admin.
6. Entrez le nouveau mot de passe pour l'ID utilisateur de la base de données du serveur de portail.

---

## Environnement pureScale DB2

L'environnement pureScale DB2 impose quelques restrictions sur la création de tables et d'espaces table sur Tivoli Data Warehouse.

### **Dans un environnement pureScale DB2, l'agent Warehouse Proxy ne peut pas créer l'espace table ITMREG8K normal.**

Tivoli Data Warehouse a besoin d'un pool de mémoire tampon et de trois espaces table pour fonctionner. Le pool de mémoire tampon et les espaces table doivent être créés par l'utilisateur d'entrepôt avant le démarrage de l'agent Warehouse Proxy, à condition que l'utilisateur d'entrepôt dispose de droits d'administration sur la base de données. Un utilisateur d'entrepôt qui dispose de droits d'accès limités ne peut pas créer le pool de mémoire tampon et les espaces table requis. La procédure de limitation des droits d'accès de l'utilisateur d'entrepôt comprend donc des étapes qui permettent de créer à l'avance le pool de mémoire tampon et les espaces table. Cependant, dans un environnement pureScale DB2, l'agent Warehouse Proxy ne peut pas créer l'espace table ITMREG8K normal. La solution de contournement consiste à connecter la base de données Warehouse à l'utilisateur de l'agent Warehouse Proxy, par exemple «ITMUser». Il faut ensuite créer les espaces table à l'aide des instructions SQL suivantes :

```
db2 create regular tablespace ITMREG8K pagesize 8k managed by automatic storage
bufferpool ITMBUF8k
db2 create user temporary tablespace ITMUSER8K pagesize 8k managed by automatic
storage bufferpool ITMBUF8k
db2 create system temporary tablespace ITMSYS8K pagesize 8k managed by automatic
storage bufferpool ITMBUF8k
```

## Dans un environnement pureScale DB2, l'agent Summarization and Pruning ne peut pas créer la table WAREHOUSEMARKER

Une dimension est une clé de groupement pour une table. Il est possible de sélectionner une ou plusieurs dimensions pour une table. Si la table compte plusieurs dimensions, elle est "multidimensionnelle en cluster". Une table de ce type est créée à l'aide de l'instruction CREATE TABLE avec la clause ORGANIZE BY DIMENSIONS.

L'environnement pureScale DB2 ne prend pas en charge la création de tables multidimensionnelles en cluster. Vous ne pouvez donc pas utiliser la clause ORGANIZE BY DIMENSIONS(OBJECT) requise pour créer la table WAREHOUSEMARKER. La solution de contournement consiste à connecter la base de données Warehouse à l'utilisateur de l'agent Warehouse Proxy, par exemple «ITMUser». Vous devez ensuite créer la table à l'aide de l'instruction SQL suivante :

```
CREATE TABLE "WHA_USER"."WAREHOUSEMARKER" ( "ORIGINNODE" CHAR(64) NOT NULL,  
"OBJECT" CHAR(64) NOT NULL, "MARKERTMZDIFF"  
INTEGER NOT NULL, "MARKERWRITETIME" CHAR(16) NOT NULL
```

où "WHA\_USER" représente l'utilisateur de Warehouse Proxy Agent, par exemple «ITMUser».

---

## Réception d'une erreur Premiers pas à la fin d'une installation de DB2

À la fin de l'installation de DB2, une erreur m'indique que le module Premiers pas ne peut pas s'initialiser car aucun navigateur pris en charge n'est présent sur mon système. Voir «DB2 First Steps fails to launch (Windows)» (<http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/db2luw/v9/topic/com.ibm.db2.udb.pd.doc/doc/c0025020.htm>).

---

## Le serveur de portail Windows ne peut pas se connecter à la base de données

Si un message d'erreur s'affiche en indiquant que la connexion a échoué pour des raisons de sécurité, l'utilisateur final est connecté au serveur avec un ID disposant du droit d'accès administrateur mais il est connecté au domaine local au lieu d'être connecté localement sur le système. L'utilisateur ne dispose pas des droits d'accès adéquats pour créer une source de données et pour s'inscrire auprès de Windows, ou des droits d'accès adéquats pour créer un compte utilisateur Windows.

### Procédure

- Poursuivez l'installation du logiciel en procédant de la manière suivante pour résoudre l'erreur :
  1. Une fois l'installation terminée, fermez la session utilisateur Windows en cours, puis rouvrez-la à l'aide de l'ID utilisateur db2admin.
  2. Exécutez *rep\_install \install\ITM\DB2DataSource.exe* à partir de l'Explorateur Windows ou d'une invite de commande. Vous pouvez à nouveau exécuter ce programme, même si une ou plusieurs des tâches ont été effectuées lors de sa première exécution.
  3. Démarrez le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server une fois que le logiciel indique que la configuration de Tivoli Enterprise Portal Server a réussi.
  - 4.
- Si l'installation est terminée et si elle ne démarre pas, il est possible que la source de données ne soit pas définie. Consultez le fichier *rep\_install \ncps\kfwrsl.log*. Si des messages d'erreur semblables à ceux-ci sont consignés dans le journal, la source de données n'a pas été définie : [IBM] [Gestionnaire de pilote ODBC] Source de données non trouvée et nom de pilote non spécifié. Pour vérifier que la source de données a été créée et pour résoudre le problème, procédez comme suit :
  1. Ouvrez la fenêtre de la source de données ODBC : **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration > Outils d'administration**, puis cliquez deux fois sur **Sources de données (ODBC)**.
  2. Vérifiez que la source de données IBM DB2 ODBC DRIVER est définie.

3. Si la source de données IBM DB2 ODBC DRIVER n'est pas présente, exécutez le fichier `rép_install\installITM\DB2DataSource.exe`.
  4. Consultez les messages d'erreur après l'exécution du programme.
  5. Si l'erreur est liée à la sécurité ou si elle fait état d'ID utilisateur ou de mots de passe incorrects, connectez-vous au serveur Windows à l'aide du compte utilisateur `db2admin`, puis exécutez le programme `db2datasource`.
- Si le mot de passe de `db2admin` est modifié, les informations de connexion des services doivent également l'être ; sinon, la base de données ne démarrera pas. En effet, les processus DB2 ne pourront pas se connecter. Pour résoudre ce problème, exécutez la procédure suivante :
    1. A partir d'un bureau Windows, sélectionnez **Démarrer > Panneau de configuration > Outils d'administration > Services**.
    2. Recherchez la valeur `.\db2admin` dans la colonne de droite.
    3. Procédez comme suit pour chaque valeur `.\db2admin` : Ouvrez la fenêtre **Propriétés**, sélectionnez l'onglet **Connexion**, puis entrez le nouveau mot de passe de l'utilisateur.

## Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur la modification des paramètres de noyau, voir «Modification des paramètres de noyau» (<http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/db2luw/v9r7/topic/com.ibm.db2.luw.qb.server.doc/doc/t0008238.html>)

---

## Problème Oracle avec des pilotes JDBC antérieurs à 11.1.0.7

Vous utilisez Oracle et recevez une erreur similaire à la suivante dans le journal Java Summarization and Pruning :

```

== 509 t=work1 java.lang.ArrayIndexOutOfBoundsException
      at oracle.jdbc.driver.OraclePreparedStatement.setupBindBuffers
(OraclePreparedStatement.java:2673)
      at oracle.jdbc.driver.OraclePreparedStatement.executeBatch
(OraclePreparedStatement.java:10689)
      at com.tivoli.twh.ksy.agg.BatchManager.executeBatch(BatchManager.java:381)
      at com.tivoli.twh.ksy.agg.BatchManager.commit(BatchManager.java:488)
      at com.tivoli.twh.ksy.agg.BatchManager.checkCommit(BatchManager.java:575)
      at com.tivoli.twh.ksy.agg.RawTable.aggregateData(RawTable.java:2356)
      at com.tivoli.twh.ksy.agg.Originnode.aggregateDataForNode
(Originnode.java:180)
      at com.tivoli.twh.ksy.agg.RawTable.createAggregatesAndPrune
(RawTable.java:3286)
      at com.tivoli.twh.ksy.agg.Worker.run(Worker.java:98)
  
```

Utilisez un nombre inférieur de lignes par transaction de base de données.

---

## Le contenu de la base de données n'est pas correct après l'installation

Si vous rencontrez des problèmes de migration de base de données, utilisez le script `movefrom-m2i.bat` pour migrer le contenu de Microsoft SQL Server vers Universal Database.

Vous pouvez exécuter le fichier `movefrom-m2i.bat` situé dans le répertoire `rép_install\cnps` pour récupérer le contenu de la base de données. L'utilitaire `movefrom-m2i.bat` crée un fichier à plat à partir du contenu de la base de données SQL Server, qu'il importe dans Universal Database. L'utilitaire est exécuté lors de l'installation de Tivoli Enterprise Portal lorsque l'option de migration de Microsoft SQL Server vers Universal Database est sélectionnée, mais il peut aussi être utilisé après l'installation ou l'utilisation de la routine sur Tivoli Enterprise Portal. L'utilitaire de migration peut échouer si l'ID utilisateur et le mot de passe de Tivoli Enterprise Portal ne disposent pas des droits nécessaires pour se connecter à Universal Database Tivoli Enterprise Monitoring Server. Le script `movefrom-m2i.bat` requiert que la base de données Microsoft SQL Server se trouve sur la même plateforme Windows que le serveur de surveillance

et que la nouvelle installation de Universal Database. N'utilisez cet utilitaire qu'après avoir rencontré des problèmes de migration et avant de personnaliser le serveur de surveillance. L'utilitaire `movefrom-m2i.bat` n'est utilisé que pour la migration du contenu du serveur Microsoft SQL Server vers Universal Database.

---

## Le script de migration échoue sur DB2 pour Linux, Unix et Windows

Si le script de la migration `step1` échoue sur DB2 pour Linux, Unix et Windows avec l'erreur `SQL0480N`, examinez la description du problème et la façon de le résoudre.

### Diagnostic

La procédure `SYSPROC.ADMIN_CMD` n'a pas été encore appelée. `SQLSTATE=51030` lors de l'utilisation de DB2 pour Linux, UNIX et Windows indique un problème relatif à DB2 qui est résolu par l'APAR `IC89879`.

Si vous rencontrez ce comportement, vous pouvez rechercher la cause de l'échec `LOAD` en consultant le fichier de messages qui se trouve dans le chemin d'accès indiqué par la variable de registre `DB2_UTIL_MSGPATH DB2` (si elle est définie) ou dans l'un des emplacements suivants, selon le système d'exploitation :

```
Windows XP/2003:C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\IBM\DB2\DB2COPY1\
DB2\tmp
```

```
Windows 7/2008: C:\ProgramData\IBM\DB2\DB2COPY1\DB2\tmp
```

```
Linux UNIX instance/sql1lib/tmp
```

Le fichier aura un nom similaire à `LOAD_QFEBJ1_DB2ADMIN`.

### Solution

Le contenu du fichier de messages doit être étudié par l'administrateur de base de données et être corrigé pour que la migration puisse réussir. Réexécutez le script de migration `step1` une fois le problème résolu. Les fichiers peuvent être supprimés à partir du répertoire `DB2` manuellement pour libérer l'espace occupé.

---

## Erreurs lors de la migration de tables non partitionnées vers des tables partitionnées

Des erreurs peuvent se produire lors de la migration de tables non partitionnées vers des tables partitionnées.

Les messages d'erreur s'affichent dans le fichier de trace si des erreurs de configuration sont détectées dans les variables de filtre telles que `KSY_PRODUCT_FILTER`, `KSY_TABLE_FILTER` ou `KSY_SUMMARIZATION_SELECTION`. Ces messages indiquent la table ou le produit qui n'existe pas dans la prise en charge d'application ou si la sélection de la synthèse est incorrecte.

Si les filtres sont correctement configurés mais que des erreurs sont détectées au niveau de la base de données, par exemple si des tables sont déjà partitionnées ou si aucune table n'existe dans la base de données, l'outil de migration génère uniquement les instructions SQL pour les tables qui peuvent être migrées et les messages d'erreur sont consignés dans le fichier de trace pour celles qui ne peuvent pas l'être. Lorsque ces erreurs se produisent, le message suivant apparaît sur la sortie standard :

Avertissement : Il se peut qu'une ou plusieurs tables n'aient pas d'étapes de migration générées.

Pour plus d'informations, consultez le fichier `journal`.

Lorsque l'outil de migration a généré tous les scripts avec succès mais avec un avertissement, le message suivant apparaît sur la sortie standard :

```
Demandes d'outil terminées, CR= 2
```

Lorsque l'outil de migration a généré tous les scripts avec succès, sans avertissements, le message suivant apparaît sur la sortie standard :

Demandes d'outil terminées, CR= 0

## Tables d'état

Pour identifier et résoudre les éventuels incidents, vous pouvez consulter les tables d'état.

Le script `tdw_migrate_setup.sql` crée les tables d'état suivantes :

### Table `WAREHOUSE_MIGRATION_STATUS` pour DB2 sous Linux, UNIX et Windows

Cette table fournit les informations suivantes :

- Nom de la table migrée. Il s'agit du nom de groupe d'attributs et du nom abrégé.
- Etat en cours de la migration.
  - 0 : migration réussie
  - 1 : migration démarrée ; la table source doit être renommée
  - 2 : source renommée ; la table cible doit être créée
  - 3 : table partitionnée cible créée ; les données doivent être chargées
  - 4 : données chargées ; la table source doit être renommée
- Code SQL de la dernière instruction exécutée.
- Nombre de lignes lues pendant le chargement.
- Nombre de lignes ignorées avant le démarrage de l'opération de chargement. Cette information est renvoyée uniquement pour les bases de données à partition unique.
- Nombre de lignes chargées dans la table cible. Cette information est renvoyée uniquement pour les bases de données à partition unique.
- Nombre de lignes n'ayant pas pu être chargées dans la table cible.
- Nombre de lignes en double qui n'ont pas été chargées dans la table cible. Cette information est renvoyée uniquement pour les bases de données à partition unique.
- Nombre total de lignes traitées. Il s'agit de la somme des lignes chargées dans la table cible et des lignes ignorées ou rejetées. Cette information est renvoyée uniquement pour les bases de données à partition unique.
- Nombre de lignes distribuées par tous les agents de distribution de base de données. Cette information est renvoyée uniquement pour les bases de données multi-partition.
- Nombre d'entrées renvoyées dans le deuxième ensemble de résultats pour une base de données multi-partition. Il s'agit du nombre d'entrées d'informations relatives à l'agent générées par l'opération de chargement. Cette information est renvoyée uniquement pour les bases de données multi-partition.
- Etat SQL de la dernière instruction exécutée.
- Script SQL requis pour extraire les messages de l'utilitaire de chargement.
- Script SQL requis pour supprimer les messages de l'utilitaire de chargement.
- Horodatage correspondant à la création de la ligne d'état.
- Horodatage correspondant à la dernière mise à jour de la ligne d'état.
- Horodatage correspondant au début de l'étape 1.
- Horodatage correspondant à la fin de l'étape 1 (exécution réussie).
- Horodatage correspondant au début de l'étape 2.
- Horodatage correspondant à la fin de l'étape 2 (exécution réussie).
- Horodatage correspondant au début de l'étape 3.
- Horodatage correspondant à la fin de l'étape 3 (exécution réussie).

- Horodatage correspondant au début de l'étape 4.
- Horodatage correspondant à la fin de l'étape 4 (exécution réussie).

#### **WAREHOUSE\_MIGRATION\_STATUS pour DB2 sous z/OS**

Cette table fournit les informations suivantes :

- Nom de schéma de la table migrée.
- Nom de la table migrée. Il s'agit du nom de groupe d'attributs.
- Nom abrégé de la table migrée.
- ID de travail, si un travail JCL est utilisé.
- Etat en cours de la migration.
  - 0 : migration réussie
  - 1 : migration démarrée ; la table source doit être renommée
  - 2 : source renommée ; la table cible doit être créée
  - 3 : table partitionnée cible créée ; le travail JCL doit être créé et soumis
  - 4 : travail JCL de migration des données créé et soumis ; l'état du travail doit être récupéré
  - 5 : état du travail JCL de migration disponible ; si le travail s'exécute correctement, la sortie du travail doit être extraite
  - 6 : sortie du travail extraite ligne par ligne ; analysez chaque ligne pour déterminer si la migration a été exécutée correctement
  - 7 : travail JCL de migration purgé
  - 8 : table source renommée
- Message d'erreur, si une erreur s'est produite.
- Dernière instruction SQL ayant généré une erreur.
- Code SQL de la dernière erreur.
- Etat SQL de la dernière erreur.
- Horodatage correspondant à la création de la ligne d'état.
- Horodatage correspondant à la dernière mise à jour de la ligne d'état.
- Horodatage correspondant au début de l'étape 1, 2, 3, 4, 5, 6 ou 7.
- Horodatage correspondant à la fin de l'étape 1, 2, 3, 4, 5, 6 ou 7 (exécution réussie).
- Horodatage correspondant à la fin de l'étape 2 (exécution réussie).

#### **WAREHOUSE\_JCLJOB\_MIGRATION\_STATUS pour DB2 sous z/OS**

Cette table est créée uniquement pour DB2 sous z/OS. Cette table fournit les informations suivantes :

- ID du travail JCL.
- Procédure mémorisée d'administration du travail JCL utilisée.
- Code retour de la procédure mémorisée.
- Heure à laquelle la procédure mémorisée a été exécutée.
- Etat du travail JCL.
- Message d'erreur généré pour le travail.
- Code d'achèvement du travail.
- Type d'achèvement du travail.
  - 0 : aucune information sur l'achèvement du travail n'est disponible
  - 1 : travail terminé de façon normale
  - 2 : travail terminé avec un code d'achèvement
  - 3 : le travail a rencontré une erreur JCL
  - 4 : travail annulé

- 5 : travail terminé de façon anormale
- 6 : le convertisseur s'est arrêté de façon anormale lors du traitement du travail
- 7 : le travail n'a pas passé le contrôle de sécurité
- 8 : échec du travail en raison d'une erreur de fin de mémoire
- Code de fin anormale du système, en cas d'arrêt anormal.
- Code de fin anormale de l'utilisateur, en cas d'arrêt anormal.

Le script `tdw_migrate_step1.sql` fournit des codes retour en fonction de votre type de base de données. Pour connaître la liste complète des codes retour, voir *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.

## Codes retour 1, 2 et 4 du script `tdw_migrate_step1.sql` pour DB2 sous Linux, UNIX et Windows

Lors de la migration d'une table sur DB2 sous Linux, UNIX ou Windows, les codes retour 1, 2 ou 4 peuvent être renvoyés.

- 1 : indique que la table source n'a pas pu être renommée `MIGRATING_*`.
- 2 : indique que la table partitionnée n'a pas pu être créée.
- 4 : indique que la table `MIGRATING_*` n'a pas pu être renommée `DONE_*`.

Pour déterminer la cause de chaque erreur, notez le code et l'état SQL consignés dans la sortie générée lors de la migration de la table. Pour en savoir plus sur un code SQL, consultez la documentation relative aux codes d'erreur DB2 ou exécutez la commande `db2 ? <CODE SQL>`.

Le code et l'état SQL sont également stockés dans la table `WAREHOUSE_MIGRATION_STATUS`. Pour récupérer ces valeurs, procédez comme suit :

1. Démarrez le processus de la ligne de commande de DB2. N'exécutez pas l'instruction SQL à partir de la ligne de commande du système d'exploitation pour ne pas avoir à échapper les guillemets dans le texte SQL.
2. Connectez-vous à la base de données Tivoli Data Warehouse en tant qu'utilisateur Tivoli Data Warehouse :  

```
connect to <base de données TDW> user <ID utilisateur TDW> using <mot de passe>
```
3. Exécutez l'instruction SQL suivante :  

```
SELECT sqlcode, sqlstate FROM WAREHOUSE_MIGRATION_STATUS WHERE tablename = '<nom de la table migrée>'
```

Par exemple :

```
SELECT sqlcode, sqlstate FROM WAREHOUSE_MIGRATION_STATUS WHERE tablename = 'NT_Process_64'
```
4. Une fois que vous avez déterminé la cause de l'erreur, vous pouvez réexécuter le script de migration `tdw_migrate_step1.sql`.

## Code retour 3 du script `tdw_migrate_step1.sql` pour DB2 sous Linux, UNIX et Windows

Lors de la migration d'une table sur DB2 sous Linux, UNIX ou Windows, le code retour 3 indique l'échec de l'étape de chargement. Cela signifie que l'appel de la procédure mémorisée `LOAD` dans le script `tdw_migrate_step1.sql` a échoué pour une table donnée. Plusieurs raisons peuvent être à l'origine de l'échec de l'étape de chargement :

- L'utilisateur Tivoli Data Warehouse ne dispose pas de droits suffisants pour exécuter l'utilitaire de chargement.
- Les données ne peuvent pas être chargées parce que l'espace disponible dans l'espace de table de la table migrée est insuffisant.

Pour déterminer la raison pour laquelle le chargement a échoué, procédez comme suit :

1. Démarrez le processus de la ligne de commande de DB2. N'exécutez pas l'instruction SQL à partir de la ligne de commande du système d'exploitation pour ne pas avoir à échapper les guillemets dans le texte SQL.

2. Connectez-vous à la base de données Tivoli Data Warehouse en tant qu'utilisateur Tivoli Data Warehouse :

```
connect to <base de données TDW> user <ID utilisateur TDW> using <mot de passe>
```

3. Exécutez l'instruction SQL suivante :

```
SELECT msgretrieval FROM WAREHOUSE_MIGRATION_STATUS WHERE tablename  
= '<nom de la table migrée>'
```

Par exemple :

```
SELECT msgretrieval FROM WAREHOUSE_MIGRATION_STATUS WHERE tablename = 'NT_Process_64'
```

Renvoie :

```
MSGRETRIEVAL
```

```
-----  
SELECT SQLCODE, MSG FROM TABLE(SYSPROC.ADMIN_GET_MSGS('32727_ITMUSER'))  
AS MSG
```

4. Exécutez la requête SQL renvoyée à l'étape 3 pour afficher les messages de l'utilitaire DB2 LOAD.

Dans l'exemple suivant, aucune erreur ne s'est produite pendant l'étape de chargement de la migration :

```
SELECT SQLCODE, MSG FROM TABLE(SYSPROC.ADMIN_GET_MSGS('32727_ITMUSER'))  
AS MSG
```

```
SQLCODE  MSG
```

```
-----  
SQL3501W The table space(s) in which the table resides will not be  
placed in backup pending state since forward recovery is disabled  
for the database.  
SQL1193I The utility is beginning to load data from the SQL statement  
"SELECT * FROM ITMUSER."MIGRATING_NTPROCESS".  
SQL3500W The utility is beginning the "LOAD" phase at time  
"01/14/2013 11:26:47.793424".  
SQL3519W Begin Load Consistency Point. Input record count = "0".  
SQL3520W Load Consistency Point was successful.  
SQL3110N The utility has completed processing. "96785" rows were  
read from the input file.  
SQL3519W Begin Load Consistency Point. Input record count = "96785".  
SQL3520W Load Consistency Point was successful.  
SQL3515W The utility has finished the "LOAD" phase at time  
"01/14/2013 11:26:59.426438".  
9 record(s) selected.
```

5. Corrigez les problèmes indiqués dans les fichiers message de l'utilitaire de chargement, puis réexécutez le script `tdw_migrate_step1.sql`.

---

## Lors de l'utilisation de DB2 V9.1 pour z/OS, l'agent Warehouse Proxy subit un nombre important de déconnexions

Lorsque vous utilisez DB2 pour z/OS 9.1 pour la base de données d'entrepôt, l'agent Warehouse Proxy peut subir des déconnexions répétées de la base de données.

La valeur par défaut du délai d'expiration d'unité d'exécution inactive (DSN6FAC IDTHTOIN dans DSNZPxxx) est de 120 secondes. L'agent Warehouse Proxy utilise un pool de connexions de base de

données pour traiter les demandes d'exportation envoyées par les agents de surveillance. L'intervalle d'entreposage utilisé par les agent peut être défini sur des valeurs comprises entre 15 minutes et 24 heures.

Les connexions de base de données sont en mode veille dans l'attente de demandes d'exportation et si la valeur de dépassement du délai d'attente des unités d'exécution en veille est inférieure à l'intervalle d'entreposage, les connexions à la base de données peuvent se retrouver en dépassement du délai d'attente. Cela se traduit par l'écriture de nombreux messages d'erreur dans le journal de l'agent Warehouse Proxy. L'espace de travail "Statistiques" de l'agent Warehouse Proxy affichera également un grand nombre de déconnexions dans la vue "Echecs / Déconnexions".

Pour éviter les déconnexions répétées, envisagez d'augmenter la valeur du délai d'expiration d'unité d'exécution inactive de DB2 de façon à ce qu'elle soit supérieure à l'intervalle d'entreposage. Si vous indiquez une valeur 0, vous désactivez le traitement des dépassements du délai d'attente. Si le dépassement du délai d'attente est désactivé, les unités d'exécution de serveur en veille restent dans le système et continuent à détenir leurs ressources, le cas échéant.

Pour plus d'informations sur la zone DB2 **IDLE THREAD TIMEOUT** (paramètre de sous-système IDTHTOIN), voir le *Guide d'installation de DB2 Version 9.1 for z/OS* dans le Centre de documentation DB2 Version 9.1 for z/OS ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/dzichelp/v2r2/topic/com.ibm.db2z9.doc/src/alltoc/db2z\\_planhome.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/dzichelp/v2r2/topic/com.ibm.db2z9.doc/src/alltoc/db2z_planhome.htm)).

---

## Des données d'historique ne figurent pas en entrepôt

Recherchez dans les fichiers journaux suivants de Warehouse Proxy Agent les erreurs indiquant les motifs d'absence de données d'historique en entrepôt :

- Journal d'événements Windows (contient toutes les erreurs critiques)
- Journal RAS1 de l'agent WHProxy.
- Journal des opérations

Warehouse Proxy Agent contient un fichier d'audit pour chaque exportation enregistrée dans la base de données d'entrepôt. Vous pouvez également effectuer une recherche dans la table de base de données WAREHOUSELOG, car elle contient les mêmes informations que les journaux.

---

## Des données d'historique destinées aux journaux sont incorrectes

Si une table contient des lignes en double ou manquantes, des données d'historique incorrectes sont collectées pour les journaux (système géré ou statut d'une situation, par exemple). Pour utiliser des journaux fiables, corrigez les lignes incorrectes.

---

## Des données incorrectes sont collectées pour le filtrage dans l'entrepôt en cas d'utilisation d'un caractère générique

Ce comportement peut être dû à l'un des cas suivants :

- Plusieurs collectes d'historique sont distribuées à votre agent pour le groupe d'attributs d'espace de table. Toutes les collectes sont effectuées dans les mêmes fichiers historiques et dans les mêmes tables de base de données.
- Vous disposiez déjà de données dans le fichier historique à court terme pour le groupe d'attributs d'espace de table avant de créer et de distribuer la nouvelle collecte d'historique comprenant le filtre. Les données plus anciennes auraient été exportées dans le proxy d'entrepôt et affichées dans la base de données Tivoli Data Warehouse.

La mise en correspondance des caractères génériques n'est pas prise en charge. La seule manière d'imiter cette fonctionnalité serait d'utiliser la sous-chaîne ou de rechercher des fonctions de chaîne au lieu de la valeur par défaut et de l'opérateur equals (égal). Celui-ci ne fonctionne qu'avec les correspondances parfaites.

---

## Quantité trop importante de données d'historique collectées

L'agent Summarization and Pruning est chargé de la création et du stockage des synthèses de données, ainsi que de l'élagage des données sur la base des informations contenues dans Tivoli Data Warehouse. Les données qui figurent dans l'entrepôt constituent un enregistrement historique de l'activité et des conditions dans votre entreprise. La taille des données de synthèse collectées dépend des critères suivants :

- Le nombre d'agents chargés de collecter les données
- Le nombre de tables collectées par agent
- La taille des tables (nombre et taille des colonnes)
- L'intervalle de collecte (5, 10 ou 15 minutes, par exemple)

L'élagage de données consiste à supprimer les anciennes données automatiquement plutôt que manuellement. Pour réduire la quantité des données collectées, limitez la taille de vos tables de bases de données via l'élagage régulier des anciennes données présentes dans l'entrepôt. Si vous avez installé l'agent Summarization and Pruning, les paramètres de configuration portent les valeurs par défaut. Vous pouvez afficher les valeurs actuelles dans la fenêtre Configuration de la collecte d'historique. Pour connaître les instructions correspondantes, consultez la section "Modification des paramètres de configuration dans la fenêtre Configuration de la collecte d'historique de Tivoli Enterprise Portal" dans le document *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.

Si vous devez installer l'agent Summarization and Pruning, voir *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*. Ce document contient des informations sur la prévision de charge au sein de votre environnement dans sa totalité. Pour plus d'informations sur la prévision de charge propre aux différents agents, consultez le guide d'utilisation de l'agent correspondant.

---

## Echec d'exportation de données par Warehouse Proxy Agent

La connexion ODBC permet à Warehouse Proxy Agent d'exporter des données vers la base de données d'entrepôt. La table WAREHOUSELOG permet de connaître le nombre d'échecs et de réussites d'exportations suite à une erreur ODBC ou TIMEOUT. Pour plus d'informations sur la table WAREHOUSELOG et sur la configuration de l'agent Warehouse Proxy, voir *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

---

## Des erreurs ORACLE ou DB2 sont présentes dans le fichier khdras1.log

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les erreurs suivantes peuvent se produire dans le fichier khdras1.log si la variable d'environnement du système de globalisation n'est pas définie correctement :

**Erreur ORACLE : [Oracle][ODBC][Ora]ORA-01461 : liaison d'une valeur LONG uniquement en vue d'une insertion dans une colonne LONG**

1. Définissez la variable d'environnement NLS\_LANG=AMERICAN\_AMERICA.AL32UTF8 en tant qu'environnement système sur l'ordinateur Windows sur lequel l'agent Warehouse Proxy est installé.
2. Redémarrez l'ordinateur Windows afin que le service Windows de l'agent Warehouse Proxy reconnaisse la modification.

**Erreur DB2 : SQL0302N La valeur d'une variable hôte au sein d'une instruction EXECUTE ou OPEN est trop élevée pour son utilisation. SQLSTATE=22003 sqlstate = 22003**

1. Définissez la variable d'environnement DB2CODEPAGE\_LANG=1208\_AMERICA.AL32UTF8 en tant qu'environnement système sur l'ordinateur Windows sur lequel Warehouse Proxy Agent est installé.
2. Redémarrez l'ordinateur Windows afin que le service Windows de l'agent Warehouse Proxy reconnaisse la modification.

---

## **SQL0552N "ITMUSER" ne dispose pas des droits permettant d'effectuer l'opération "CREATE BUFFERPOOL" SQLSTATE=42502**

Si l'utilisateur de la base de données d'entrepôt ne dispose pas des droits appropriés, l'erreur suivante peut se produire :

```
(42ED71FA.0000-E4C:khdbase.cpp,250,"setError")
Erreur 20/3/-552(FFFFDD8)/0 lors de l'exécution de SQLExecute
(42ED71FA.0001-E4C:khdbase.cpp,266,"setError")
Erreur "[IBM][CLI Driver][DB2/NT] SQL0552N "ITMUSER" ne dispose pas
des droits permettant d'effectuer l'opération "CREATE BUFFERPOOL" SQLSTATE=42502
```

Lorsque vous configurez une connexion DB2 Warehouse Proxy à partir de l'utilitaire de gestion des Tivoli Enterprise Monitoring Services dans la fenêtre Configurer DB2 Datasource for Warehouse, l'ID utilisateur dont se sert Warehouse Proxy pour se connecter à la base de données Warehouse doit disposer du droit d'accès SYSADM. Ces droits d'accès sont obligatoires pour la création d'un espace table et d'un pool de mémoire tampon de 8 Ko.

### **Windows**

Si la base de données se trouve sous Windows, l'utilisateur doit être membre du groupe d'administrateurs locaux.

### **Système UNIX**

Si la base de données se trouve sous Linux ou UNIX, l'utilisateur doit appartenir au groupe SYSADM.

1. Connectez-vous en tant que propriétaire de l'instance DB2 (généralement "su - db2inst1"),
2. Exécutez la commande suivante pour déterminer le groupe auquel l'utilisateur du système UNIX doit appartenir.

```
db2 get dbm cfg | grep SYSADM
```

---

## Chapitre 17. Identification et résolution des problèmes de synchronisation d'événements

La présente section décrit les problèmes susceptibles de survenir lors de la synchronisation d'événements pour Netcool/OMNIBus ou Tivoli Enterprise Console, notamment lors de la transmission d'événements et de l'utilisation de l'utilitaire de vérification des règles Tivoli Enterprise Console et indique comment résoudre ces problèmes.

---

### Identification et résolution des problèmes d'installation et de configuration de la synchronisation des événements

La présente section contient des informations générales d'identification et de résolution des problèmes qui s'appliquent à l'installation et à la configuration de la synchronisation des événements.

#### Des erreurs se produisent lors de l'installation d'IBM Tivoli Monitoring Event Synchronization

Une fois l'installation du composant IBM Tivoli Monitoring Event Synchronization terminée, les résultats sont enregistrés dans le fichier `itm_tec_event_sync_install.log` situé dans les répertoires suivants :

- Windows :

Le fichier `itm_tec_event_sync_install.log` est créé dans le répertoire défini par la variable d'environnement `%TEMP%`. Pour déterminer l'emplacement de définition de ce répertoire pour la ligne de commande en cours, exécutez la commande suivante :

```
echo %TEMP%
```

- Systèmes UNIX :

Le fichier `itm_tec_event_sync_install.log` est toujours créé dans le répertoire `/tmp`.

L'erreur suivante est sans gravité et il n'existe actuellement aucune solution :

Une ou plusieurs erreurs ont eu lieu pendant le remplacement de fichiers (`tecSyncAllFile1`) par des fichiers (`tecSyncAllFile1`).

Pour plus d'informations, consultez le fichier journal d'installation.

Une ou plusieurs erreurs ont eu lieu pendant le remplacement de fichiers (`tecSyncAllFile2`) par des fichiers (`tecSyncAllFile`).

Pour plus d'informations, consultez le fichier journal d'installation.

Une ou plusieurs erreurs ont eu lieu pendant le remplacement de fichiers (`tecSyncAllFile3`) par des fichiers (`tecSyncAllFile1`).

Pour plus d'informations, consultez le fichier journal d'installation.

.

.

.

Si l'installation échoue sans message d'erreur, vérifiez le fichier `itm_tec_event_sync_install.log`.

Si vous installez la synchronisation des événements sous Linux et que le message ci-dessous apparaît dans le fichier journal, vous devez installer la bibliothèque partagée `libXp`, puis réexécuter le programme d'installation de la synchronisation des événements :

```
java.lang.UnsatisfiedLinkError: /tmp/isjSlpnGj/jre/bin/libawt.so: libXp.so.6:
cannot open shared object file: No such file or directory
```

## La sonde Netcool/OMNIBus de Tivoli EIF ne démarre pas après avoir été configurée pour utiliser les règles de surveillance

Si la sonde Netcool/OMNIBus de Tivoli EIF ne démarre pas alors que vous avez configuré son fichier `tivol_eif.rules` pour inclure `itm_event.rules`, recherchez les messages d'erreur dans le fichier journal de la sonde. Pour déterminer l'emplacement du fichier journal, voir «Fichiers journaux de la synchronisation des événements Netcool/OMNIBus».

Vous devez mettre à jour le schéma de base de données Netcool/OMNIBus ObjectServer avec les automatisations IBM Tivoli Monitoring avant de mettre à jour le fichier `tivoli_eif.rules` de la sonde pour inclure le fichier `itm_event.rules`. Sinon, la sonde ne démarre pas. Consultez la rubrique sur la mise à jour du schéma de base de données OMNIBus dans le guide d'installation d'IBM Tivoli Monitoring pour plus de détails sur cette procédure.

Si vous avez mis à jour le schéma de base de données OMNIBus avec les automatisations IBM Tivoli Monitoring mais que la sonde ne démarre pas car l'attribut `BSM_Identity` n'est pas défini, vérifiez si le fichier `itm_event.rules` a été modifié pour inclure le fichier `tbsm_eif_event.rules` ou si `tivol_eif.rules` inclut d'autres fichiers de règles définissant l'attribut `BSM_Identity`. Si vous n'intégrez pas IBM Tivoli Monitoring, Netcool/OMNIBus et Tivoli Business Service Manager, mettez en commentaire tous les fichiers de règles (comme `tbsm_eif_event.rules`) destinés à l'intégration de Tivoli Business Service Manager et définissant `BSM_Identity`. En revanche, si vous utilisez Tivoli Business Service Manager, assurez-vous que vous avez installé les automatisations OMNIBus fournies avec ce produit car elles permettent d'ajouter `BSM_Identity` au schéma de base de données ObjectServer.

---

## Identification et résolution des problèmes d'intégration de Netcool/OMNIBus

La présente section contient des informations générales d'identification et de résolution des problèmes qui s'appliquent à l'intégration Netcool/OMNIBus.

### Fichiers journaux de la synchronisation des événements Netcool/OMNIBus

Les journaux suivants contiennent des informations de trace associées à la synchronisation des événements Netcool/OMNIBus.

#### Fichier journal IBM Tivoli Monitoring Situation Update Forwarder

Emplacement par défaut : `/tmp/itmsynch/logs/sync_trace.log`

Pour activer la fonction de trace prolix détaillée, éditez le fichier `$EVENT_SYNC_INSTALLDIR/etc/situpdate.conf`, où `$EVENT_SYNC_INSTALLDIR` correspond au répertoire dans lequel le composant IBM Tivoli Monitoring Event Synchronization est installé. Définissez `logLevel=verbose`, puis enregistrez le fichier. Arrêtez et redémarrez Situation Update Forwarder à l'aide des commandes `stopSUF.sh/stopSUF.cmd` et `startSUF.sh/startSUF.cmd`. Ces commandes se trouvent dans le répertoire `$EVENT_SYNC_INSTALLDIR/bin`.

#### Fichier journal Netcool/OMNIBus Probe for Tivoli EIF

Emplacement par défaut : `$OMNIHOME/log/tivoli_eif.log` où `$OMNIHOME` est le répertoire d'installation de Netcool/OMNIBus.

Pour activer la fonction de trace par sonde, exécutez l'analyse avec le paramètre de configuration `messagelevel` (par exemple, `nco_p_tivoli_eif -messagelevel debug`). Vous pouvez également définir `MessageLevel: 'debug'` dans le fichier de propriétés de la sonde (`$OMNIHOME/probes/$ARCH/tivoli_eif.props`) et redémarrer celle-ci.

#### Fichier journal des déclencheurs d'IBM Tivoli Monitoring Netcool/OMNIBus

Emplacement par défaut : `$OMNIHOME/log/eventsync_debug.log1` où `$OMNIHOME` est le répertoire d'installation de Netcool/OMNIBus.

Contient la trace des déclencheurs et des procédures d'IBM Tivoli Monitoring. Vous devez activer la trace en modifiant la procédure `get_debug_itmsync` dans `Netcool/OMNIBus ObjectServer` et en redéfinissant la balise `debug_itmsync` sur 1. La procédure peut être modifiée à l'aide de `Netcool/OMNIBus Administrator`.

**Fichier journal Netcool/OMNIBus ObjectServer**

Emplacement par défaut : `$OMNIHOME/1og/NCOMS.1og`, où `$OMNIHOME` correspond au répertoire dans lequel `Netcool/OMNIBus` est installé et où `NCOMS` correspond au nom d'`ObjectServer`.

Pour activer la fonction de trace d'`ObjectServer`, exécutez `ObjectServer` avec le paramètre de configuration `messagelevel` (par exemple, `nco_objserv -messagelevel debug`). Vous pouvez également définir `MessageLevel: 'debug'` dans le fichier de propriétés `ObjectServer`, à savoir `$OMNIHOME/etc/NCOMS.props`, et redémarrez `ObjectServer`.

**Fichier journal de l'agent de processus Netcool/OMNIBus Process Agent**

Emplacement par défaut : `$OMNIHOME/1og/NCO_PA.1og` où `$OMNIHOME` est le répertoire d'installation de `Netcool/OMNIBus`.

L'agent de processus permet d'exécuter `IBM Tivoli Monitoring Situation Update Forwarder`. Pour activer la fonction de trace de l'agent de processus, exécutez-le avec le paramètre de configuration `debug` (par exemple, `nco_pad -debug 1`).

## Impossible d'envoyer des événements de situation du serveur de surveillance concentrateur à Netcool/OMNIBus

Si les événements de situation ne sont pas transmis du serveur de surveillance concentrateur à `Netcool/OMNIBus`, envisagez les causes et solutions possibles ci-après.

*Tableau 18. Résolution des problèmes liés à l'envoi d'événements à Netcool/OMNIBus*

Cause	Solution
IBM Tivoli Monitoring n'est pas configuré pour envoyer des événements à OMNIBus.	Configurez le serveur Tivoli Enterprise Management Server concentrateur pour transmettre les événements à la sonde <code>Netcool/OMNIBus Probe for Tivoli EIF</code> . Pour savoir comment configurer le serveur de surveillance concentrateur, consultez la rubrique sur la configuration du serveur de surveillance pour la transmission des événements dans le document <i>IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration</i> ( <a href="http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/install/itm_install.htm">http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/install/itm_install.htm</a> ).
La situation IBM Tivoli Monitoring n'est pas configurée pour envoyer des événements à une destination EIF.	Démarrez <code>Tivoli Enterprise Portal</code> , ouvrez l'éditeur de situations, sélectionnez l'onglet EIF et assurez-vous qu'il est configuré pour transmettre les événements à votre destination EIF.

Tableau 18. Résolution des problèmes liés à l'envoi d'événements à Netcool/OMNIBus (suite)

Cause	Solution
<p>La configuration de la destination EIF est incorrecte.</p>	<p>Réviser la configuration de la destination OMNIBus EIF au niveau d'IBM Tivoli Monitoring. Vérifiez que les informations sur le serveur et le port sont exactes. Vous pouvez utiliser la commande <b>listeventdest</b> de l'interface de ligne de commande IBM Tivoli Monitoring pour répertorier toutes les destinations et la commande <b>vieweventdest</b> de cette même interface pour afficher les détails de la destination des événements. Si vous avez défini plusieurs destinations d'événement, assurez-vous que la destination affichée est correcte. Par exemple :</p> <pre> tacmd listeventdest Server Id Server Name          Server Type 0         Default EIF Receiver TEC 1         nswin01-OM           Micromuse/Omnibus  tacmd vieweventdest -i 0 Server Id : 0 Server Name: Default EIF Receiver Server Type: TEC Description: default EIF event listener Default   : Y Host1     : nswin02:5527  tacmd vieweventdest -i 1  Server Id : 1 Server Name: nswin01-OM Server Type: Micromuse/Omnibus Description: Windows OMNIBus Server Default   : N Host1     : nswin01:9998 </pre>
<p>Les événements sont mis en cache sur Tivoli Enterprise Monitoring Server.</p>	<p>Le fichier cache EIF répertorie les événements. Sous Windows, il se trouve dans le répertoire %ITM_HOME%\CMS\TECLIB du serveur de surveillance concentrateur. Sous UNIX ou Linux, il se trouve dans le répertoire \$ITMHOME/tables/nom_tems/TECLIB du serveur de surveillance concentrateur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p>Vérifiez si la sonde OMNIBus/Netcool Probe for Tivoli EIF est en cours d'exécution. Sous Windows, si elle s'exécute en tant que service, vérifiez que celui-ci est en cours d'exécution. Si elle ne s'exécute pas en tant que service, recherchez le processus nco_p_nonnative.exe. Si le processus n'est pas en cours d'exécution, démarrez-le à l'aide de la commande %OMNIHOME%\probes\win32\nco_p_tivoli_eif.bat.</p> <p>Sous UNIX ou Linux, utilisez - grep pour le processus nco_p_tivoli_eif. Si le processus n'est pas en cours d'exécution, démarrez-le à l'aide de la commande \$OMNIHOME/probes/nco_p_tivoli_eif.</p> </li> <li> <p>Vérifiez si le numéro de port utilisé pour envoyer les événements à partir d'IBM Tivoli Monitoring correspond à celui utilisé par la sonde EIF.</p> <p>Pour rechercher les informations sur le numéro de port et le serveur sur IBM Tivoli Monitoring, vous pouvez utiliser les commandes <b>listeventdest</b> et <b>vieweventdest</b> de l'interface de ligne de commande IBM Tivoli Monitoring. Consultez l'exemple ci-dessus.</p> <p>Sur OMNIBus, vous pouvez consulter la propriété PortNumber du fichier \$OMNIHOME/probes/\$ARCH/tivoli_eif.props.</p> <p>Si vous utilisez Netcool/OMNIBus Probe for Tivoli EIF version 8 ou plus, le numéro de port par défaut est 9998. Si Tivoli Business Service Manager version 4.2.1 a été utilisé pour installer la sonde, le numéro de port par défaut de celle-ci est 5530.</p> </li> </ul>

**Remarque :** Vous pouvez également consulter les fichiers journaux de Netcool/OMNIBus Probe for Tivoli EIF et de Netcool/OMNIBus ObjectServer pour déterminer si ces composants peuvent traiter les événements. Pour déterminer l'emplacement des fichiers journaux, voir «Fichiers journaux de la synchronisation des événements Netcool/OMNIBus», à la page 284.

## Les mises à jour du statut d'événement dans Netcool/OMNIBus ne sont pas transmises dans Tivoli Monitoring

Si les mises à jour de statut pour les accusés de réception, pour les annulations d'accusé de réception et l'effacement d'événements ne sont pas transmises de Netcool/OMNIBus à Tivoli Monitoring, envisagez les causes et solutions possibles ci-après :

Tableau 19. Les mises à jour du statut d'événement dans Netcool/OMNIBus ne sont pas transmises dans Tivoli Monitoring

Cause possible	Solution	Fichiers journaux à vérifier
Vérifiez que l'architecture bidirectionnelle est configurée.	Vérifiez que le fichier <code>\$EVENT_SYNC_INSTALLDIR/omnibus/itm_sync.sql</code> a été chargé dans Netcool/OMNIBus ObjectServer, où <code>\$EVENT_SYNC_INSTALLDIR</code> est le répertoire d'installation du composant de synchronisation des événements ITM. Utilisez Netcool/OMNIBus Administrator pour vérifier que les déclencheurs de ce fichiers sont définis dans ObjectServer. Par exemple, les déclencheurs <code>itm_event_send</code> et <code>synchronizeitm</code> doivent exister.  Si les déclencheurs d' <code>itm_sync.sql</code> ne sont pas définis dans ObjectServer, consultez la rubrique sur la mise à jour de schéma de base de données OMNIBus, dans le document IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration, pour connaître la procédure à suivre pour ajouter les déclencheurs à Object Server.	Non applicable.
IBM Tivoli Monitoring Situation Update Forwarder n'est pas en cours d'exécution sur l'ordinateur sur lequel Netcool/OMNIBus ObjectServer est installé.	Exécutez <code>\$EVENT_SYNC_INSTALLDIR/bin/query_state.sh</code> (UNIX) ou <code>query_state.cmd</code> (Windows) pour vérifier que Situation Update Forwarder est en cours d'exécution. Si ce n'est pas le cas, démarrez-le avec <code>\$EVENT_SYNC_INSTALLDIR/bin/startSUF.sh</code> (UNIX) ou <code>startSUF.cmd</code> (Windows).  <code>\$EVENT_SYNC_INSTALLDIR</code> est le répertoire d'installation du composant de synchronisation des événements IBM Tivoli Monitoring.	Recherchez les erreurs de démarrage de Situation Update Forwarder dans <code>/tmp/itmsynch/logs/synch_trace.log</code> .

Tableau 19. Les mises à jour du statut d'événement dans Netcool/OMNibus ne sont pas transmises dans Tivoli Monitoring (suite)

Cause possible	Solution	Fichiers journaux à vérifier
<p>IBM Tivoli Monitoring Situation Update Forwarder n'est pas configuré pour envoyer les mises à jour de statut à un serveur de surveillance concentrateur. Dans le cas contraire, des informations erronées sont configurées pour un serveur de surveillance.</p>	<p>Réviser les serveurs de surveillance configurés dans le fichier <code>\$EVENT_SYNC_INSTALLDIR/etc/situser.conf</code> de Situation Update Forwarder où <code>\$EVENT_SYNC_INSTALLDIR</code> est le répertoire d'installation du composant Event Synchronization sur le système Netcool/OMNibus ObjectServer.</p> <p>Les mises à jour de la liste de serveurs de surveillance et de leur nom d'utilisateur et mot de passe peuvent être effectuées via <code>\$EVENT_SYNC_INSTALLDIR/bin/sitconfuser.sh</code> (UNIX) ou <code>sitconfuser.cmd</code> (Windows). Situation Update Forwarder doit être redémarré via <code>\$EVENT_SYNC_INSTALLDIR/bin/stopSUF.sh</code> (UNIX) ou <code>stopSUF.cmd</code> (Windows), puis <code>startSUF.sh</code> (UNIX) ou <code>startSUF.cmd</code> (Windows) après tout changement.</p> <p>Si un serveur de surveillance n'est pas répertorié dans le fichier <code>situser.conf</code>, utilisez la commande <b>sitconfuser</b> pour l'y ajouter.</p> <p>Si un serveur de surveillance est répertorié dans le fichier <code>situser.conf</code>, le format du nom d'hôte est sans doute incorrect. Si seul le nom d'hôte est répertorié (par exemple, <code>server1</code>), utilisez la commande <b>sitconfuser</b> pour ajouter le nom de système hôte qualifié complet (par exemple, <code>server1.ibm.com</code>) et vice versa.</p> <p>Si le nom d'utilisateur ou le mot de passe du serveur de surveillance ont changé récemment, utilisez la commande <b>sitconfuser</b> pour mettre à jour les informations du serveur de surveillance.</p> <p>Pour plus de détails sur la syntaxe de la commande <b>sitconfuser</b>, voir IBM Tivoli Monitoring - Guide des commandes.</p>	<p>Recherchez les lignes "Invalid Tivoli Enterprise Monitoring Server" dans le fichier journal Situation Update Forwarder.</p>

Tableau 19. Les mises à jour du statut d'événement dans Netcool/OMNIBus ne sont pas transmises dans Tivoli Monitoring (suite)

Cause possible	Solution	Fichiers journaux à vérifier
<p>Netcool/OMNIBus ObjectServer ne peut pas se connecter à l'agent de processus.</p>	<p>Assurez-vous que les propriétés PA.Username et PA.Password du fichier de propriétés ObjectServer (\$OMNIHOME/etc/NCOMS.props) sont correctement définies et redémarrez ObjectServer si vous modifiez les valeurs de propriété. Pour plus d'informations, consultez la rubrique sur la configuration du serveur OMNIBus pour l'exécution du programme à partir des scripts dans le document IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration.</p> <p>Si l'utilisateur spécifié par la propriété PA.Username est membre d'un groupe qui peut se connecter au contrôle de processus et que le serveur d'objets ObjectServer est installé sous UNIX, vérifiez que le groupe a été spécifié lors du démarrage de l'agent de processus. Par défaut, Netcool/OMNIBus crée le groupe ncoadmin dans cet objectif. L'exemple de commande ci-dessous indique comment démarrer l'agent de processus et comment spécifier le groupe ncoadmin : <code>nco_pad -name \$NCO_PA -admingroup ncoadmin</code>, où \$NCO_PA correspond au nom de l'agent de processus.</p> <p>Vérifiez que l'utilisateur configuré pour la propriété PA.Username peut se connecter à l'agent de processus à l'aide de la commande <code>\$OMNIHOME/bin/nco_pa_status</code>. Par exemple : <code>nco_pa_status -server \$NCO_PA -namenco -password nco_password</code>, où \$NCO_PA correspond au nom de l'agent de processus.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recherchez les messages d'erreur dans le fichier journal ObjectServer.</li> <li>2. Recherchez les messages d'erreur dans le fichier journal de l'agent de processus.</li> </ol> <p>Pour déterminer les noms et les emplacements des fichiers journaux et pour savoir activer le débogage supplémentaire, voir «Fichiers journaux de la synchronisation des événements Netcool/OMNIBus», à la page 284.</p>
<p>L'agent de processus Netcool/OMNIBus Process Agent n'exécute pas la commande de Situation Update Forwarder (<b>eventcmd</b>).</p>	<p>Cette erreur peut se produire si la commande Situation Update Forwarder (<b>eventcmd</b>) est introuvable. Le script <code>eventcmd.sh</code> (UNIX) ou <code>eventcmd.bat</code> se trouve dans le répertoire <code>\$EVENT_SYNC_INSTALLDIR/omnibus</code>, où <code>\$EVENT_SYNC_INSTALLDIR</code> correspond au répertoire dans lequel le composant IBM Tivoli Monitoring Event Synchronization est installé sur le système Netcool/OMNIBus ObjectServer.</p> <p>Utilisez Netcool/OMNIBus Administrator pour afficher et modifier la procédure <b>eventcmd</b>, puis :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez que le chemin exécutable est correct. Il ne doit pas comporter d'espaces. Si Situation Update Forwarder a été installé dans un répertoire avec des espaces, remplacez le chemin d'accès de l'exécutable par un chemin d'accès sans espace. Par exemple, sous Windows : <code>C:\Progra~1\IBM\SitForwarder\omnibus\eventcmd.bat</code>.</li> <li>2. Vérifiez que le paramètre d'hôte indique le nom d'hôte de Netcool/OMNIBus ObjectServer et que les valeurs d'ID utilisateur et d'ID groupe sont correctes, tout particulièrement si le script <code>eventcmd</code> ne doit pas être exécuté en tant que root par Netcool/OMNIBus Process Agent.</li> </ol>	<p>Recherchez les erreurs associées à la non-exécution d'eventcmd' dans le fichier journal Process Agent.</p>

## Les événements de surveillance dans Netcool/OMNIBus n'ont pas les valeurs attendues pour l'attribut Récapitulatif ou les autres attributs définis par les règles de sonde IBM Tivoli Monitoring

La rubrique sur le «mappage par défaut des événements de situation sur les événements OMNIBus» dans le document IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration explique comment définir les attributs OMNIBus pour les événements de surveillance. Si vos événements n'ont pas les valeurs attendues décrites dans cette rubrique, prévoyez les causes et résolutions possibles ci-après.

Tableau 20. Les événements de surveillance dans Netcool/OMNIBus n'ont pas les valeurs attendues

Cause	Solution
<p>La sonde Netcool/OMNIBus Probe for Tivoli EIF n'a pas été configurée pour utiliser le fichier de règles d'analyse IBM Tivoli Monitoring (itm_event.rules).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez que le fichier itm_event.rules a été copié dans le répertoire \$OMNIHOME/probes/arch de la sonde EIF, où \$OMNIHOME est le répertoire d'installation de Netcool/OMNIBus et arch représente le répertoire d'installation de la sonde sur le système d'exploitation ; par exemple, solaris2 sous Solaris et win32 sous Windows.</li> <li>2. Vérifiez que l'instruction include du fichier itm_event.rules a été exclue de la mise en commentaire dans le fichier de règles principal de la sonde (tivoli_eif.rules).</li> </ol> <p><b>Remarque :</b> Si vous avez apporté des changements aux fichiers de règles d'analyse, vous devez redémarrer la sonde EIF.</p>
<p>Les autres fichiers de règles d'analyse EIF modifient les attributs OMNIBus pour les événements de surveillance.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez si le fichier itm_event.rules inclut le fichier itm_custom_override.rules et si les personnalisations de ce fichier entraînent une définition inappropriée des attributs OMNIBus.</li> <li>2. Vérifiez les autres fichiers de règles inclus par le fichier de règles principal de la sonde EIF (tivoli_eif.rules). Si les fichiers tivoli_eif_virtualization_pt2.rules ou predictive_event.rules sont exclus de la mise en commentaires dans tivoli_eif.rules : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez que vous utilisez une version de tivoli_eif.rules qui inclut ces deux fichiers après le fichier itm_event.rules.</li> <li>• Vérifiez que vous utilisez les versions de tivoli_eif_virtualization_pt2.rules ou de predictive_event.rules à partir de Netcool/OMNIBus 7.3.1 groupe de correctifs 2 ou ultérieure ou de Netcool/OMNIBus 7.3.0 groupe de correctifs 6 ou ultérieure.</li> </ul> </li> </ol> <p><b>Remarque :</b> Si vous modifiez les fichiers de règles d'analyse, vous devez redémarrer la sonde EIF.</p>
<p>Les personnalisations d'attribut EIF modifient les valeurs des attributs EIF qui sont mappées sur des attributs OMNIBus.</p>	<p>Utilisez l'éditeur de situations de Tivoli Enterprise Portal pour vérifier si la personnalisation d'attribut EIF a été configurée pour une situation et définit des attributs sur des valeurs non valides.</p> <p>Pour plus d'informations sur les attributs EIF à personnaliser, consultez la rubrique sur le mappage par défaut des événements de situation sur des événements OMNIBus, dans le document IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration.</p>
<p>Le déclencheur en double par défaut Netcool/OMNIBus ObjectServer traite les événements de surveillance et définit l'attribut Récapitulatif sur le nom de situation lorsque les événements sont confirmés ou infirmés.</p>	<p>Vérifiez que le déclencheur en double par défaut a été configuré pour ignorer les événements à partir d'IBM Tivoli Monitoring. Consultez la rubrique sur la modification du déclencheur de dédoublement par défaut dans le document IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration pour plus de détails.</p>

Tableau 20. Les événements de surveillance dans Netcool/OMNIbus n'ont pas les valeurs attendues (suite)

Cause	Solution
<p>Un événement de mise à jour de statut d'expiration d'accusé de réception provenant du serveur de surveillance concentrateur a rouvert un événement échantillonné dans Netcool/OMNIbus ObjectServer alors que l'opérateur avait effacé ou supprimé l'événement dans Netcool/OMNIbus et a défini l'attribut Récapitulatif sur le nom de situation. (Il est possible que les autres attributs OMNIbus ne soient pas non plus définis comme prévu.)</p>	<p>Si un événement échantillonné est effacé ou supprimé dans Netcool/OMNIbus, le comportement de l'architecture de synchronisation des événements en mode bidirectionnel consiste à envoyer une demande au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur pour accuser réception de la situation dans un délai d'attente spécifié. La raison de ce comportement est la suivante : vous ne pouvez pas fermer d'événements de situation échantillonnée, sauf si l'agent de surveillance détermine que la condition de la situation n'est plus vraie. Si le délai d'attente de l'accusé de réception de la situation expire et que celle-ci reste vraie, un nouvel événement de situation est ouvert dans le serveur d'objets Netcool/OMNIbus ObjectServer, si bien que l'opérateur Netcool/OMNIbus est informé que la condition d'événement n'a pas été résolue.</p> <p>Par défaut, Netcool/OMNIbus supprime les événements effacés de la table alerts.status après 2 minutes. Si l'événement a déjà été supprimé de la table alerts.status lorsque l'accusé de réception expire, un nouvel événement est ouvert dans ObjectServer. Cependant, les données d'événement ne sont pas entièrement remplies car l'événement de mise à jour de statut de l'expiration de l'accusé de réception contient un sous-ensemble des attributs IBM Tivoli Monitoring EIF et aucune des données spécifiques à l'agent. D'autre part, l'attribut Récapitulatif OMNIbus est défini sur le nom de situation et non sur le texte descriptif utilisé lorsqu'IBM Tivoli Monitoring envoie un événement ouvert à Netcool/OMNIbus.</p> <p>Pour vous assurer que les données d'événement sont entièrement remplies à l'expiration de l'accusé de réception, définissez le délai d'expiration de l'accusé de réception par défaut sur une valeur inférieure au délai pendant lequel les événements effacés restent dans la table alerts.status. Si l'événement est toujours dans la table alerts.status lorsque l'événement de mise à jour de statut d'expiration de l'accusé de réception est reçu, l'événement sera dédoublonné par les déclencheurs IBM Tivoli Monitoring et les paramètres d'attribut de l'événement d'origine seront conservés. Pour rallonger la période pendant laquelle les événements effacés restent dans la table alerts.status, modifiez le déclencheur d'automatisation Netcool/OMNIbus delete_clears. Ensuite, définissez le délai d'expiration de l'accusé de réception sur une valeur inférieure à la période définie par la logique du déclencheur delete_clears. Pour plus d'informations, consultez la rubrique sur la modification du délai d'expiration de l'accusé de réception par défaut utilisé lorsque les événements échantillonnés sont supprimés ou effacés dans Netcool/OMNIbus, dans le document IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration.</p>

## Dès qu'un événement a été effacé dans Netcool/OMNIbus, sa gravité est redéfinie sur la gravité d'origine

Si vous effacez un événement de surveillance dans Netcool/OMNIbus et que vous utilisez l'architecture bidirectionnelle, le serveur de surveillance concentrateur envoie un événement de bouclage à OMNIbus après avoir traité le changement de statut d'événement à partir d'OMNIbus. Si le déclencheur de dédoublonnage par défaut traite les événements de surveillance et que l'événement a été effacé, le déclencheur de dédoublonnage définit la gravité de l'événement sur la valeur de gravité d'origine incluse dans l'événement de bouclage.

Vérifiez que le déclencheur de dédoublement par défaut a été configuré pour ignorer les événements à partir d'IBM Tivoli Monitoring. Consultez la rubrique sur la modification du déclencheur de dédoublement par défaut dans le document IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration pour plus de détails.

Consultez également la note technique, Note technique «Événements EIF d'ITM ne s'effacent pas dans Netcool/OMNibus» (<http://www-304.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21584791&myns=swgtiv&mynp=OCSSHTQ&mync=E>)

---

## Identification et résolution des problèmes liés à l'intégration avec Tivoli Enterprise Console

Examinez les tâches de base d'identification et de résolution des problèmes liés à Tivoli Enterprise Console pour en savoir plus sur la résolution des problèmes d'intégration avec Tivoli Enterprise Console.

- Avant d'installer la synchronisation d'événements IBM Tivoli Enterprise Console sous Windows et d'importer la fonctionnalité de transmission d'événements dans une base de règles existante comportant un chemin absolu, vous devez copier `setupwin32.exe` sur l'unité locale sur laquelle réside la base de règles, afin d'importer la synchronisation d'événements IBM Tivoli Enterprise Console dans cette base. Pour lancer l'installation de la synchronisation d'événements IBM Tivoli Enterprise Console, exécutez le fichier `setupwin32.exe` copié.
- Utilisez IBM Tivoli Enterprise Console Java Console pour apporter des modifications de configuration aux consoles, mais aussi aux groupes d'événements et d'opérateurs associés.
- Connectez-vous à un serveur IBM Tivoli Enterprise Console différent à l'aide de l'afficheur intégré :
  - Dans le client bureautique de Tivoli Enterprise Portal :
    1. Déconnectez-vous de Tivoli Enterprise Portal Server.
    2. Connectez-vous au Tivoli Enterprise Portal Server.
    3. Connectez-vous à un serveur IBM Tivoli Enterprise Console différent.
  - A partir du client de navigation :

Recyclez le navigateur.
- Pour accéder à d'autres rubriques sur l'identification et la résolution des problèmes liés à l'intégration des événements dans Tivoli Enterprise Console, voir «Tivoli Event Console Integration troubleshooting» ([http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/tivihelp/v15r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.2.3/itm623\\_troubleshoot512.htm](http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/tivihelp/v15r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.2.3/itm623_troubleshoot512.htm)).
- Pour obtenir la liste des messages des produits, voir *IBM Tivoli Monitoring Messages* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc\\_6.3/messages/itm\\_messages.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.itm.doc_6.3/messages/itm_messages.htm)).

---

## Identification et résolution des problèmes liés à la synchronisation des événements en général

La présente section contient des informations générales d'identification et de résolution des problèmes qui s'appliquent, que vous utilisiez Netcool/OMNibus ou Tivoli Enterprise Console.

### La modification des informations de serveur de destination par défaut à partir de la ligne de commande ne fonctionne pas

Si la commande `tacmd editEventdest` est exécutée pour spécifier un serveur de destination par défaut, ces modifications ne sont pas persistantes dans le fichier `om_tec.config` après l'exécution de la commande `tacmd refreshTECinfo`. Voici un exemple de cette commande :

```
tacmd editEventdest -i 0 -p host2=nuke.tivlab.austin.ibm.com
```

Les nouvelles informations n'apparaissent pas non plus dans la sortie de la commande **tacmd viewEventDest**. Cela se produit car les informations de serveur de destination par défaut ne peuvent pas être modifiées à partir de la ligne de commande. Vous ne pouvez les modifier que manuellement dans le fichier `om_tec.config`.

Editez manuellement le fichier `om_tec.config` pour spécifier un serveur de destination par défaut.

## **Aucun résultat de l'exécution de la commande `tacmd refreshTECinfo -t` ne s'affiche sur la console**

La fonction Tivoli Enterprise Monitoring Server (commande **DS START**) servant à déclencher l'actualisation des informations de la fonction d'intégration d'événements (EIF) n'entraîne pas de code retour. Il n'est donc pas possible d'indiquer en retour à l'interface de ligne de commande si l'opération s'est correctement effectuée ou pas. Pour voir le résultat de l'actualisation, vous devez consulter le journal du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server ou regarder dans la console Universal Message Console sur Tivoli Enterprise Portal.

## **Modification du paramètre de délai d'attente TCP/IP sur le serveur d'événements**

Si Situation Update Forwarder ne peut pas atteindre un serveur de surveillance pour envoyer une mise à jour, un délai de 15 minutes peut être enregistré avant que Situation Update Forwarder essaie de se reconnecter au serveur de surveillance, selon les paramètres TCP/IP de l'ordinateur sur lequel votre serveur d'événements est en cours d'exécution. Cette situation peut se produire si votre serveur d'événements est en cours d'exécution sur un ordinateur AIX, Solaris ou HP-UX.

Exécutez la procédure suivante pour modifier le délai d'attente TCP/IP pour votre ordinateur.

Sous AIX, exécutez la commande suivante :

```
no -o tcp_keepinit=<timeout_value>
```

où `valeur_délai_expiration` représente le délai d'expiration, en demi-secondes. Pour configurer un délai d'expiration de 30 secondes, paramétrez la valeur `valeur_délai_expiration` sur 60.

Sous Solaris et HP-UX, exécutez la commande suivante :

```
ndd -set /dev/tcp tcp_ip_abort_cinterval <timeout_value>
```

où `valeur_délai_expiration` représente le délai d'expiration, en millisecondes. Pour configurer un délai d'expiration de 30 secondes, paramétrez la valeur `valeur_délai_expiration` sur 30000.



---

## Chapitre 18. Identification et résolution des problèmes liés à Tivoli Common Reporting

Si vous ne pouvez pas afficher les rapports, examinez les problèmes et appliquez les recommandations concernant les messages que vous avez reçus.

Lorsque la génération d'un rapport échoue ou s'effectue de façon incorrecte, cliquez sur l'option de **visualisation du rapport avec des erreurs** pour diagnostiquer plus aisément le problème sous-jacent.

Lorsque vous identifiez et résolvez des problèmes liés à Tivoli Common Reporting, activez la consignation détaillée comme indiqué dans la rubrique «Utilisation des fichiers journaux pour l'identification et la résolution de problèmes» ([http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/tivihelp/v3r1/topic/com.ibm.tivoli.tcr.doc\\_211/ttcr\\_logtrace.html](http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/tivihelp/v3r1/topic/com.ibm.tivoli.tcr.doc_211/ttcr_logtrace.html)) Tivoli Common Reporting.

---

### Installation et configuration

Examinez les descriptions des erreurs ou des anomalies pouvant se produire au cours de l'installation ou de la configuration de Tivoli Common Reporting afin de connaître le diagnostic et les instructions relatives à la résolution.

### Erreur de mémoire Java insuffisante après l'installation

Si les fichiers core sont créés et que le système renvoie une erreur de mémoire Java insuffisante après l'installation de la fonction de génération de rapports commune, supprimez les fichiers core et augmentez l'allocation de mémoire Java.

#### Symptôme

Après l'installation de la fonction de génération de rapports Tivoli Common Reporting pour des agents de système d'exploitation Tivoli ou des agents produits comme Performance Analyzer, les fichiers core sont créés et le système renvoie un message d'erreur Java `OutOfMemoryError` au cours de l'installation. Le code suivant illustre un exemple de fichiers core créés sur un système Linux (horodatage non illustré) :

```
-rw-rw-r-- 1 root root 368500 javacore.20120123.004307.8587.0002.txt
-rw-rw-r-- 1 root root 163932213 heapdump.20120123.004307.8587.0001.phd
-rw-r--r-- 1 root root 67996 Snap.20120123.004307.8587.0003.trc
-rw-r--r-- 1 root root 67980 Snap.20120123.013937.11219.0003.trc
-rw-rw-r-- 1 root root 368926 javacore.20120123.013937.11219.0002.txt
-rw-rw-r-- 1 root root 163909461 heapdump.20120123.013937.11219.0001.phd
```

Le code suivant illustre un exemple de message d'erreur de mémoire insuffisante que le système peut générer dans un environnement Linux lors de l'exécution de la commande d'affichage de rapports `trcmd` :

```
root@TIP-TCR-Server:/root/rahuls/10-feb-12-logs]/opt/IBM/tivoli/
tipv2Components/TCRComponent/bin/trcmd.sh -username tipadmin -password
tippass -list -reports
JVMDUMP006I Processing dump event "systhrow", detai
l "java/lang/OutOfMemoryError" - please wait.
JVMDUMP032I JVM requested Heap dump using '/root/rahuls/10-feb-12-logs/
heapdump.20120213.203152.17478.0001.phd' in response to an event
JVMDUMP010I Heap dump written to /root/rahuls/10-feb-12-logs/heapdump.
20120213.203152.17478.0001.phd
JVMDUMP032I JVM requested Java dump using '/root/rahuls/10-feb-12-logs/
javacore.20120213.203152.17478.0002.txt' in response to an event
JVMDUMP010I Java dump written to /root/rahuls/10-feb-12-logs/javacore.
20120213.203152.17478.0002.txt
JVMDUMP032I JVM requested Snap dump using '/root/rahuls/10-feb-12-logs/Snap.
```

```

20120213.203152.17478.0003.trc' in response to an event
JVMDUMP010I Snap dump written to /root/rahuls/10-feb-12-logs/Snap.20120213.
203152.17478.0003.trc
JVMDUMP013I Processed dump event "systhrow", detail
"java/lang/OutOfMemoryError".
CTGTRQ010E Processing has ended because of an unexpected error.

```

**Cause** L'environnement d'exécution Java a besoin de plus de 512 Mo de mémoire maximum pour le traitement des commandes Tivoli Common Reporting **trcmd**.

### Solution

Supprimez tous les fichiers core qui ont été créés.

Augmentez la taille de segment de mémoire de la JVM pour les commandes **trcmd** : Dans le fichier script **trcmd** (**trcmd.sh** sur Linux ou UNIX), modifiez la variable **JAVA\_ARGS** en ajoutant les options **-Xms64m -Xmx768m** ou **-Xms64m -Xmx1024m** si le problème persiste. Le code suivant illustre un exemple de variable **JAVA\_ARGS** après avoir paramétré la taille de segment de mémoire maximum :

```

JAVA_ARGS="-Dtcrc.command.libs=${COG_LIB}:${TCR_LIB}:${BIRT_LIB} -Xms64m -Xmx768m
-Djava.util.logging.config.file=${TCR_CONF}/reporting.logging.properties
-Dlog4j.configuration=file://${TCR_CONF}/log4j.properties.xml
-Dcom.ibm.tivoli.reporting.installdir=${TCR_HOME} -Duser.home=${TCR_HOME}
-Dcom.ibm.tivoli.reporting.scenario=embedded"

```

## Echec de l'extraction des rapports à partir du fichier TAR sur le serveur AIX

Si vous obtenez une erreur de compression lorsque vous essayez d'extraire les rapports de l'agent de surveillance Tivoli Common Reporting sur le serveur AIX, vous pouvez utiliser l'utilitaire de compression natif sous AIX qui ne prend pas en charge les noms de fichier longs.

### Symptôme

Toute tentative d'extraction des rapports Cognos de l'agent de système d'exploitation Tivoli Common Reporting ne génère qu'une petite liste de fichiers et de répertoires. L'exemple suivant montre que les fichiers d'installation **setup.bat** et **setup.sh** sont absents, de même que les répertoires **packages**, **db\_script** et **gui**.

```

# tar -xvf 6.2.2-TIV-ITM_TMV-Agent-Reports-FP0004.tar
-rwxrwxrwx 1 root system 8905516 Mar 25 15:22 report_installer.jar
-rwxrwxrwx 1 root system 3994 Mar 25 15:22 osagents_tcr_install.properties
drwxrwxrwx 3 root system 256 Mar 25 17:30 lib

```

**Cause** L'utilitaire de compression natif sous AIX peut tronquer les noms de fichier longs, ce qui empêche le processus d'extraction d'extraire tous les fichiers inclus le fichier compressé des rapports de l'agent de surveillance Tivoli.

### Solution

Installez la version 1.14 ou ultérieure de l'utilitaire de compression GNU, qui est inclus dans la boîte à outils AIX. Cette version de l'utilitaire de compression garantit que les rapports Tivoli Common Reporting peuvent être extraits correctement sur le serveur AIX.

1. Téléchargez **tar\*.rpm** à partir de la «Boîte à outils AIX pour les applications Linux» (<http://www-304.ibm.com/jct03001c/systems/power/software/aix/linux/toolbox/alpha.html>) et enregistrez-le sur votre serveur AIX.
2. Confirmez l'emplacement où l'utilitaire de compression GNU sera installé.

```
# rpm -qlp tar*.rpm
```

Dans cet exemple, la commande ci-dessus indique l'emplacement comme étant **/usr/linux/bin/tar**

3. Installez-le sur le serveur AIX à l'aide de la commande **rpm**.

```
rpm -ihv tar*.rpm
```

4. A l'aide de l'utilitaire de compression GNU nouvellement installé, extrayez le contenu du fichier compression des rapports de l'agent de surveillance. Exemple :  

```
/usr/linux/bin/tar -xf 6.2.2-TIV-ITM_TMV-Agent-Reports-FP0004.tar
```

## Echec des rapports de l'agent de système d'exploitation après des installations répétées

Si les rapports Cognos de l'agent de système d'exploitation IBM Tivoli Monitoring échouent après que vous avez installé, désinstallé et réinstallé les rapports, supprimez tous les fichiers .rtm restants avant de procéder de nouveau à l'installation.

### Symptôme

Une fois que les rapports de l'agent de système d'exploitation ont été installés à l'aide de l'installateur de rapports, si vous effectuez une désinstallation à partir de Tivoli Integrated Portal, puis une réinstallation des rapports, vous ne pouvez pas terminer l'installation. Les rapports échouent avec le numéro d'erreur 28 : UT-DEF-0074 Impossible de terminer l'opération d'écriture.

**Cause** Certains fichiers .rtm n'ont pas été supprimés de l'installation précédente. Les fichiers .rtm sont des modèles de données Cognos, et le modèle de données de l'agent de système d'exploitation comporte 200 Mo de fichiers .rtm. Ces fichiers sont des copies de travail générées par Cognos ayant chacune un nom unique. Par conséquent, chaque réinstallation des rapports de l'agent de système d'exploitation ajoute un ensemble de fichiers uniques aux fichiers .rtm qui restent de l'installation précédente.

### Solution

Supprimez les fichiers .rtm du sous-répertoire /RTModels :

**Windows** C:\Program Files (x86)\IBM\WebSphere\AppServerComponents\TCRComponent\cognos\data\cqe\RTModels où C:\Program Files (x86)\IBM\ est le répertoire *rép\_install* .

**Linux** **UNIX** /opt/IBM/WebSphere/AppServerComponents/TCRComponent/cognos/data/cqe/RTModels où /opt/IBM/ est le répertoire *rép\_install* .

## Erreurs de l'outil de publication de schéma

L'outil de publication de schéma permet de créer les tables de dimension requises par Tivoli Common Reporting et IBM Tivoli Monitoring.

Si vous obtenez des erreurs lors de l'exécution du script `tdw_schema_insert.sql` par rapport à une base de données DB2, examinez les options disponibles pour résoudre le problème.

### Symptôme

Vous recevez des erreurs lors de l'exécution du script `tdw_schema_insert.sql` par rapport à une base de données DB2 pour insérer des données, ce qui indique que le journal des transactions est saturé.

### Solution

Effectuez l'une des actions suivantes pour résoudre le problème :

- Réduisez la transaction en modifiant l'appel de façon à créer une plage de dates plus réduite.
- Augmentez l'espace du journal des transactions :
  1. Connectez-vous à la base de données WAREHOUS avec l'ID utilisateur administrateur de DB2. Exemple :  

```
db2 connect to WAREHOUS user ID_utilisateur_administrateur_DB2 using pw
```
  2. Obtenez les paramètres de journal en cours. Exemple :  

```
db2 get db cfg for WAREHOUS |grep LOG
```
  3. Modifiez l'un ou l'ensemble des paramètres **LOGFILSIZ**, **LOGPRIMARY** et **LOGSECOND** . Par exemple :  

```
LOGFILSIZ=5000, LOGPRIMARY=100, LOGSECOND=12
```

Exécutez le script de nouveau avec l'ID utilisateur ITMUSER. Ignorez toutes les erreurs concernant l'insertion des données dans MONTH\_LOOKUP et WEEKDAY\_LOOKUP, parce que ces données ont été insérées correctement lors de la première exécution du script.

---

## Rapports localisés

Examinez les descriptions des erreurs ou des anomalies pouvant se produire au cours de l'installation ou de la configuration de Tivoli Common Reporting afin de connaître le diagnostic et les instructions relatives à la résolution.

### La date et l'heure ne sont pas localisées dans les rapports d'agent du système d'exploitation Tivoli Monitoring

#### Horodatages de l'axe des graphiques

Les horodatages affichés sur l'axe des graphiques ne sont pas localisés. Pour tous les environnements locaux, le format est *YYYY-MM-DD HH:MM:SS*.

#### Format de date et d'heure dans Internet Explorer 7

Lors de l'affichage de rapports d'agent de système d'exploitation Tivoli Monitoring dans Internet Explorer 7 (IE7), la date et l'heure risquent de ne pas être au format localisé mais d'apparaître au format *MMM dd, yyyy* et *hh:mm* 12 h.

### Attributs d'agent de système d'exploitation UNIX non localisés

Plusieurs mesures ont été portées depuis l'agent Tivoli Monitoring AIX Premium vers l'agent de surveillance pour UNIX. Les attributs correspondants ont été ajoutés au modèle de données de l'agent de système d'exploitation. Ces attributs n'étant pas localisés dans cette édition, ils ne s'affichent qu'en anglais.

### Les rapports Cognos s'affichent sous la forme d'une page blanche

Le serveur et le client Cognos ne sont pas configurés avec les mêmes paramètres régionaux et vous avez inclus des nombres décimaux. Pour pouvoir entrer des nombres décimaux, assurez-vous que le serveur et le client Cognos sont configurés avec les mêmes paramètres régionaux.

### La page d'invite d'un rapport Cognos affiche des chaînes qui ne sont pas traduites

Lors de la sélection d'options dans une zone de liste déroulante ou non de la page d'invite d'un rapport Cognos dans l'outil Tivoli Common Reporting, vous risquez de voir des chaînes non traduites au début de la liste. Ces chaînes ne constituent pas une erreur. Elles correspondent aux noms internes des paramètres qui ne font pas partie des chaînes susceptibles d'être traduites.

### Cognos Query Studio affiche du texte japonais dans le navigateur Web thaï

En travaillant dans Cognos Query Studio, vous risquez de voir des chaînes de texte japonais dans le navigateur Web thaï. Il s'agit d'une limitation du produit en cours.

---

## Emplacements des fichiers journaux

Plusieurs journaux peuvent contenir des informations destinées à faciliter le débogage avec Tivoli Common Reporting et des rapports.

- Par défaut, seules les erreurs sont consignées dans le fichier `SystemOut.log` de WebSphere Application Server.
- Si vous activez la consignation et le traçage, les fichiers journaux et les fichiers de trace se trouvent dans le sous-répertoire `\profiles\TIPProfile\logs\serverName` du répertoire d'installation de Tivoli Common Reporting. Les messages d'information standard sont consignés dans le fichier journal `SystemOut.log` ; les messages de trace détaillés sont consignés dans le fichier `trace.log`. Voir «Identification et résolution des incidents et support» ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v3r1/topic/com.ibm.tivoli.tcr.doc\\_211/ctcr\\_troubleshooting.dita.html](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v3r1/topic/com.ibm.tivoli.tcr.doc_211/ctcr_troubleshooting.dita.html)).
- Si la connexion à Tivoli Data Warehouse ne peut pas être établie, consultez le fichier `SystemOut.log` ou `SystemErr.log` de WebSphere Application Server pour plus d'informations. Pour résoudre cette erreur, assurez-vous que les pilotes sont placés dans le répertoire correct.

Tivoli Common Reporting utilise les scripts du consignateur enregistrés au cours de la génération de rapports.

Si des erreurs JavaScript apparaissent lors de la création de rapports, recherchez «Caused by» dans la trace de pile. Cette expression indique le numéro de ligne du script dans la conception de rapport où l'erreur s'est produite. Pour voir la requête SQL générée par cette erreur, consultez le fichier journal.

---

## L'exécution de rapports Cognos de système d'exploitation avec Tivoli Common Reporting 2.1.1 sur la version 64 bits d'AIX 6.1 génère une erreur DPR-ERR-2056

Lorsque vous exécutez des rapports Cognos de système d'exploitation sur DB2 Tivoli Data Warehouse, le message d'erreur DPR-ERR-2056 peut s'afficher, tel que décrit dans l'exemple suivant :

Le serveur de rapports ne répond pas.

```
Handler trace back: [the_dispatcher] com.cognos.pogo.handlers.  
performance.PerformanceIndicationHandler  
[the_dispatcher] com.cognos.pogo.handlers.logic.ChainHandler  
[service_lookup] com.cognos.pogo.handlers.engine.ServiceLookupHandler  
[load_balancer] com.cognos.pogo.handlers.logic.ChainHandler  
[lb_forwarder] com.cognos.p2p1b.c1erver.LoadBalanceHandler  
[reportservicechain] com.cognos.pogo.handlers.logic.ChainHandler  
[ifElseBirtHandler] com.ibm.cognos.birtservice.logic.IfElseBirtHandler  
[reportservicemain] com.cognos.pogo.handlers.logic.ChainHandler  
[warp_with_authenticate] com.cognos.pogo.handlers.logic.ChainHandler  
[do_warp] com.cognos.pogo.handlers.logic.ChainHandler  
[warpmta] com.cognos.pogo.reportservice.ReportServerHandler
```

Pour remédier à ce problème, supprimez manuellement les fichiers \*.rtm qui se trouvent dans le répertoire cognos/data/cqe/RTModels.

---

## L'affichage des données du rapport Situations History génère une erreur

Si vous rencontrez une erreur lors de l'affichage des données du rapport Situations History, assurez-vous qu'un espace disque de 10 Go minimum est disponible après avoir installé Tivoli Common Reporting.

Cet espace disque disponible contient des données temporaire permettant générer des rapports sur le serveur Tivoli Common Reporting lorsque vous utilisez les rapports fournis par Tivoli Monitoring.

---

## Le rapport généré affiche un format incorrect de date et d'heure

Le rapport Utilization Comparison for Single Resource affiche un format incorrect de date et d'heure lorsque vous sélectionnez le format de sortie Excel 2000 ou Excel 2002 et l'anglais ou le français comme langue de sortie. Pour éviter cette situation, sélectionnez le format de sortie Excel 2007.

---

## Le rapport généré n'affiche pas la légende du rapport

Le rapport Top Resources Utilization Summary Heat Chart n'affiche pas la légende du rapport lorsque vous sélectionnez le format de sortie Excel 2000 ou Excel 2002 et l'anglais ou le français comme langue de sortie. Pour éviter cette situation, sélectionnez le format de sortie Excel 2007.

---

## Le message d'erreur 'statement is too long' apparaît lorsqu'un rapport est exécuté

Lorsqu'un rapport est exécuté, le message suivant apparaît :  
SQL0101N the statement is too long or too complex. SQLSTATE=54001.

L'instruction n'a pas pu être traitée car elle dépasse la limite du système en matière de longueur ou de complexité. Modifiez la configuration de DB2 en augmentant la taille de segment de mémoire STMTHEAP de l'instruction db2 pour exécuter le rapport.

---

## L'exécution de rapports COGNOS sur une base de données DB2 prend un certain temps

Vérifiez les valeurs des paramètres de base de données stmtheap et APPLHEAPSZ si vous constatez une baisse de performances lors de l'exécution de ces rapports. Vous devrez sans doute augmenter la taille de segment de mémoire de l'instruction db2 pour ces paramètres.

---

## Absence de pilotes de périphérique après l'installation de Tivoli Common Reporting

Dans ce scénario, vous avez installé Tivoli Common Reporting et importé un module de rapport mais, lorsque vous tentez d'exécuter un rapport, le message suivant issu de Tivoli Common Reporting apparaît :

CTGTRV014E Le rapport ne peut pas être formaté correctement car il s'est terminé avec des erreurs, ID référence [REPORTID\_3\_OBJECTID\_7ec67ec6].  
Cliquez sur le lien suivant pour afficher le rapport au format HTML avec les erreurs.

CTGTRV011E Voir les fichiers journaux Tivoli Common Reporting pour plus d'informations.  
<https://localhost:30343/TCR/Reports/view>

Ce problème se produit car des pilotes de périphérique requis par Tivoli Common Reporting sont manquants. Vous n'avez pas copié les fichiers de pilotes de périphérique requis ou vous avez copié des fichiers de pilotes de périphérique incorrects. Pour plus d'informations sur cette exigence, consultez la rubrique «Configuration d'une source de données JDBC» dans le document *IBM Tivoli Common Reporting - Guide d'utilisation*. Par exemple, si votre Tivoli Data Warehouse est en cours d'exécution sur DB2 et que vous avez sélectionné l'option de **visualisation du rapport avec des erreurs**, le message d'erreur suivant apparaît :

No Data Returned  
Warning: No data is available for this parameter set.

L'information suivante s'affiche également :

Les éléments suivants contiennent des erreurs :

ReportDesign (id = 1):  
+ Impossible d'ouvrir la connexion pour le pilote :  
org.eclipse.birt.report.data.oda.jdbc  
Impossible de charger la classe du pilote JDBC : com.ibm.db2.jcc.DB2Driver

Pour résoudre ce problème pour une base de données DB2, vous devez copier les fichiers suivants :

- db2jcc.jar
- db2jcc\_license\_cu.jar

Ces fichiers se trouvent généralement dans ce chemin d'installation par défaut DB2 ou dans le répertoire java de tout autre chemin que vous avez indiqué pour l'installation de DB2 dans ce répertoire.

Apportez ces corrections, puis ré-exécutez le rapport.

---

## Message CTGTRW1000E

Le message CTGTRW1000E s'affiche souvent une fois que vous avez démarré une session Tivoli Integrated Portal et cliqué sur Tivoli Common Reporting dans l'arborescence de navigation. Vous pouvez ignorer le message.

Cliquez sur **OK** pour fermer le message d'erreur ; et les rapports portail intégré et Tivoli Common Reporting restent opérationnels.

---

## La génération du rapport échoue car la requête SQL est incorrecte

Si vous avez apporté des modifications aux rapports ou à l'espace de travail sur lequel la requête est en cours d'exécution, des erreurs de requête SQL peuvent se produire. Cette erreur est généralement similaire à la suivante :

Les éléments suivants contiennent des erreurs :

```
ReportDesign (id = 1):  
+ Impossible d'obtenir les métadonnées de l'ensemble de résultats.  
  
L'instruction SQL ne renvoie pas d'objet ResultSet.  
SQL error #1: DB2 SQL error: SQLCODE: -206 SQLSTATE: 42703, SQLERRMC:  
ASDF  
SQL error #2: DB2 SQL error: SQLCODE: -727,SQLSTATE: 54098, SQLERRMC:  
2:-200:42703:ASDF  
SQL error #3: DB2 SQL error: SQLCODE: -727,SQLSTATE: 50098, SQLERRMC:  
2:-200:42703:ASDF
```

Le fichier SQLERRMC peut contenir des informations supplémentaires sur l'erreur.

Si vous détectez des erreurs SQL, essayez de générer le rapport à l'aide d'un ensemble différent de paramètres. Si toutes les exécutions du rapport génèrent des erreurs SQL, il est probable que, pour une certaine raison, le rapport en cours d'exécution ne soit pas compatible avec votre base de données.

---

## Affichage du message “L'instruction SQL ne renvoie pas d'objet ResultSet”

Dans ce scénario, le processus de génération de rapport ne parvient pas à générer un rapport et le message d'erreur suivant s'affiche :

```
L'instruction SQL ne renvoie pas d'objet ResultSet
```

Ce message est suivi de quelques codes SQL et du nom de la table ou vue absente.

Ce message s'affiche lorsque les tables et vues à partir desquelles des données doivent être extraites n'existent pas dans la base de données. Pour visualiser la requête SQL ayant généré ce problème et pour identifier les données d'historique non collectées, consultez les fichiers journaux. Pour déterminer les emplacements des fichiers journaux, voir «Emplacements des fichiers journaux», à la page 298.

---

## Echec de la génération du rapport avec affichage de messages d'erreur imprévus

Si vous essayez d'exécuter un rapport après avoir défini les paramètres, mais que vous recevez des erreurs après une longue attente, vous avez peut-être besoin d'augmenter la taille du segment de mémoire Java.

### Avant de commencer

En plus du scénario suivant, considérez que si vous générez des rapports pour plus de 5 000 agents, surtout à partir de plusieurs jours d'historique, vous obtiendrez également des erreurs liées à une insuffisance de mémoire Java.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans ce scénario, les paramètres de rapport ont été définis pour un rapport OMEGAMON XE ou NetView for z/OS. Après avoir cliqué sur **Exécuter**, l'utilisateur a reçu les messages suivants :

Le traitement s'est interrompu en raison d'une erreur inattendue.  
Pour plus d'informations, consultez les fichiers journaux de Tivoli Common Reporting.

Ces messages d'erreur sont générés par Tivoli Common Reporting et peuvent indiquer que vous devez augmenter la mémoire dynamique par défaut de la machine JVM dans la commande Java afin de démarrer le serveur Tivoli Common Reporting. Pour confirmer qu'il s'agit bien de ce problème, procédez comme suit :

### Procédure

1. Ouvrez le fichier SystemOut.log qui se trouve à l'emplacement suivant : sur les systèmes Windows :  
`<rép_install_tcr>/tcr/eWas61/profiles/tcrProfile/logs/tcrServer/`
2. Vérifiez que cette ligne est bien présente : An OutOfMemory error happened while running the report. Si vous trouvez cette ligne, procédez comme suit pour corriger le problème :
3. Arrêtez Tivoli Common Reporting.
4. Editez le fichier startServer.bat, qui se trouve généralement à l'emplacement suivant : sur les systèmes Windows : C:\Program Files\IBM\tivoli\tip\bin
5. Localisez l'instruction suivante qui se trouve vers le milieu du fichier bat :  

```
"%JAVA_HOME%\bin\java" -Xms128m -Xmx512m -Dcmd.properties  
.file=%TMPJAVAPROFILE% %WAS_TRACE% %WAS_DEBUG% %CONSOLE_ENCODING% "%CLIENTSAS%"  
"%CLIENTSSL%" %USER_INSTALL_PROP% "-Dwas.install.root=%WAS_HOME%" com.ibm.ws  
.bootstrap.WSLauncher com.ibm.ws.management.tools.WsServerLauncher  
"%CONFIG_ROOT%" "%WAS_CELL%" "%WAS_NODE%" %* %WORKSPACE_ROOT_PROP%
```
6. Augmentez la mémoire dynamique JVM en ajoutant les options -xms et -xmx, comme présenté dans l'exemple suivant :  

```
"%JAVA_HOME%\bin\java" -Xms128m -Xmx512m -Dcmd.properties  
.file=%TMPJAVAPROFILE% %WAS_TRACE% %WAS_DEBUG% %CONSOLE_ENCODING% "%CLIENTSAS%"  
"%CLIENTSSL%" %USER_INSTALL_PROP% "-Dwas.install.root=%WAS_HOME%" com.ibm.ws  
.bootstrap.WSLauncher com.ibm.ws.management.tools.WsServerLauncher  
"%CONFIG_ROOT%" "%WAS_CELL%" "%WAS_NODE%" %* %WORKSPACE_ROOT_PROP%
```
7. Redémarrez le serveur Tivoli Common Reporting et essayez à nouveau de générer le rapport.

---

## Les rapports sur plusieurs agents échouent avec une erreur de mémoire insuffisante

Si vous générez des rapports pour plus de 5 000 agents, surtout si vous incluez plusieurs jours de données de surveillance d'historique, les rapports peuvent échouer et le processus COGNOS renvoie une erreur liée à une insuffisance de mémoire.

### Symptôme

Après que vous avez essayé d'exécuter des rapports Tivoli Common Reporting concernant plusieurs agents Tivoli Enterprise Monitoring sur une longue période, les rapports échouent et une erreur `OutOfMemoryError` est consignée.

**Cause** Les grands volumes de données provenant de nombreux agents de surveillance ou de nombreux jours de données d'historique entraînent un problème d'insuffisance de mémoire du processus COGNOS (C++).

### Solution

Si votre Tivoli Data Warehouse contient une quantité importante de données, pensez à réduire le nombre d'agents de surveillance inclus dans le rapport ou à réduire le délai inclus dans le rapport. Par exemple, si vous exécutez un rapport d'utilisation de l'UC pour 5 000 agents de surveillance sur les 30 derniers jours, le problème d'insuffisance de mémoire peut se produire. Comme alternative, exécutez le rapport deux fois avec 2 500 agents de surveillance à chaque fois, ou exécutez le rapport sur 15 jours de données de surveillance.

---

## Le rapport généré affiche le message “Erreur SQL”

Dans ce scénario, vous complétez la fenêtre des paramètres de rapport pour générer un rapport, puis vous cliquez sur **Soumettre**. Après avoir cliqué sur **Soumettre**, une nouvelle page de rapport affichant le message d'erreur Erreur SQL apparaît dans la partie inférieure du rapport.

Cette erreur peut se produire pour plusieurs raisons :

- Tivoli Data Warehouse ne contient pas tous les attributs demandés par le rapport. Cela se produit lorsque vous exécutez le rapport sur une version de produit non prise en charge, telle que la version 3.1 d'un agent de surveillance OMEGAMON XE ou une version de NetView pour z/OS antérieure à 5.3.
- Vous n'avez pas alloué et configuré des jeux de données d'historique lorsque vous avez configuré l'agent de surveillance à l'aide de l'outil de configuration ou vous n'avez pas activé la collecte d'historique à partir de Tivoli Enterprise Portal, ou le délai nécessaire pour que Tivoli Data Warehouse collecte les données pour le rapport demandé n'est pas suffisant avant la génération d'un rapport d'historique à l'aide de Tivoli Common Reporting.
- Des fichiers d'agent .atr installés sur Warehouse Proxy Agent sont manquants ou incorrects.
- Vous avez tenté d'utiliser des rapports à l'aide d'un gestionnaire de base de données non pris en charge. Tous les rapports fonctionnent avec DB2 UDB, et certains rapports fonctionnent avec d'autres gestionnaires de base de données pris en charge par Tivoli Data Warehouse DW. Pour résoudre ce problème, collectez des données Tivoli Data Warehouse dans DB2, puis basculez la source de données TCR pour le module de rapport concerné sur cette base de données DB2.

Vérifiez sur la console Tivoli Enterprise Portal que l'icône de collecte d'historique apparaît pour l'espace de travail concerné et que vous pouvez tracer un rapport pour la période en question. Si vous n'y parvenez pas, cela signifie que la collecte d'historique n'est pas activée. Démarrez la collecte d'historique puis relancez la tâche.

---

## Echec du rapport en raison d'une erreur de dépassement arithmétique SQLSTATE:22003

Dans ce scénario, vous avez défini des paramètres de rapport pour un rapport OMEGAMON XE ou NetView et vous avez cliqué sur **Exécuter**. Le traitement du rapport prend fin assez rapidement et des messages d'erreur similaires aux suivants apparaissent :

```
CTGTRV014E The report cannot be successfully formatted because it completed with errors, reference ID [REPORTID_59_OBJECTID_6bee6bee]. Click on the following link to view the report with the errors.
```

Ou :

```
CTGTRV011E Voir les fichiers journaux Tivoli Common Reporting pour plus d'informations.  
https://localhost:30343/TCR/Reports/view
```

Une fois ce message affiché, si vous cliquez sur le lien de **visualisation du rapport avec les erreurs**, le message suivant apparaît dans la partie inférieure :

```
ReportDesign (id = 1):  
+ Impossible d'exécuter l'instruction.  
L'instruction SQL ne renvoie pas d'objet ResultSet.  
SQL error #1: DB2 SQL error: SQLCODE: -802, SQLSTATE: 22003, SQLERRMC: null
```

La présence de l'instruction SQLSTATE 22003 signifie qu'un dépassement arithmétique SQL s'est produit au niveau de la base de données Tivoli Data Warehouse.

Pour résoudre le problème, choisissez un délai plus court (action recommandée) ou éventuellement une unité de mesure différente. Cette modification fait en sorte que les calculs exécutés pour le rapport traitent moins de données, ce qui réduit le risque de dépassement.

**Remarque :** Toutes les occurrences de ce problème dans les rapports fournis par IBM ont été éliminées via le paramétrage des valeurs d'entiers DB2 sur DECIMAL(column\_name 31,0). Ce problème ne doit pas se produire avec les rapports fournis par IBM mais peut poser un problème dans les rapports générés par les clients.

---

## Aucune donnée n'est tracée dans le graphique ou certaines colonnes de la table sont vides

Dans ce scénario, vous complétez la fenêtre des paramètres de rapport pour générer un rapport. Après avoir cliqué sur **Soumettre**, vous voyez apparaître un nouveau rapport dans lequel certaines colonnes contiennent des données et d'autres non.

Lorsque vous vérifiez les niveaux de version, vous découvrez que la version du gestionnaire de base de données utilisé pour Tivoli Data Warehouse est correcte et qu'elle est définie comme source de données et que toutes les colonnes demandées dans la table d'attributs sont disponibles. Cependant, même si des données sont affichées dans les autres colonnes de cette table dans Tivoli Enterprise Portal, aucune donnée n'est disponible dans la colonne requise pour le traçage du graphique.

Des jeux de données d'historique ont été alloués, la collecte de l'historique a été configurée et activée et quelques données ont été collectées. Tivoli Common Reporting est configuré et trace un rapport partiel. Si le rapport ne répond pas à vos besoins, vous pouvez obtenir les données requises à l'aide d'une des méthodes suivantes :

- Choisissez un attribut différent dans la fenêtre des paramètres du rapport.

- Assurez-vous que des données de l'attribut sélectionné sont disponibles pour cette configuration d'espace de travail. Par exemple, l'agent de surveillance OMEGAMON XE for Mainframe Networks ne peut pas collecter de données pour certains attributs dans les rapports OSA, selon la façon dont l'adaptateur OSA est configuré.

Confirmez que les valeurs de ces attributs s'affichent dans Tivoli Enterprise Portal. Si aucune donnée n'est collectée pour un attribut de clé en raison de problèmes de configuration, consultez le manuel du produit pour déterminer quelle modification de configuration fournit des données pour les attributs manquants.

Pour déterminer la cause de ce problème, vous devez activer la consignation détaillée dans Tivoli Common Reporting, comme décrit dans le document *IBM Tivoli Common Reporting - Guide d'utilisation* et identifier la table d'agent (ou le groupe d'attributs) qui contient l'attribut non affiché. Accédez à la console Tivoli Enterprise Portal, puis confirmez que cette colonne contient des données et, si le problème est lié aux données de synthèse, que la synthèse est activée pour cet attribut.

Autres causes possibles du problème : vous n'avez pas configuré la collecte de l'historique lorsque vous avez installé et configuré l'agent de surveillance, ou le délai nécessaire pour que Tivoli Data Warehouse collecte les données pour le rapport demandé n'est pas suffisant avant la génération d'un rapport d'historique à l'aide de Tivoli Common Reporting. Si l'icône de collecte d'historique (horloge) n'apparaît pas dans l'espace de travail de Tivoli Enterprise Portal, cela signifie qu'aucune donnée n'a été collectée dans Tivoli Data Warehouse.

Pour résoudre ce problème, il est possible que vous deviez apporter des changements au magasin de données persistantes, le référentiel z/OS des données d'historique à court terme. Ces modifications doivent être effectuées à l'aide de l'outil de configuration.

---

## Le rapport généré affiche le message “The requested data is not available”

Dans ce scénario, vous complétez la fenêtre des paramètres de rapport pour générer un rapport, puis vous cliquez sur **Soumettre**. Après avoir cliqué sur **Soumettre**, un rapport vide ne contenant aucune information graphique ou tabulaire apparaît et le message d'erreur The requested data is not available s'affiche dans la zone de messages.

Lorsque vous vérifiez les niveaux de version, vous découvrez que Tivoli Data Warehouse correspond à votre source de données mais qu'aucune des colonnes demandées dans la table d'attributs Tivoli Enterprise Portal ne contient des données.

Cela indique qu'aucune données n'est collectée dans Tivoli Data Warehouse. Pour vérifier cela, effectuez une requête au niveau de la même table dans la base de données ou demandez des données à l'espace de travail correspondant pour cette période dans Tivoli Enterprise Portal. Si, par exemple, votre installation a cessé de collecter des données d'historique pour ce rapport il y a 8 jours et que votre requête porte sur les 7 derniers jours, aucune donnée ne sera renvoyée. Si la ressource gérée (par exemple, un serveur TN3270 ou une région CICS) a été mise hors ligne, aucune donnée ne peut être collectée.

Pour résoudre ce problème de période, développez la période de votre requête. Pour corriger le problème de disponibilité de ressource, assurez-vous que la ressource gérée est en ligne et que votre agent collecte des données pour la ressource.

Pour résoudre ce problème, il est possible que vous deviez apporter des changements au magasin de données persistantes, le référentiel z/OS des données d'historique à court terme. Ces modifications doivent être effectuées à l'aide de l'outil de configuration.

---

## L'option de lignée affiche une exception

Le rapport de lignée donne une page d'erreur vide.

Dans Tivoli Common Reporting V2.2 et V3.1, les rapports de lignée d'agent de système d'exploitation ne fonctionnent pas.

---

### **Le message d'erreur suivant apparaît : “serverName is unknown host”**

Ce message d'erreur s'affiche en rouge dans la partie inférieure d'un rapport. Bien que cette erreur puisse se produire pour plusieurs raisons, la cause la plus courante est la saisie incorrecte de l'URL de la base de données Tivoli Data Warehouse dans la source de données du rapport. Si certains rapports fonctionnent et d'autres non, cela signifie que l'adresse URL a été entrée de façon incorrecte. Si aucun rapport ne fonctionne, demandez l'adresse URL correcte aux personnes de votre organisation qui ont installé le produit.

---

### **Le message d'erreur suivant apparaît : “Empty Data Set (jeu de données vide)”**

Le message Empty Data Set (jeu de données vide) ne correspond pas à une erreur. Il indique qu'aucune donnée n'a été renvoyée lors de l'exécution du rapport. Le message s'affiche généralement pour l'une des trois raisons suivantes :

- Les rapports du rapport ont exclu toutes les données.
- Vous venez juste de commencer à utiliser IBM Tivoli Monitoring for Energy Management et vous n'avez pas entré de données dans Tivoli Data Warehouse.
- Les ordinateurs que vous surveillez ne comportent pas le niveau de microprogramme correct.

Si vous pensez que vous avez reçu ce message par erreur, exécutez le rapport d'exception pour vérifier s'il y a une autre raison pour laquelle aucune donnée n'est renvoyée.

---

## Chapitre 19. Identification et résolution des problèmes de l'utilitaire de contrôle

L'utilitaire de contrôle dans IBM Tivoli Monitoring inclut des informations détaillées pour certains changements d'état ou événements majeurs qui se produisent dans votre environnement de surveillance.

Les événements d'audit du système reflètent les échecs d'authentification et d'autorisation, ainsi que les changements majeurs et mineurs mais ne reflètent pas les messages de service mineurs stockés dans les journaux RAS (fiabilité, disponibilité et facilité de maintenance).

Pour plus d'informations sur la consignation, voir «Journalisation d'audit» dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration*.

---

### L'espace de travail de journal d'audit affiche uniquement les 100 enregistrements d'audit les plus récents

Par défaut, tous les composants Tivoli Monitoring affichent uniquement les 100 enregistrements d'audit les plus récents dans l'espace de travail Journal d'audit.

La variable d'environnement, `AUDIT_MAX_HIST`, définit le nombre maximal d'enregistrements d'audit conservés dans la mémoire à court terme pour les requêtes directes. Vous pouvez augmenter le paramètre de cette variable d'environnement et recycler le composant de votre choix pour afficher d'autres enregistrements d'audit dans l'espace de travail Journal d'audit.

Seuls les événements d'audit créés depuis le démarrage du composant apparaissent.

Si vous souhaitez afficher les enregistrements d'audit pour les événements qui se sont produits avant le démarrage du composant le plus récent, vous devez activer la collecte des données d'historique pour le groupe d'attributs Audit ITM et distribuer les paramètres de collecte d'historique vers les composants de votre choix pour accéder aux données d'audit historique.

Si la fonction de création d'entrepôts de données est disponible, il sera sans doute préférable de collecter des enregistrements d'audit au niveau de l'historique à partir de composants Tivoli Monitoring critiques. Voir «Espace de travail Statut du système géré» dans *Tivoli Enterprise Portal - Guide d'utilisation* pour une description de l'espace de travail Journal d'audit et des instructions pour configurer la collecte de données d'historique pour le groupe d'attributs d'audit ITM.

---

### L'espace de travail Journal d'audit n'affiche pas les enregistrements avant le démarrage du composant le plus récent

L'espace de travail Journal d'audit affiche les enregistrements d'audit générés depuis le dernier démarrage du composant.

Pour accéder aux enregistrements d'audit qui ont été générés avant le dernier redémarrage, collectez les enregistrements d'audit au niveau de l'historique à partir des composants Tivoli Monitoring critiques.

Sur les systèmes distribués, vous pouvez également examiner le journal d'audit au format XML du composant pour accéder aux enregistrements d'audit qui ont été générés avant le redémarrage le plus récent. Ces journaux se trouvent sur l'ordinateur des composants dans le répertoire `rep_install/auditlogs`. Voir «Journalisation d'audit» dans *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'administration* pour plus d'informations.

Les composants Tivoli Monitoring d'un environnement z/OS peuvent activer l'utilitaire de contrôle SMF pour collecter les enregistrements d'audit ITM. Voir *IBM Tivoli OMEGAMON XE and Tivoli Management Services on z/OS - Guide de planification et de configuration* ([http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.omegamon\\_share.doc\\_6.3/zcommonconfig/zcommonconfig.htm](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/topic/com.ibm.omegamon_share.doc_6.3/zcommonconfig/zcommonconfig.htm)) pour le composant spécifique.

---

## Chapitre 20. Identification et résolution des problèmes liés à l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON

Revoyez les rubriques relatives à l'identification et la résolution des problèmes liés à l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON pour la description d'un problème concernant l'affichage de données d'agent de surveillance sur cette interface.

Si vous ne trouvez la solution permettant de résoudre le problème rencontré lors de l'utilisation de l'interface, voir le manuel *Guide de l'interface utilisateur OMEGAMON 3270 améliorée* pour plus d'informations.

---

### Condition d'absence de données sur l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON

L'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON a été installée et configurée. L'espace adresse de l'interface utilisateur 3270 améliorée a été activé et vous pouvez vous connecter, mais l'interface utilisateur 3270 améliorée affiche un espace de travail vide.

### Récapitulatif des composants de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON

Les composants OMEGAMON suivants facilitent l'affichage des données l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON :

#### Agents Tivoli OMEGAMON XE

OMEGAMON XE V5.1.0 (entre autres, OMEGAMON XE for CICS on z/OS ou OMEGAMON XE on z/OS) propose une fonction qui s'appuie sur l'infrastructure de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON pour fournir une fonction OMEGAMON sur l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON.

#### serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur

Des serveurs de surveillance sont intégrés à l'infrastructure Tivoli Management Services que se partagent les agents OMEGAMON XE. L'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON nécessite Tivoli Management Services version 6.2.3 ou ultérieure.

Le serveur de surveillance principal est appelé *serveur de surveillance concentrateur*. Le serveur de surveillance concentrateur fait office de point focal pour la collecte et la distribution des données. Il communique avec les agents de surveillance, avec l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON et avec d'autres composants Tivoli Management Services.

Les serveurs de surveillance qui ne communiquent qu'avec les agents de surveillance qui leur rendent compte et avec le serveur de surveillance concentrateur sont désignés comme *serveurs de surveillance distants*. Le serveur de surveillance concentrateur reçoit des demandes de données de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON via l'agent d'extraction de données (KOBAGENT) et pilote les agents OMEGAMON pour la collecte et l'extraction de données. Le serveur de surveillance concentrateur doit être défini avec les données de l'agent OMEGAMON XE V5.1.0.

#### Espace adresse de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON

L'espace adresse de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON fournit des fonctions d'extraction de données et d'interaction avec l'interface utilisateur 3270. Une ou plusieurs interfaces utilisateur 3270 améliorées d'OMEGAMON peuvent être déployées dans un système z/OS Sysplex donné.

### **Agent d'extraction de données de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON (KOBAGENT)**

Ce composant s'exécute sur tout serveur de surveillance z/OS ou espace adresse d'agent Tivoli OMEGAMON XE. L'agent d'extraction de données de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON reçoit des demandes de donnée provenant de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON et se connecte au serveur de surveillance concentrateur pour piloter la collecte de données qu'effectuent les agents de surveillance OMEGAMON V5.1.0.

Au moins un agent d'extraction de données de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON doit être déployé et s'exécuter sur le Sysplex où s'exécutent des composants d'une configuration donnée (serveurs de surveillance distants ou concentrateurs et agents) pour permettre l'extraction et l'affichage de données de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON. L'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON doit également s'exécuter sur le même Sysplex que l'agent d'extraction de données de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON.

Les composants indiqués ci-dessus doivent être installés, configurés, démarrés et en cours d'exécution pour un rendu correct des données de l'agent OMEGAMON sur l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON. L'étape de configuration de l'agent OMEGAMON qui ajoute la prise en charge de l'agent de surveillance version 5.1.0 au serveur de surveillance concentrateur doit être effectuée pour assurer un rendu correct des données de l'agent OMEGAMON sur l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON.

### **Communications et extraction de données**

L'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON utilise des services WLM pour reconnaître les agents d'extraction de données qui s'exécutent sur son Sysplex. L'interface utilise des services TCP/IP pour communiquer avec les agents d'extraction de données.

L'agent d'extraction de données utilise des services TCP/IP pour communiquer avec le serveur de surveillance concentrateur. L'agent d'extraction de données utilise des services WLM pour enregistrer ou publier leur existence au sein du Sysplex.

Les agents de surveillance OMEGAMON XE utilisent des services TCP/IP ou SNA pour communiquer avec les serveurs de surveillance. Les agents de surveillance s'inscrivent auprès du serveur de surveillance concentrateur en tant qu'élément du processus de démarrage.

L'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON utilise des services VTAM pour vous permettre de vous connecter et de communiquer avec l'interface. Vous vous connectez à l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON via un ID d'application VTAM ouvert au démarrage de l'interface.

Le schéma ci-dessous illustre la configuration d'OMEGAMON comprenant le déploiement des composants suivants de l'interface 3270 améliorée :

- Espace adresse de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON
- Agent d'extraction de données de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON (KOBAGENT)

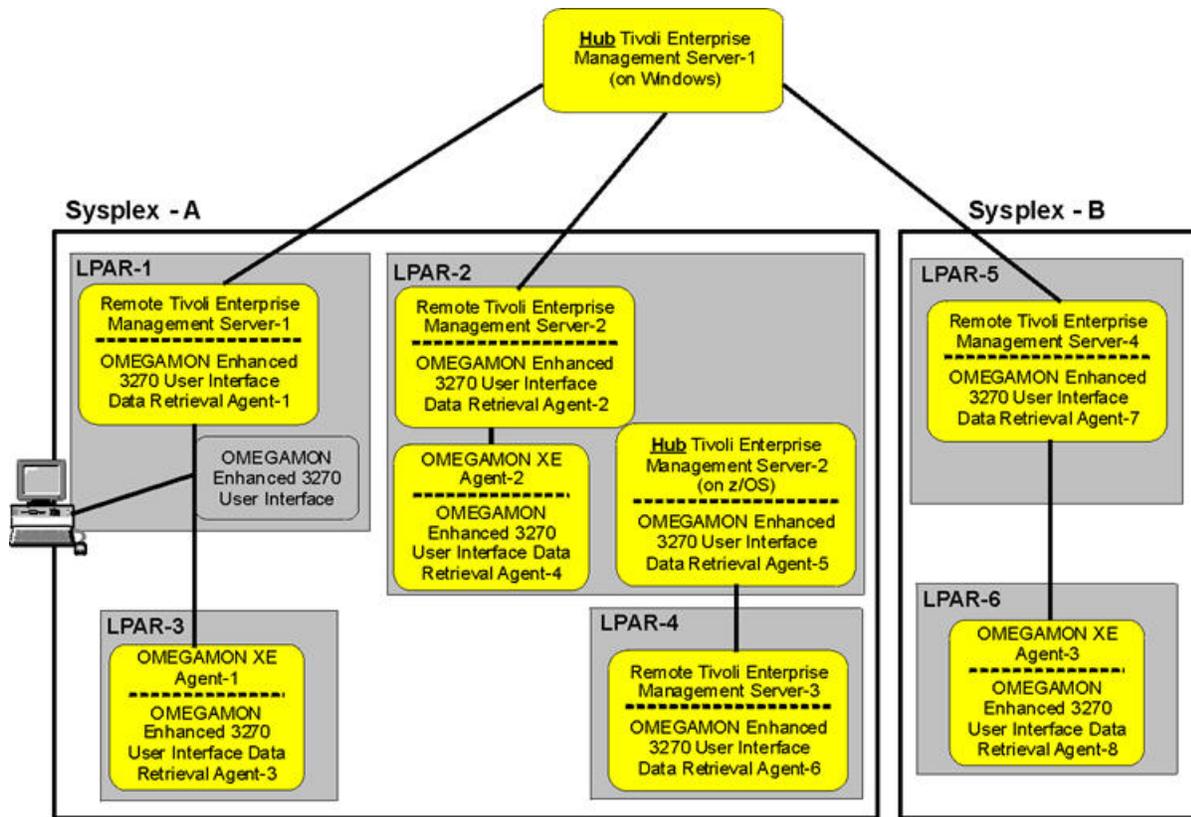


Figure 1. Configuration d'OMEGAMON comprenant le déploiement des composants de l'interface 3270 améliorée

## Considérations relatives à la configuration minimale

Pour que l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON puisse sélectionner et se connecter à un serveur de surveillance concentrateur, les points suivants relatifs à la configuration minimale sont à respecter :

### Profil de connexion de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON

Vous devez créer un ou plusieurs profils de connexion personnalisés. Ces profils spécifient les paramètres du serveur de surveillance concentrateur à partir duquel les données sont collectées. L'instruction de définition de données RKOBPROF de la procédure JCL de tâche démarrée de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON indique le jeu de données qui contient les paramètres de profil de connexion d'utilisateur et de site. Les profils d'utilisateur et de site personnalisés sont stockés comme membres du jeu de données *rte.UKOBDATF*. Lorsque vous vous connectez, l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON recherche un membre de profil nommé *id\_util* (ID de l'utilisateur connecté) ou CUASITE (profil personnalisé de site) pour définir les paramètres de profil de la session.

Vous pouvez définir un membre de profil de connexion de site ou *id\_util* en copiant (puis en renommant) le membre de profil fourni du produit KOBBCUA depuis la bibliothèque cible *thilev.TKOBDATF* ou le jeu de données d'exécution *rte.TKOBDATF* vers le jeu de données d'exécution *rte.UKOBDATF*.

### Paramètres du serveur de surveillance concentrateur

Les paramètres du serveur de surveillance concentrateur sont spécifiés dans le membre de profil de connexion. Par défaut, les paramètres sont fournis sous forme d'instructions en commentaires :

```
/* HUBNAME=HUBNAME
/* HUBIPADDRESS=:ffff:HUBADDRESS
/* HUBPORTNUMBER=HUBPORTNUMBER
```

Modifiez la copie du membre de profil afin d'indiquer les paramètres de concentrateur souhaités ; localisez, excluez des commentaires et mettez à jour les instructions, par exemple, supprimez les caractères /\* du début et déplacez les instructions de paramétrage de sorte qu'elles débutent en première colonne.

Par exemple :

```
HUBNAME=HUB1:CMS  
HUBIPADDRESS=: :ffff:9.44.44.22  
HUBPORTNUMBER=55555
```

#### **HUBNAME**

Nom configuré du serveur de surveillance concentrateur. Le serveur de surveillance peut être configuré pour s'exécuter sur le système réparti ou z/OS, par exemple, Linux. Généralement, le serveur de surveillance concentrateur est configuré pour s'exécuter sur des systèmes répartis qui utilisent une convention de dénomination de casse mixte ou de minuscules uniquement. La valeur spécifiée dans vos instructions de paramètre de profil *doit* respecter la casse de la valeur configurée.

#### **HUBIPADDRESS**

Adresse TCP/IP du système hôte sur lequel s'exécute le serveur de surveillance concentrateur. Le paramètre *doit* être une adresse TCP/IP tel qu'indiqué dans l'exemple précédent ; ne spécifiez pas de nom d'hôte TCP/IP.

#### **HUBPORTNUMBER**

Numéro de port TCP/IP du serveur de surveillance concentrateur configuré. Le numéro de port par défaut est 1918.

## **Fonctionnement et démarrage des composants**

Les composants suivants comprennent l'environnement de démarrage et opérationnel de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON et des agents OMEGAMON :

### **Espace adresse de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON**

Bien que le démarrage de l'espace adresse de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON soit relativement rapide, il s'agit du dernier composant de la séquence de démarrage car l'interface nécessite que tous les autres composants de son environnement (agents de surveillance OMEGAMON, agent d'extraction de données, concentrateur et/ou serveurs de surveillance distants) soient initialisés et en cours d'exécution pour être capable d'extraire des données.

### **Registre local de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON**

Le processus de démarrage de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON reconnaît les agents d'extraction de données enregistrés et se connecte aux serveurs de surveillance concentrateurs associés afin de définir un registre local d'informations de source de données, c'est-à-dire des noms de systèmes gérés et des listes de systèmes gérés. Après le démarrage, le registre est, par défaut, actualisé à intervalles de cinq minutes.

### **Agent OMEGAMON et agent d'extraction de données de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON**

Les espaces adresse de l'agent OMEGAMON XE V5.1.0 exécutent une instance d'agent de produit et une instance d'agent d'extraction de données de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON. L'agent d'extraction de données utilise des services WLM pour enregistrer ou publier son existence. L'agent de produit s'enregistre auprès du serveur de surveillance concentrateur ; des processus d'enregistrement facilitent la tâche de reconnaissance des agents OMEGAMON de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON. Certains agents OMEGAMON, tel OMEGAMON XE sur z/OS, s'exécutent sur un serveur de surveillance z/OS distant ; le composant d'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON et l'agent d'extraction de données s'exécutent également sur des serveurs de surveillance z/OS distants.

## Processus de démarrage de l'agent OMEGAMON

Dans certains cas, le processus de démarrage d'un agent OMEGAMON peut nécessiter jusqu'à 10 minutes pour effectuer le démarrage et l'enregistrement. Pendant ce laps de temps, l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON n'est pas à même d'extraire des données pour cet agent.

## Recyclage de l'agent OMEGAMON

Un espace adresse d'agent OMEGAMON peut faire l'objet d'un arrêt anormal (par exemple, arrêt d'une partition logique, passage hors ligne) et, dans certains cas, l'agent assume le rôle d'"agent proxy". Auquel cas, l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON n'est plus en mesure d'extraire des données pour cet agent tant que la condition d'agent hors ligne n'est pas résolue ; par exemple, dans une configuration de plusieurs partitions logiques, un autre agent assumera le rôle d'"agent proxy".

## Serveur Tivoli Enterprise Monitoring concentrateur

Pour activer l'extraction de données de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON, le serveur Tivoli Enterprise Monitoring concentrateur doit :

- Exécuter Tivoli Management Services version 6.2.3 ou supérieure
- Etre défini avec des données d'agent OMEGAMON for xxx on z/OS version 5.1.0 ou supérieure
- Etre démarré et accessible via TCP/IP ; à l'écoute sur le port TCP/IP configuré
- Disposer d'agents connectés ou en ligne OMEGAMON for xxx on z/OS version 5.1.0 ou supérieure

---

## Cause possible de la condition d'absence de données

Une condition d'absence de données après connexion initiale à l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON peut avoir plusieurs causes.

La figure suivante montre un exemple d'espace de travail initial de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON, KOBSTART, qui décrit un cas d'absence de données après la connexion initiale :

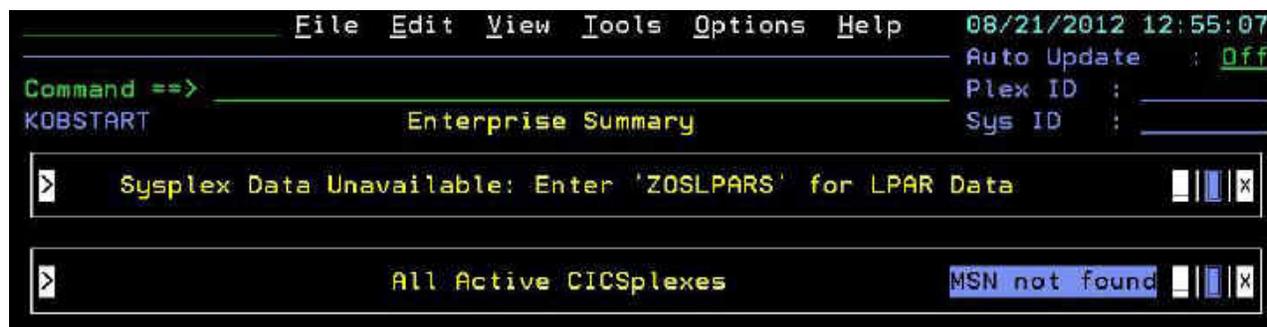


Figure 2. Espace de travail de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON décrivant un cas d'absence de données après la connexion initiale

**Remarque :** L'espace de travail initial est défini dans le profil de connexion à l'aide du paramètre **FIRSTWS**.

Vous pouvez utiliser la fonction que propose l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON pour rechercher la cause principale de la condition d'absence de données.

## Aucun profil de connexion personnalisé n'a été créé ou les paramètres du serveur de surveillance concentrateur n'ont pas été configurés

Vérifiez que vous avez créé les membres de profil de connexion nommé de votre site et/ou ID utilisateur.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON pour définir des valeurs pour le profil de connexion nommé de votre site et/ou ID utilisateur.

### Procédure

1. A partir de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON, sélectionnez **View > 2. Hub Information**. Le panneau des informations relatives au concentrateur HUB-TEMS en cours (Current Hub TEMS Information) s'affiche. Si un panneau semblable au suivant qui indique qu'aucune valeur n'a été affectée s'affiche, cela signifie qu'aucun profil de connexion nommé de site et/ou d'ID utilisateur n'a été créé ou que le profil de cette session n'a pas été personnalisé de manière à spécifier les paramètres du serveur de surveillance concentrateur.

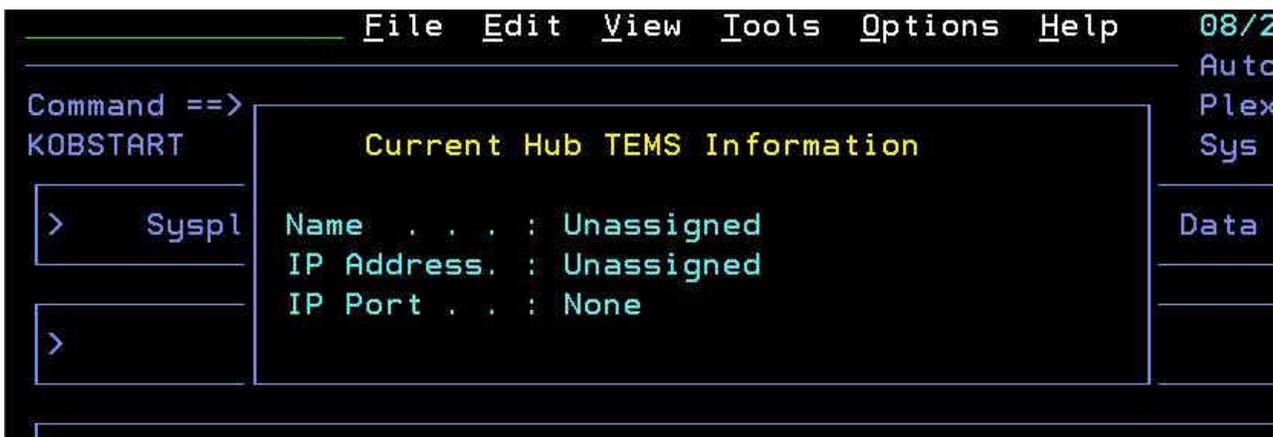


Figure 3. Panneau d'informations sur le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server sans paramètres spécifiés

- a. Vérifiez que *rte.UKOBDATE* contient un membre de jeu de données nommé de site (CUASITE) ou d'ID utilisateur.
  - b. Vérifiez que les paramètres du serveur de surveillance concentrateur enregistrés dans le profil pour la session en cours ont été personnalisés de manière à spécifier les valeurs configurées appropriées du serveur de surveillance concentrateur. Par exemple, voir la figure 4, à la page 315.
2. Une fois le membre de profil de connexion personnalisé, déconnectez-vous puis reconnectez-vous à l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON pour activer les modifications du profil.

### Résultats

Si vous répétez l'étape 1, vous constaterez que les paramètres spécifiés pour le concentrateur s'affichent, comme illustré dans le panneau suivant.

```

File Edit View Tools Options Help 08/21/2
Auto Up
Plex ID
Sys ID
Command ==>
KOBSTART
> Syspl Name . . . : RTE1.CMS
IP Address . : ::ffff:9.42.46.22
IP Port . . : 21618
Data
No

```

Figure 4. Paramètres du serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server concentrateur en cours

## Les paramètres du serveur de surveillance concentrateur enregistrés dans le profil de connexion ne correspondent pas aux valeurs configurées du serveur de surveillance concentrateur

Vérifiez que les membres du profil *rte.UKOBDATE* spécifient les paramètres du serveur de surveillance concentrateur et que ces paramètres correspondent aux valeurs configurées du serveur de surveillance concentrateur.

Les paramètres affichés dans le panneau des informations relatives au concentrateur HUB-TEMS en cours de la figure 4 indiquent qu'un membre de profil personnalisé a été créé et personnalisé. Cependant, La condition d'absence de données persiste. Examinez le profil de la session en cours pour déterminer si les paramètres spécifiés correspondent aux paramètres configurés pour le serveur de surveillance concentrateur.

Par exemple, la figure 4 montre que le nom du serveur est *RTE1.CMS* , avec un point. Or, le nom réellement configuré pour le serveur de surveillance concentrateur est *RTE1:CMS*, avec un signe deux-points.

Rectifiez le paramètre dans le membre de profil *rte.UKOBDATE*, puis déconnectez-vous et reconnectez-vous à l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON pour activer les modifications du profil.

Le panneau des informations relatives au concentrateur HUB-TEMS affiche les bons paramètres, comme indiqué dans l'exemple suivant :

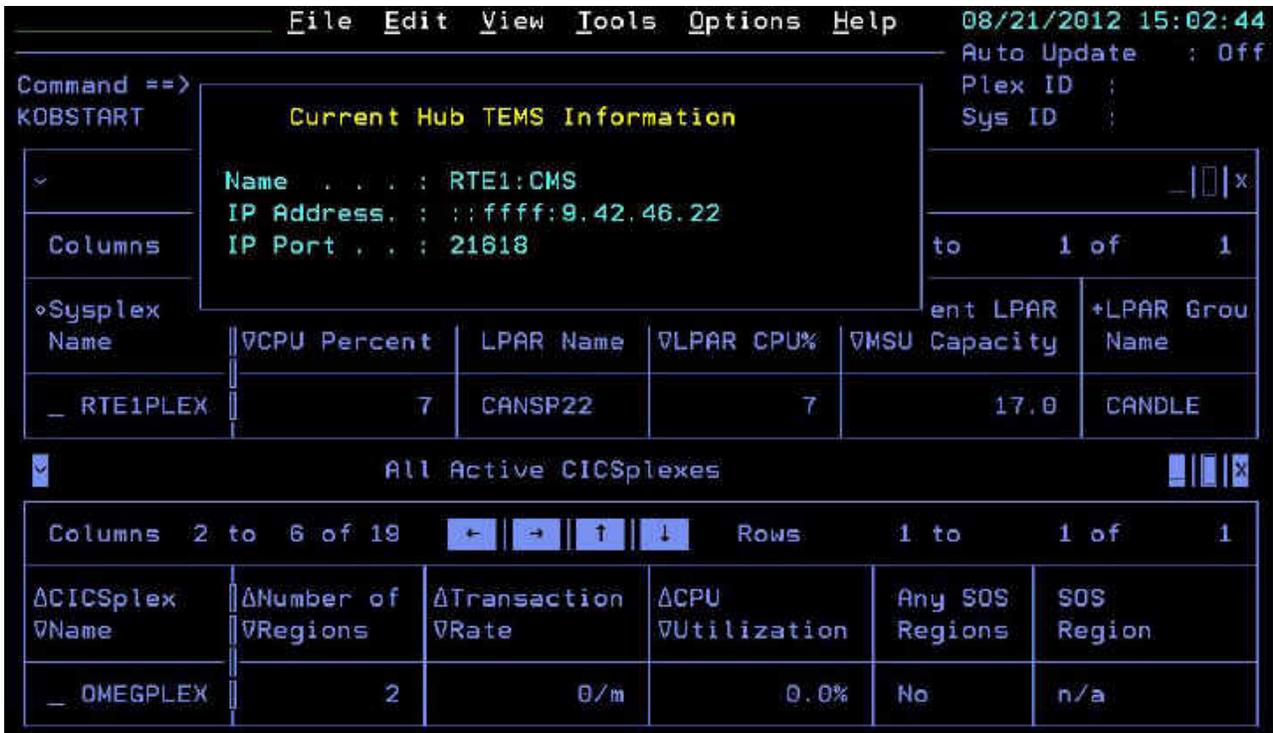


Figure 5. Informations relatives au serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server en cours indiquant le nom de serveur correct

## Aucun agent d'extraction de données d'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON n'est enregistré

Vérifiez l'existence d'agents d'extraction de données d'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON enregistrés en ligne.

Le processus de démarrage de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON reconnaît les agents d'extraction de données enregistrés WLM et se connecte à ces agents afin d'extraire du serveur de surveillance concentrateur des informations relatives aux sources de données des agents OMEGAMON. Ces informations sont stockées dans le registre local de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON. Par défaut, les informations du registre sont actualisées toutes les cinq minutes.

Si vous avez confirmé l'existence d'un profil personnalisé, dans lequel les paramètres du serveur de surveillance concentrateur sont correctement spécifiés, mais que la condition d'absence de données perdue, vous devez vous assurer que des agents d'extraction de données sont enregistrés.

A partir de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON, sélectionnez **View > 3. Data Retrieval Agents**. L'espace de travail KOBLOGON, qui contient le panneau affichant la liste des sources de données ITM/TEMS disponibles, s'ouvre. Il répertorie tous les agents d'extraction de données disponibles ainsi que leur serveur concentrateur associé, comme illustré dans le panneau ci-dessous.

Hub-TEMS Name	LPAR SMFID	Hub-TEMS Port Number	SYSPlex Name
RTE1:CMS	SP22	21618	LPAR400J
RTE1:CMS	SP22	21618	LPAR400J
RTE1:CMS	SP22	21618	LPAR400J

Figure 6. Exemple d'affichage de registre local avec les sources de données disponibles

Les trois lignes de la figure 6 répertorient le serveur de surveillance concentrateur sous la forme RTE1:CMS, ce qui indique qu'il existe trois agents d'extraction de données enregistrés qui s'exécutent sur le même Sysplex que l'espace adresse de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON. Sous réserve qu'il n'y ait aucun problème sur le plan de la collecte de données d'agent, l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON est capable de se connecter à n'importe lequel de ces agents d'extraction de données afin d'extraire des données OMEGAMON à partir d'un agent de surveillance version 5.1.0 connecté au serveur de surveillance concentrateur RTE1:CMS.

Si aucun agent d'extraction de données n'est enregistré pour un serveur de surveillance concentrateur donné, l'espace de travail KOBLOGON sera vide ou, si plusieurs serveurs de surveillance concentrateurs sont configurés, il pourra contenir des lignes d'agent d'extraction de données d'autres serveurs de surveillance s'exécutant dans le Sysplex.

Si la liste de l'espace de travail KOBLOGON ne contient pas le serveur de surveillance concentrateur spécifié dans le profil de connexion de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON, il est fort probable que le ou les agents OMEGAMON XE on z/OS et/ou l'espace adresse du serveur de surveillance soient hors ligne.

## Le serveur de surveillance concentrateur est hors ligne ; vérifiez l'initialisation et la réception des requêtes de données

Vérifiez que le serveur de surveillance concentrateur est démarré, initialisé et prêt à recevoir des requêtes de données, à l'écoute sur le port TCP/IP configuré.

Il est possible que votre serveur de surveillance concentrateur s'exécute sur une partition logique z/OS ou sur un système réparti. Vérifiez que le serveur de surveillance a été démarré et que son initialisation a réussi.

Les messages de journal suivants du serveur de surveillance sont une bonne source d'informations concernant le déroulement des opérations du serveur de surveillance concentrateur :

```

..
KDSMA001 Le serveur de collecte de données de Tivoli Enterprise Monitoring Server (TEMS) a été démarré
...
K04SRV032 Démarrage de Tivoli Enterprise Monitoring Server (TEMS) terminé
..

```

Si vous ne trouvez pas ces messages dans le journal du serveur de surveillance concentrateur, examinez le journal à la recherche d'indications sur les problèmes potentiels. Par exemple :

- Le démarrage du serveur de surveillance est en cours et l'initialisation ne s'est pas terminée
- L'initialisation du serveur de surveillance a échoué. Par exemple, le serveur de surveillance n'a pas pu établir de liaison avec le port TCP/IP configuré.
- Le serveur de surveillance n'est pas correctement configuré.
- Le journal du serveur de surveillance contient des messages inattendus.

Pour plus d'informations, voir la section "Identification et résolution des problèmes liés au serveur de surveillance" dans ce manuel.

---

## Le support d'application (données de départ) n'a pas été ajoutée au serveur de surveillance concentrateur

Vérifiez que le support d'application de la version du produit, par exemple, la version 5.1.0 (données de départ), a été chargé sur le serveur de surveillance concentrateur.

Si vous n'effectuez pas cette étape de configuration, des données relatives à un ou plusieurs produits OMEGAMON risquent d'être manquantes sur votre interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON.

Pour un serveur de surveillance concentrateur sur système z/OS, voir la section "Ajout d'un support d'application à un serveur de surveillance sous z/OS" du manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

Pour un serveur de surveillance concentrateur sur un système réparti, voir la section "Installation du support d'application sur un serveur de surveillance" dans le manuel *IBM Tivoli Monitoring - Guide d'installation et de configuration*.

**Remarque :** Le message suivant, qui donne un exemple de journal OMEGAMON XE for CICS sous z/OS, peut s'afficher dans l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON lorsque l'étape de configuration de l'ajout du support d'application n'a pas été effectuée. Il peut également s'afficher si l'étape de configuration de l'ajout du support d'application a été effectuée après démarrage initial de l'agent du produit. Dans le deuxième cas, le serveur concentrateur Tivoli Enterprise Monitoring Server et l'agent doivent être recyclés après exécution de l'étape d'ajout du support d'application.

```
...
RRUIA-DMSL: MSL "KCP_CICSplex_CICSPLXS" does not exist or contains no online
accessible MSNs.
...
```

**Remarque :** Les fichiers de support d'application du produit version 5.1.0 doivent également être chargés dans les bibliothèques de l'environnement d'exécution associées à la tâche démarrée de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON. Dans le cas d'un environnement d'exécution nouveau ou ayant fait l'objet d'une mise à niveau, l'étape de configuration du chargement de l'environnement d'exécution met à jour le support d'application.

Lorsque les fichiers de support d'application sont d'un niveau de version antérieur ou sont manquants, les messages suivants s'affichent dans l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON :

```
...
KOBUIGP1I Source ODI does not contain table Kppxxxxx ...
KOBUIGP9I ERROR: No ODI will cause an erroneous display ...
KOBUIGP1W ODI Failure ignoring SORTCOLS='...'
...
```

Voir aussi «Le registre local de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON ne contient pas les informations d'agent requises», à la page 320.

## L'agent de surveillance OMEGAMON est hors ligne ou n'a pas été démarré

Plusieurs méthodes permettent de vérifier le statut en ligne d'un agent OMEGAMON.

L'une consiste à examiner le contenu du registre local.

A partir de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON, sélectionnez **View > 4. Managed Systems**. Le panneau Only Managed Systems s'affiche ; il répertorie les noms des systèmes gérés du registre local disponibles.



Figure 7. Panneau Only Managed Systems (systèmes gérés uniquement) répertoriant les noms disponibles du registre local

Les divers agents de surveillance OMEGAMON respectent des conventions uniques de dénomination des agents et des systèmes gérés. Par exemple, dans la figure précédente, les lignes qui affichent des noms se terminant par :MVSSYS et :SYSPLEX avec la lettre **Y** dans la colonne **MS Online Status** désignent des agents OMEGAMON XE on z/OS en ligne, ce qui signifie que l'interface devrait extraire des données pour le produit.

Le tableau qui suit répertorie les conventions utilisées par chaque produit OMEGAMON pour composer les noms de système géré.

Nom du produit	Conventions de dénomination des systèmes gérés
OMEGAMON XE on z/OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>SYSPLEX:SYSPLEX:PLEXVIEW</li> <li>nom_sysplex:MVS:SYSPLEX</li> <li>nom_sysplex:partlogique_IDsmf:MVSSYS</li> </ul>
OMEGAMON XE for CICS on z/OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>nom_région_cics:partlogique_IDsmf:CPIRA</li> <li>nom_région_cics:partlogique_IDsmf:CEIRA</li> <li>ID-gt_cics:partlogique_IDsmf:CICSTG</li> </ul>
OMEGAMON XE for DB2 PE	<ul style="list-style-type: none"> <li>DB2plex:DB2plex:Plexview</li> <li>ID_db2:partlogique_IDsmf:DB2</li> <li>XEDB2:partlogique_IDsmf</li> </ul>

Nom du produit	Conventions de dénomination des systèmes gérés
OMEGAMON XE for IMS on z/OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IMSplex:IMSplex:Plexview</li> <li>• ID_ims:partlogique_IDsmf:CONNECT</li> <li>• ID_ims:nom_sysplex:SQGROUP</li> <li>• ID_ims:partlogique_IDsmf:IMS</li> <li>• XEIMS:partlogique_IDsmf:MVS</li> </ul>
OMEGAMON XE for Mainframe Networks	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nomtravail_agent:partlogique_IDsmf:KN3AGENT</li> <li>• ID_tcpip:partlogique_IDsmf</li> <li>• ID_vtam:partlogique_IDsmf</li> </ul>
OMEGAMON XE for Messaging	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ID_mq:partlogique_IDsmf:MQESA</li> </ul>
OMEGAMON XE for Storage on z/OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nomtravail_agent:partlogique_IDsmf:STORAGE</li> </ul>

Lorsque le contenu de l'espace de travail Only Managed Systems (KOBMSNS) indique qu'aucun agent n'est en ligne pour un produit donné, vérifiez dans l'espace adresse de l'agent s'il a été démarré et correctement initialisé en ligne. Dans certains cas, il peut s'avérer nécessaire de vérifier si les sous-systèmes ou les systèmes surveillés correspondants (par exemple, les régions CICS) s'exécutent.

## Le registre local de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON ne contient pas les informations d'agent requises

Le registre local de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON doit détenir des informations précises concernant la configuration de l'environnement pour permettre la composition et le routage des requêtes de données vers les systèmes gérés d'agent OMEGAMON appropriés.

Initialement, le registre est alimenté lors du processus d'initialisation des espaces adresse, par conséquent à intervalles de cinq minute.

Compte tenu des considérations liées au démarrage des composants de surveillance OMEGAMON et des systèmes gérés et/ou du sous-système, il est possible que le contenu du registre nécessite jusqu'à 10 minutes pour se stabiliser (en supposant que votre configuration est relativement stable).

Utilisez le menu Options de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON pour examiner le registre local.

Examinez les éléments suivants :

- Vérifiez la présence des agents d'extraction de données enregistrés en ligne de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON en sélectionnant **View > 3. Data Retrieval Agents**. Le panneau d'espace de travail OMEGAMON (KOBLOGON) initial doit contenir au minimum un ligne d'agent d'extraction de données pour permettre l'extraction de données.
- Vérifiez la présence de la liste d'agents OMEGAMON pour les systèmes gérés en sélectionnant **View > 5. Managed Systems Lists**. Par exemple :

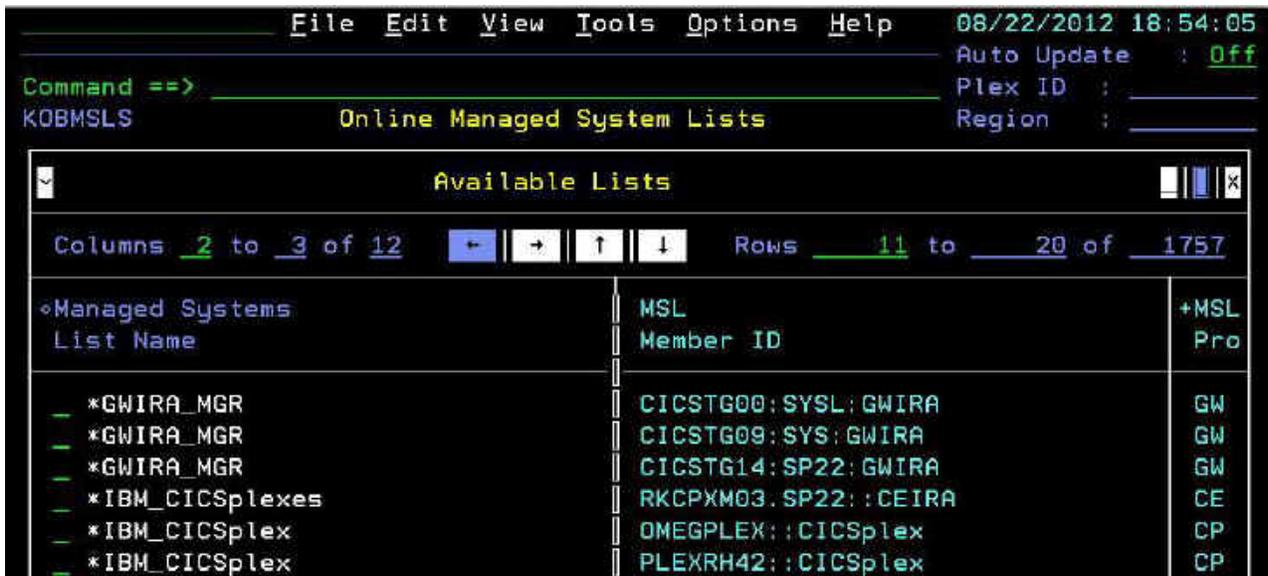


Figure 8. Panneau des listes des systèmes gérés en ligne du registre local

L'espace de travail des listes des systèmes gérés en ligne affiche des lignes de noms de liste de systèmes gérés.

Le tableau suivant répertorie les conventions de dénomination applicables aux noms de listes de systèmes gérés des produits OMEGAMON :

Produit	Conventions de dénomination des listes de systèmes gérés
OMEGAMON XE on z/OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>*MVS_SYSPLEX</li> <li>*MVS_SYSTEM</li> </ul>
OMEGAMON XE for CICS on z/OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>*CPIRA_MGR *GWIRA_MGR</li> <li>*IBM_CICSplexes</li> <li>*IBM_CICSplex</li> <li>*MVS_CICSTG</li> <li>*MVS_CICS</li> <li>KCP_CICSplex_plex_name</li> </ul>
OMEGAMON XE for DB2 PE	*MVS_DB2
OMEGAMON XE for IMS on z/OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>*MVS_IMSPLEX</li> <li>KIP_ims_system_IMS</li> </ul>
OMEGAMON XE for Mainframe Networks	<ul style="list-style-type: none"> <li>*OMEGAMONXE_MAINFRAME_NTWK_TCP</li> <li>*OMEGAMONXE_MAINFRAME_NTWK_VTAM</li> <li>*OMEGAMONXE_MAINFRAME_NTWK</li> </ul>
OMEGAMON XE for Messaging	mq_ID:lpar_smfid:MQESA
OMEGAMON XE for Storage on z/OS	agent_jobname:lpar_smfid:STORAGE

- Vérifiez la présence de systèmes gérés d'agents OMEGAMON en ligne en sélectionnant **View > 4. Managed Systems**. L'espace de travail réservé aux systèmes gérés (KOBMSNS) affiche des lignes de noms de système gérés. Voir «L'agent de surveillance OMEGAMON est hors ligne ou n'a pas été démarré», à la page 319.

**Remarque :** Lorsque la configuration exécute plusieurs versions des agents OMEGAMON XE on z/OS (versions 4.2.0 et 5.1.0), seuls les espaces adresse de serveur distant mis au niveau de la version la plus récente peuvent être configurés comme éligibles en tant que proxy Sysplex. Une notification du type Sysplex Data Unavailable: Enter 'ZOSLPARS' for LAPR Data risque de s'afficher si le proxy Sysplex a

démarré dans un espace adresse de serveur distant de niveau de version antérieur. Dans ce cas, l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON est incapable d'afficher des données Sysplex.

**Remarque :** Lorsque plusieurs instances de configurations IBM Tivoli Monitoring s'exécutent dans un Sysplex commun, les configurations doivent être définies avec des noms uniques ; au moins l'une des configurations doit fournir un nom Sysplex de substitution (pseudo) de sorte que les deux configurations soit à même de démarrer un proxy (et agent) Sysplex. La notification de l'espace de travail, Sysplex Data Unavailable: Enter 'ZOSLPARS' for LAPR Data, décrit le cas où cette règle n'est sans doute pas respectée et où le proxy Sysplex est incapable de démarrer dans l'une des configurations ; en conséquence, l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON est incapable d'afficher des données Sysplex pour ce Sysplex.

## Délais d'attente/dépassements de délai d'extraction de données provoquant des conditions d'absence de données

Les journaux de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON sont inscrit dans l'instruction de définition de données SYSPRINT de l'espace adresse.

Par défaut, l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON est configurée avec les paramètres de dépassement de délai de requête indiqués dans le tableau suivant :

Nom du paramètre	Description	Valeurs par défaut et de substitution
QUERYTIMEOUT=	Délai d'attente de requête d'espace de travail d'interface utilisateur	La valeur par défaut est de 10 secondes. <b>Remarque :</b> Certaines requêtes d'espace de travail bénéficient d'une valeur de délai d'attente de substitution, lorsque la composition des requêtes de données présuppose un délai de réponse plus long.
PNG_TIMEOUT	Délai d'attente de diagnostic d'intégrité de commande PING DRA (commande PING de noeud final)	Deux secondes
SO_TIMEOUT	Délai d'attente de requête de données DRA (socket)	15 secondes
DIS_TIMEOUT	Délai d'attente de requête d'actualisation de registre (données de reconnaissance)	Deux secondes

Ces valeurs par défaut de paramètre ont été définis pour des conditions opérationnelles admissibles ou normales. Il est possible que ces valeurs par défaut ne soient pas optimales pour des conditions opérationnelles particulières dans votre environnement. Dans ce cas, vous pouvez modifier les valeurs par défaut en créant des espaces de travail d'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON personnalisés et/ou en spécifiant des valeurs de substitution pour ces paramètres dans le fichier de paramètres de l'environnement de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON (*rte.RKANPARU(KOBENV)* référencé par l'instruction de définition de données RKANPAR de l'espace adresse).

Un allongement des temps de réponse lors de l'interaction avec l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON peut être le signe de conditions de dépassement de délai. Par exemple, lors de la connexion, l'espace de travail Enterprise Summary initial (KOBSTART) peut prendre un certain temps (plus de quelques secondes) pour s'afficher et/ou n'afficher qu'une partie des données ou aucune.

**Remarque :** Le message suivant est inscrit dans les fichiers journaux SYSPRINT en cas de dépassements de délai de requête :

KOBCM0010E: conduit manager Recv Error, rc = -1, microseconds = nnnnnnnn

Les éléments suivants identifient les causes du retard et/ou les conditions du dépassement de délai. L'analyse de ces conditions pouvant se révéler complexe, les informations qui suivent fournissent des pistes d'investigation plus approfondie :

- Le serveur de surveillance concentrateur s'exécute dans des conditions système dégradées (charge de travail élevée sur le système ou système en sous-capacité) et se trouve retardé lorsqu'il tente de traiter des requêtes de données de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON. Dans cet exemple, évaluez la disponibilité et la priorité des ressources système fournies au serveur de surveillance concentrateur.
- L'agent OMEGAMON s'exécute dans des conditions système dégradées (charge de travail élevée sur le système ou système en sous-capacité) et se trouve retardé lorsqu'il tente de traiter des requêtes de données de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON. Dans cet exemple, évaluez la disponibilité et la priorité des ressources système fournies à l'agent OMEGAMON.
- Les requêtes de données soumises depuis l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON à un agent d'extraction de données spécifique, via un canal de communications TCP/IP, sont impactées par des conditions dégradées. Dans ce cas, la disponibilité, la priorité et la configuration des ressources du réseau et les chemins d'accès associés aux communications entre l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON et le serveur de surveillance concentrateur et les agents OMEGAMON doivent être vérifiés.
- Un composant OMEGAMON (serveur de surveillance ou agent) jouant un rôle dans un chemin de requête de donnée spécifique est passé hors ligne, la partition logique ou l'espace adresse a été arrêté. Dans ce cas, voir «Le registre local de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON ne contient pas les informations d'agent requises», à la page 320 afin d'examiner l'état des composants OMEGAMON (systèmes gérés en ligne ou hors ligne).
- Le concentrateur ou un serveur de surveillance distant est confronté à des problèmes de fonctionnement et se trouve retardé lorsqu'il tente de traiter des requêtes de données de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON. Une configuration incorrecte ou des exigences particulières de configuration d'environnement ou de site peuvent conduire à des problèmes opérationnels.

Par exemple :

- Des problèmes opérationnels peuvent se produire lorsqu'un serveur de surveillance qui s'exécute sous un système d'exploitation z/OS est confronté à des problèmes lors de l'écriture dans ses fichiers de magasin de données d'historique persistant.
- Des problèmes opérationnels peuvent se produire lorsqu'un serveur de surveillance est incapable d'établir la liaison à son numéro de port TCP/IP configuré.
- La résolution de nom de domaine IP n'est pas entièrement configurée sur le système d'exploitation z/OS où s'exécutent l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON, le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server et/ou les espaces adresse d'agent. En outre, il est possible que plusieurs tâches TCP/IP s'exécutent sur le système d'exploitation z/OS. Auquel cas, les espaces adresse OMEGAMON, l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON, le serveur Tivoli Enterprise Monitoring Server et/ou les procédures JCL de tâche démarrée d'agent doivent indiquer le jeu de données de configuration de résolution de nom à spécifier via l'instruction SYSTCPD DDNAME.
- Le serveur Tivoli Enterprise Monitoring concentrateur s'exécute sur un système doté de plusieurs interfaces réseau et il se peut que l'interface utilisée ne soit pas l'interface préférée et/ou universellement reconnue, ce qui induit des problèmes de connexion IP qui se traduisent sur l'interface sous forme de données sporadiques ou d'absence de données. Pour plus d'informations sur ce type de configuration, voir la note technique relative à l'utilisation du paramètre **KDEB\_INTERFACELIST**. Voir <http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21282474>.



---

## Annexe. Processus IBM Tivoli Monitoring

Examinez les noms de processus IBM Tivoli Monitoring lorsque vous voulez confirmer qu'un processus est en cours d'exécution, puis vérifiez les ressources utilisées.

Tableau 21. Processus IBM Tivoli Monitoring par système d'exploitation

Composant	Windows	UNIX et Linux
Tivoli Enterprise Monitoring Server	cms.exe kdsmain.exe	cms kdsmain
Tivoli Enterprise Portal Server	KfwServices.exe	KfwServices
Tivoli Serveur de règles d'autorisation	java.exe <sup>1</sup>	java.exe <sup>1</sup>
Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server	kasmain.exe	kasmain
Agent UNIX	N/A	kuxagent
Agent Linux	N/A	klzagent
Agent Windows	kntcma.exe	N/A
Universal Agent	kuma610.exe	kuma610
Agent Log Alert	N/A	kulagent
Warehouse Proxy Agent	khdxprto.exe	khdxprtj
Agent Summarization and Pruning	ksy610.exe	ksy610
Serveur d'aide Eclipse	kkfhelpsvr.exe	kkfstart.sh Pour le processus Java, recherchez /kf/ dans le nom de processus
<sup>1</sup> L'application s'exécute sous Websphere Application Server, qui fait partie de Jazz for Service Management (JazzSM).		



---

## Bibliothèque de documentation

Cette section contient des informations sur les publications relatives à IBM Tivoli Monitoring et aux composants Tivoli Management Services communément partagés.

Ces publications sont classées selon les catégories suivantes :

- Bibliothèque IBM Tivoli Monitoring et documentation sur les agents de base
- Publications connexes

Pour plus d'informations sur l'accès et l'utilisation des publications, sélectionnez **Utilisation des publications** dans le panneau **Sommaire** du centre de documentation IBM Tivoli Monitoring et OMEGAMON XE à l'adresse suivante : <http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/index.jsp>.

Pour obtenir la liste des nouvelles publications et des mises à jour, cliquez sur **Nouveautés** sur la page d'accueil du centre de documentation IBM Tivoli Monitoring et OMEGAMON XE. Pour trouver les publications de la version précédente d'un produit, cliquez sur **Versions précédentes** sous le nom du produit dans le panneau **Sommaire**.

---

## Bibliothèque IBM Tivoli Monitoring

Les publications suivantes fournissent des informations relatives à IBM Tivoli Monitoring et aux composants couramment partagés de Tivoli Management Services :

- *Guide de démarrage rapide*  
Présente les composants d'IBM Tivoli Monitoring.
- *Guide d'installation et de configuration, SC11-7247*  
Donne des instructions pour installer et configurer les composants IBM Tivoli Monitoring sur les systèmes Windows, Linux et UNIX.
- *Program Directory for IBM Tivoli Management Services on z/OS, GI11-4105*  
Donne des instructions pour l'installation SMP/E des composants Tivoli Management Services sous z/OS.
- *Guide de haute disponibilité pour les systèmes répartis, SC11-7252*  
Décrit différentes méthodes permettant d'assurer la disponibilité des composants IBM Tivoli Monitoring.
- *IBM Tivoli zEnterprise Monitoring Agent - Guide d'installation et de configuration, SC11-7058*  
Fournit des instructions pour installer et configurer les composants de Tivoli zEnterprise Monitoring Agent sur les systèmes Windows, Linux et UNIX. Comprend également des informations relatives aux migrations et aux sauvegardes, à l'identification des problèmes Enterprise Common, à la configuration de Hardware Management Console et à l'utilisation de l'interface de ligne de commande ou des API de personnalisation du collecteur. Ce manuel complète *Tivoli zEnterprise Monitoring Agent - Guide d'utilisation*.
- *Guide d'administration, SC11-7248*  
Décrit les opérations de support et les fonctions requises pour le serveur et les clients Tivoli Enterprise Portal, y compris l'administration utilisateur de Tivoli Enterprise Portal.
- *Guide des commandes, SC11-7250*  
Apporte des informations détaillées sur la syntaxe et les paramètres, accompagnées d'exemples des commandes que vous pouvez utiliser dans IBM Tivoli Monitoring.

- *Messages*, SC11-7259  
Répertorie et explique les messages générés par tous les composants d'IBM Tivoli Monitoring et les composants de Tivoli Management Services sous z/OS (tels que Tivoli Enterprise Monitoring Server sous z/OS et TMS:Engine).
- *Guide de dépannage*, GC11-7249  
Comporte des informations d'aide sur l'identification et la résolution des problèmes rencontrés au niveau du logiciel.
- *Aide en ligne Tivoli Enterprise Portal*  
Donne des informations de référence contextuelles sur les fonctions et les options de personnalisation de Tivoli Enterprise Portal. Fournit également des instructions d'utilisation et d'administration de Tivoli Enterprise Portal.
- *Tivoli Enterprise Portal - Guide d'utilisation*, SC11-7251  
Apporte un complément d'informations sur l'aide en ligne de Tivoli Enterprise Portal. Ce guide contient des leçons pratiques et des instructions détaillées pour toutes les fonctionnalités de Tivoli Enterprise Portal.
- *Agent Builder - Guide d'utilisation*, SC11-2983  
Explique comment utiliser le générateur d'agents pour créer les agents de surveillance et leurs modules d'installation et pour ajouter des fonctions à un agent existant.
- *Performance Analyzer - Guide d'utilisation*, SC11-6971  
Explique comment utiliser Performance Analyzer pour comprendre les tendances d'utilisation des ressources, identifier les problèmes, résoudre les problèmes plus rapidement et prévoir et éviter les problèmes futurs.
- *IBM Tivoli zEnterprise Monitoring Agent - Guide d'utilisation*, SC11-7058  
Complète l'aide en ligne de Tivoli zEnterprise Monitoring Agent. Ce guide fournit des informations de référence sur l'interface, les scénarios d'utilisation, des informations d'identification et de résolution des problèmes, ainsi que des informations sur les rapports Tivoli Common Reporting. Ce guide complète *Tivoli zEnterprise Monitoring Agent - Guide d'installation et de configuration*.

## Documentation des agents de base

Si vous avez fait l'acquisition d'IBM Tivoli Monitoring en tant que produit, vous avez reçu un ensemble d'agents de surveillance de base) avec le produit. Si vous avez acquis un produit d'agent de surveillance (par exemple, un produit OMEGAMON XE) incluant les composants couramment partagés de Tivoli Management Services, vous n'avez pas reçu les agents de base.

Les publications suivantes comportent des informations sur l'utilisation de ces agents.

- Agents de système d'exploitation :
  - *Windows OS Agent - Guide d'utilisation*, SC11-7253
  - *UNIX OS Agent - Guide d'utilisation*, SC11-7254
  - *Linux OS Agent - Guide d'utilisation*, SC11-7255
  - *IBM i OS Agent - Guide d'utilisation*, SC11-7256
- Moniteurs de système d'exploitation sans agent :
  - *Surveillance sans agent pour systèmes d'exploitation Windows - Guide d'utilisation*, SC11-6483
  - *Agentless Monitoring for AIX Operating Systems - Guide d'utilisation*, SC11-6481
  - *Agentless Monitoring for HP-UX Operating Systems - Guide d'utilisation*, SC11-6482
  - *Agentless Monitoring for Solaris Operating Systems - Guide d'utilisation*, SC11-6480
  - *Surveillance sans agent pour systèmes d'exploitation Linux - Guide d'utilisation*, SC11-6479
- Agents Warehouse :
  - *Warehouse Summarization and Pruning Agent - Guide d'utilisation*, SC11-7257
  - *Warehouse Proxy Agent - Guide d'utilisation*, SC11-7258

- Agents System P :
  - *Agent AIX Premium - Guide d'utilisation*, SA11-1725
  - *Agent CEC Base - Guide d'utilisation*, SC11-2941
  - *HMC Base Agent - Guide d'utilisation*, SA11-1722
  - *VIOS Premium Agent - Guide d'utilisation*, SA11-1724
- Autres agents de base :
  - *Tivoli Log File Agent - Guide d'utilisation*, SC11-7155
  - *Agent Systems Director Base - Guide d'utilisation*, SC11-6784

---

## Publications connexes

Pour plus d'informations sur les produits et les publications connexes, sélectionnez **Publications Tivoli OMEGAMON XE partagées** ou d'autres entrées dans le panneau **Sommaire** du centre de documentation IBM Tivoli Monitoring et OMEGAMON XE à l'adresse suivante : <http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/tivihelp/v61r1/index.jsp> .

---

## Autres sources de documentation

Vous pouvez aussi trouver la documentation technique sur IBM Tivoli Monitoring et les produits associés dans les sources suivantes :

- Service Management Connect (SMC)
  - Pour obtenir des informations générales sur SMC, voir IBM Service Management Connect (<http://www.ibm.com/developerworks/servicemanagement>).
  - Pour obtenir des informations sur les produits Tivoli, accédez à la communauté Application Performance Management sur SMC à l'adresse : IBM Service Management Connect > Application Performance Management (<http://www.ibm.com/developerworks/servicemanagement/apm>).
  - Connectez-vous, apprenez et partagez avec des professionnels de la gestion de services. Obtenez un accès aux développeurs et aux experts techniques du support produit qui mettent à disposition leurs perspectives et leur expertise. SMC vous permet :
    - De participer à la phase de développement en toute transparence en communiquant de manière ouverte et permanente avec des utilisateurs externes et des développeurs des produits Tivoli, et d'accéder aux toutes premières étapes de conception, aux démonstrations de sprint, aux organigrammes de produit et au code en pré-version.
    - D'interagir en face à face avec des experts pour collaborer et créer des réseaux relatifs à Tivoli et la gestion des services intégrés.
    - De profiter de l'expertise et de l'expérience des autres grâce aux blogs.
    - De collaborer avec la communauté des utilisateurs grâce aux wikis et aux forums.
- Wikis Tivoli
  - IBM Service Management Connect > Application Performance Management (<http://www.ibm.com/developerworks/servicemanagement/apm>) contient une liste des wikis Tivoli appropriés qui proposent des procédures recommandées et des scénarios pour l'utilisation des produits Tivoli, des livres blancs ajoutés par les employés IBM, ainsi que du contenu créé par les clients et les partenaires commerciaux. Deux de ces wikis présentent un intérêt particulier pour IBM Tivoli Monitoring :
    - Wiki IBM Tivoli Monitoring (<https://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/wikis/home?lang=en#/wiki/Tivoli%20Monitoring/page/Home>) fournit des informations relatives à IBM Tivoli Monitoring et aux produits distribués connexes, y compris les produits IBM Tivoli Composite Application Management.
    - Tivoli System z Monitoring and Application Management Wiki fournit des informations sur les produits OMEGAMON XE, NetView for z/OS, Tivoli Monitoring Agent for z/TPF et d'autres produits de gestion d'application et de surveillance System z.

- IBM Integrated Service Management Library  
<http://www.ibm.com/software/brandcatalog/ismlibrary/>  
La bibliothèque IBM Integrated Service Management est un catalogue en ligne qui contient la documentation sur l'intégration et les autres extensions de produit téléchargeables.
- Redbooks  
<http://www.redbooks.ibm.com/>  
Les documents IBM Redbooks et Redpapers fournissent des informations sur les produits, en termes de plateformes et de solutions.
- Notes techniques (Technotes)  
Les Technotes vous donneront les dernières informations sur les limitations et solutions palliatives connues pour votre produit. Elles sont accessibles via le site Web de support logiciel IBM à l'adresse <http://www.ibm.com/software/support/>.

---

## Informations de support

Si des erreurs se produisent lors de l'utilisation de votre logiciel IBM, vous êtes en droit d'exiger une solution rapide. IBM met à votre disposition les moyens d'obtenir l'assistance dont vous avez besoin.

### En ligne

Les sites suivants contiennent des informations sur l'identification et la résolution des problèmes :

- Accédez au site IBM Support Portal (<http://www.ibm.com/support/entry/portal/software>) et suivez les instructions.
- Accédez au site IBM Service Management Connect > Application Performance Management (<http://www.ibm.com/developerworks/servicemanagement/apm>) et sélectionnez le wiki approprié.

### IBM Support Assistant

IBM Support Assistant (ISA) est un outil de support logiciel local et gratuit, qui vous permet de trouver des réponses aux questions et aux problèmes liés à l'utilisation d'un logiciel IBM. ISA offre un accès rapide aux informations de support et à différents outils nécessaires à l'identification des problèmes. Pour installer le logiciel ISA, accédez au site IBM Support Assistant (<http://www-01.ibm.com/software/support/isa>).

### Guide d'identification et de résolution des problèmes

Pour plus d'informations sur la résolution des problèmes, consultez le guide d'identification des problèmes du produit.

---

## Utilisation d'IBM Support Assistant

IBM Support Assistant est une application autonome gratuite que vous pouvez installer sur n'importe quel poste de travail. Vous pouvez ensuite améliorer l'application en installant des modules d'extension propres aux produits IBM que vous utilisez.

IBM Support Assistant vous fait gagner du temps lors des recherches sur le produit, le support et les ressources de formation. IBM Support Assistant vous aide à regrouper les informations de support lorsque vous devez ouvrir un enregistrement de gestion des problèmes PMR, que vous pouvez ensuite utiliser pour le suivi du problème.

Les modules d'extension spécifiques au produit vous fournissent les ressources suivantes :

- Liens de support
- Liens de formation
- Possibilité de soumettre des rapports de gestion des problèmes

Pour obtenir des informations supplémentaires et savoir comment télécharger IBM Support Assistant, rendez-vous sur le site <http://www.ibm.com/software/support/isa>. Après avoir téléchargé et installé IBM Support Assistant, exécutez la procédure suivante pour installer le module d'extension pour votre produit Tivoli :

1. Démarrez l'application IBM Support Assistant.
2. Sélectionnez **Mise à jour** dans la page d'accueil.
3. Sélectionnez **Nouvelles propriétés et outils** ou l'onglet **Nouveaux modules d'extension** (suivant la version d'IBM Support Assistant installée).
4. Sous **Tivoli**, sélectionnez votre produit, puis cliquez sur **Installer**. Veillez à lire les informations sur la licence ainsi que la description du produit.

Si votre produit n'est pas répertorié dans la liste sous **Tivoli**, aucun module d'extension n'est encore disponible pour ce produit.

5. Lisez la licence et la description et cliquez sur **J'accepte**.
6. Redémarrez IBM Support Assistant.

---

## Obtention de correctifs

Un correctif de produit peut être disponible pour résoudre le problème. Afin de déterminer les correctifs disponibles pour votre logiciel Tivoli procédez comme suit :

1. Allez sur le site Web du service de support IBM à l'adresse <http://www.ibm.com/software/support>.
2. Sous **Select a brand and/or product**, sélectionnez **Tivoli**.

Si vous cliquez sur **Go**, la section **Search within all of Tivoli support** s'affiche. Si vous ne cliquez pas sur **Go**, la section **Select a product** apparaît.

3. Sélectionnez votre produit, puis cliquez sur **Go**.
4. Sous **Download**, cliquez sur le nom d'un correctif pour lire sa description et, le cas échéant, pour le télécharger.

S'il n'existe aucune rubrique **Download** pour votre produit, indiquez un terme à rechercher, un code d'erreur ou un numéro d'APAR dans la zone fournie sous **Search Support (this product)**, puis cliquez sur **Search**.

Pour plus d'informations sur les types de correctif disponibles, voir *IBM Software Support Handbook* à l'adresse <http://www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html>.

---

## Réception de mises à jour hebdomadaires de support

Pour recevoir des notifications hebdomadaires par courrier électronique concernant les correctifs et d'autres nouvelles du service de support logiciel IBM, procédez comme suit :

1. Allez sur le site Web du service de support IBM à l'adresse <http://www.ibm.com/software/support>.
2. Cliquez sur **My support** (mon assistance) dans le coin supérieur droit de la page, sous **Personalized support** (assistance personnalisée).
3. Si vous vous êtes déjà enregistré sur **My support**, ouvrez une session et passez à l'étape suivante. Si vous n'êtes pas inscrit, cliquez sur **S'inscrire maintenant**. Complétez le formulaire d'inscription en utilisant votre adresse e-mail comme ID IBM et cliquez sur **Submit**.
4. L'onglet **Edit profile** s'affiche.
5. Dans la première liste sous **Products**, sélectionnez **Software**. Dans la deuxième liste, sélectionnez une catégorie de produit (par exemple **Systems and Asset Management**). Dans la troisième liste, sélectionnez une sous-catégorie de produit (par exemple, **Application Performance & Availability** ou **System Performance**). La liste des produits possibles s'affiche.
6. Sélectionnez les produits pour lesquels vous souhaitez recevoir des mises à jour.
7. Cliquez sur **Add products**.
8. Une fois que vous avez installé tous les produits qui vous intéressent, cliquez sur **Subscribe to email** dans l'onglet **Edit profile**.
9. Dans la liste **Documents**, sélectionnez **Software**.
10. Sélectionnez **Please send these documents by weekly email**.
11. Mettez à jour votre adresse électronique le cas échéant.
12. Sélectionnez les types de documents que vous voulez recevoir.
13. Cliquez sur **Update**.

Si vous rencontrez des problèmes avec la fonction **My support**, vous pouvez obtenir de l'aide de l'une des manières suivantes :

### En ligne

Envoyez un message par courrier électronique à [erchelp@ca.ibm.com](mailto:erchelp@ca.ibm.com), en décrivant le problème.

## Par téléphone

Appelez le 1-800-IBM-4You (1-800-426-4968).

---

## Contactez le service de support IBM

Le service de support logiciel IBM fournit une assistance pour les produits défectueux. Le moyen le plus simple pour obtenir cette assistance consiste à ouvrir un enregistrement de gestion d'incident (PMR) ou un rapport d'incident ETR directement à partir d'IBM Support Assistant.

Avant de contacter le service de support logiciel IBM, votre société doit avoir un contrat de maintenance logicielle IBM actif et vous devez être autorisé à soumettre des problèmes à IBM. Le type de contrat de maintenance logicielle dont vous avez besoin dépend du type de produit dont vous disposez :

- Pour les logiciels IBM distribués (par exemple, les produits Tivoli, Lotus, et Rational, ainsi que DB2 et WebSphere qui s'exécutent sur les systèmes d'exploitation Windows ou UNIX), inscrivez-vous à Passport Advantage de l'une des manières suivantes :

### En ligne

Allez sur le site Web Passport Advantage à l'adresse [http://www-306.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/pao\\_customers.htm](http://www-306.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/pao_customers.htm).

### Par téléphone

Pour connaître le numéro de téléphone à composer en fonction de votre pays, accédez au site Web de support logiciel IBM (<http://techsupport.services.ibm.com/guides/contacts.html>) et cliquez sur votre région géographique.

- Si vous disposez de contrats Subscription and Support (I & S), accédez au site Web Software Service Request à l'adresse suivante : <https://techsupport.services.ibm.com/ssr/login>.
- Si vous disposez de contrats Linux, iSeries, pSeries, zSeries et d'autres contrats d'assistance, accédez au site Web IBM à l'adresse suivante : <http://www.ibm.com/services/us/index.wss/so/its/a1000030/dt006>.
- Pour les produits logiciels IBM eServer (incluant, mais non limités aux produits DB2 et WebSphere exécutés dans les environnements zSeries, pSeries et iSeries), vous pouvez acheter un contrat de maintenance logicielle directement auprès d'un représentant IBM ou d'un partenaire commercial IBM. Pour plus d'informations sur le support des produits logiciels eServer, accédez au site Web IBM Technical Support Advantage à l'adresse suivante : <http://www.ibm.com/servers/eserver/techsupport.html>.

Si vous n'êtes pas certain du type de contrat de maintenance logicielle dont vous avez besoin, appelez le 1-800-IBMSERV (1-800-426-7378) pour les Etats-Unis. Dans les autres pays, visitez la page Contacts du site Web *IBM Software Support Handbook* à l'adresse <http://www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html> et cliquez sur votre région géographique pour obtenir le numéro de téléphone du centre de support présent dans votre région.



---

## Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même le fonctionnement des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Vous pouvez envoyer des demandes de licences, par courrier, à :

IBM Director of Licensing  
IBM Corporation  
North Castle Drive  
Armonk, NY 10504-1785  
U.S.A.

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations  
IBM Canada Ltd.  
3600 Steeles Avenue East  
Markham, Ontario  
L3R 9Z7 Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

Intellectual Property Licensing  
Legal and Intellectual Property Law  
IBM Japan, Ltd.  
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku  
Tokyo 103-8510, Japan

**Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales.**

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT. IBM DECLINE TOUTE RESPONSABILITE, EXPLICITE OU IMPLICITE, RELATIVE AUX INFORMATIONS QUI Y SONT CONTENUES, Y COMPRIS EN CE QUI CONCERNE LES GARANTIES DE VALEUR MARCHANDE OU D'ADAPTATION A VOS BESOINS.

Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Il est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

IBM Corporation  
2Z4A/101  
11400 Burnet Road  
Austin, TX 78758 U.S.A.

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'IBM Customer Agreement, des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Tous les tarifs indiqués sont les prix de vente actuels suggérés par IBM et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Les tarifs appliqués peuvent varier selon les revendeurs.

Ces informations servent uniquement à des fins de planification. Les informations du présent document sont susceptibles d'être modifiées avant la mise à disposition des produits décrits ici.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personne et des adresses utilisées par une entreprise existant réellement serait purement fortuite.

#### LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des exemples de programmes d'application en langage source, destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans

paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation IBM.

Toute copie totale ou partielle de ces programmes exemples et des oeuvres qui en sont dérivées doit comprendre une mention de droits d'auteur, libellée comme suit :

© IBM 2013. Des segments de code sont dérivés des Programmes exemples d'IBM Corp. © Copyright IBM Corp. 2013. All rights reserved.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

## Marques

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://ibm.com) sont des marques d'International Business Machines Corp. aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. Les autres noms de produit et de service peuvent appartenir à IBM ou à des tiers. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page web «Copyright and trademark information» à l'adresse [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Adobe, Acrobat, PostScript et toutes les marques incluant Adobe sont des marques d'Adobe Systems Incorporated aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

IT Infrastructure Library est une marque de The Central Computer and Telecommunications Agency qui fait désormais partie de The Office of Government Commerce.

Intel, le logo Intel, Intel Inside, le logo Intel Inside, Intel Centrino, le logo Intel Centrino, Celeron, Intel Xeon, Intel SpeedStep, Itanium et Pentium sont des marques d'Intel Corporation ou de ses filiales aux Etats-Unis et dans certains autres pays.

Linux est une marque de Linus Torvalds aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Microsoft, Windows, Windows NT et le logo Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

ITIL est une marque de The Minister for the Cabinet Office et est enregistrée au bureau américain Patent and Trademark Office.

UNIX est une marque enregistrée de The Open Group aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.



Java ainsi que tous les logos et toutes les marques incluant Java sont des marques d'Oracle et/ou de ses sociétés affiliées.

Cell Broadband Engine est une marque de Sony Computer Entertainment, Inc., aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays, et y est utilisé sous licence.

Linear Tape-Open, LTO, le logo LTO, Ultrium et le logo Ultrium sont des marques d'HP, IBM Corp. et Quantum aux États-Unis et dans d'autres pays.

# Index

## Nombres

32 bits 171  
64 bits 77, 171

## A

absence de données, condition 309, 313  
Action, commande 246  
addBundles, commande 255  
addSystem, commande 258  
agent  
  journaux d'opération 220  
agent d'extraction de données de  
  l'interface utilisateur 3270 améliorée  
  (KOBAGENT) 313  
agent d'extraction de données de  
  l'interface utilisateur 3270 améliorée  
  d'OMEGAMON (KOBAGENT) 309  
agent de journal  
  systèmes UNIX 236  
agent de surveillance  
  *Voir aussi* agent  
  configuration et utilisation 209  
  configuration non enregistrée 77  
  génération de rapports 295, 303  
  groupe de systèmes gérés 88  
  ne s'installe pas 85  
  ne se désinstalle pas 119  
  non-concordance du statut 15  
agent de surveillance OMEGAMON 319  
agent de système d'exploitation  
  dépassement du délai d'attente du  
  déploiement 232  
  espace de travail 212  
agent i5/OS  
  consignation de trace 53  
agent SDA (Self-Describing Agent)  
  secours automatique 219  
  support d'application sur le serveur  
  de surveillance UNIX 93  
agent Summarization and Pruning 56  
Agent Summarization and Pruning 55  
agent Warehouse Proxy 54  
  DB2 for z/OS 279  
  définition d'une trace 54  
agents  
  affichage hors connexion 168  
  échec de démarrage 209  
  ne s'affichent pas dans le  
  navigateur 239  
  non disponibles 239  
agents d'extraction de données 316  
agents de surveillance  
  afficher comme hors ligne 153  
  connexion au serveur de surveillance  
  après la mise à niveau 77  
  échec de démarrage 209  
  espaces de travail 212  
  fichier journal LG0 8  
  installation et configuration 77

agents de surveillance (*suite*)  
  interface de ligne de commande 210  
agents de système d'exploitation 213  
  échec de démarrage de Linux 213  
  échec du démarrage 213  
  événements 213  
  Linux libstdc++.so.5 97  
agents Warehouse  
  *Voir aussi* agent Summarization and  
  Pruning  
  fuite de mémoire sur le système  
  d'exploitation Solaris 216  
  pureScale DB2 272  
agents z/OS  
  automatisation réflexe 212  
AIX  
  *Voir aussi* UNIX  
  7.1 TL1 nécessite SP 2 ou le correctif  
  APAR 101  
  gestion itmcmd 101  
  interface privée sur le serveur  
  concentrateur 130  
ajout sur le serveur de surveillance  
  concentrateur 318  
AMXUT7502E 85  
AMXUT7512E 119  
analyseur de journal 11  
analyseur de performance  
  problèmes survenant après la mise à  
  niveau 265  
application UAGENT 66  
assistant de support 331  
attributs  
  manquants 231  
Audit ITM 211  
automatisation réflexe 30, 211  
autorisation de règle  
  distribution signalée 197

## B

base de données 271  
  restauration 271  
  sauvegarde de TEPS 271  
base de données d'entrepôt  
  droit d'accès de l'utilisateur 282  
base de données TEPS 271  
Bibliothèque de gestion de services  
  intégrée 329  
bibliothèque libstdc++.so.5 95, 97  
boîte de dialogue  
  connexion 121

## C

cache JAR 66  
CandleManage 238  
cartes d'interface réseau 92  
checkprereq échoue sur AIX 7.1 101  
classification des problèmes 1

clé du registre DNS 91  
client  
  messages d'erreur de connexion 121  
client de distribution de règles 191  
client de navigation  
  IBM Java 7 sous Linux 136  
  installer l'extension Java 138  
  paramètres régionaux 153  
client de portail  
  *Voir aussi* Tivoli Enterprise Portal  
agents hors ligne 153  
aucune données de visualisation 12  
client de navigation  
  Linux avec Firefox 136  
  message de sécurité 137  
connexion 141  
définition des options de trace 48  
démarrage 135, 136  
données d'historique 145  
données non renvoyées au 149  
échec de configuration  
  d'historique 146  
échec de validation de certificat 138  
erreurs DB2 131  
espaces de travail 142, 212  
espaces de travail comportant des  
  onglets 142  
identification et résolution des  
  problèmes 135  
installer l'extension Java 138  
Java Web Start 137, 138, 139  
l'aide ne s'affiche pas 149  
Message de problème de sécurité de  
  Java 139  
message de sécurité 137, 139  
ne démarre pas dans Firefox 135  
Ordre de la vue physique du  
  navigateur 149  
page de téléchargement Oracle  
  Java 135  
procédure de désinstallation en mode  
  Navigateur 66  
situations 146  
SQL1\_CreateRequest a échoué 144,  
  145  
client de règle  
  trace 187  
cmwras1.log 48  
cnp.sh 140  
collecte de données  
  autres sources 8  
  Dr. Watson 7  
  fichier core 6  
  snapcore 5  
commandes  
  SOAP 162  
commandes Action 211  
commandes itmcmd 260  
commandes SOAP 162  
commandes tacmd 56, 247  
commandes tivcmd 261

- configuration LDAP 168
- configuration logicielle 11
- connectivité 125
  - createNode, commande 256
  - entre le serveur de portail et le serveur de surveillance 130
  - sous Windows XP 129
- connexion
  - client de portail 135
  - messages d'erreur 121
- consignation
  - fonctions intégrées 1
- console JazzSM 188
- consultation 320, 322
- contrôle prérequis 247
- correctifs, obtention 332
- createNode, commande 256
- createSit 260
- CSI
  - Voir aussi* inventaire de logiciels consolidé
  - sauvegarde de l'environnement 113
- CT\_CMSLIST 92
- CTIRA\_HOSTNAME 239

## D

- Dashboard Application Services Hub
  - problèmes de connexion 128
- DB2
  - échec du script de migration 275
  - erreur Premiers pas 273
  - pureScale 272
- DB2 for z/OS
  - nombreuses déconnexions 279
- DB2 UDB
  - ID utilisateur 271
- DBCS
  - non accepté 152
- déconnexion
  - client de portail au serveur de portail 129
  - serveur de portail
    - déconnexions du client 129
- délais d'extraction de données 322
- démarrage
  - client de portail 135
  - Serveur de règles d'autorisation 194
- déploiement à distance
  - agent et agent de système d'exploitation sur différents serveurs 77
- déploiement d'agent
  - délai d'expiration 232
- des Redbooks IBM 331
- désinstallation
  - problèmes 114
  - utilitaire Ajout/Suppression de programmes 118
- developerWorks 329
- DirectDraw 21
- Distributed Monitoring Upgrade Toolkit, outil 119
- données
  - manquantes dans une table ou un graphique 12
  - prévention de perte 271

- données d'historique
  - agents z/OS
    - Voir aussi* agents OMEGAMON XE
    - données d'historique 211
  - incorrectes 280
  - krarloff 245
  - manquantes ou incorrectes 22
  - non en entrepôt 280
  - outil de migration 220
  - pas collectées sur l'agent z/OS 27
  - pour les agents 211
  - trop nombreuses 281
- Dr. Watson 7
- droit d'accès administrateur
  - serveur de portail 273
  - Windows 77

## E

- e3270 UI 309
- échec de la connexion à l'instance DB2
  - db2inst1 100
- échec de validation de certificat
  - Java Web Start 138
- en ligne 319
- erreur
  - impossible d'ouvrir la clé du registre DNS 91
- erreur au niveau de l'outil de transmission d'événements IBM Tivoli Monitoring 87
- erreur de dépassement arithmétique 304
- erreur de paramétrage de clé de chiffrement 100
- erreur InstallShield 92
- erreurs SQL 303
- espace adresse de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON 309, 313
- espace de travail Journal d'audit 307
- espace de travail obsolète 212
- espaces de travail 142, 212
  - à onglets 142
  - analyseur de performance après la mise à niveau 265
  - aucune donnée dans 144
  - erreurs DB2 131
  - liés 240
  - manquants 12
  - Statistiques d'exportation de l'historique 145
- événements 147
- exception utilisateur Corba 159

## F

- FAQ
  - voir foire aux questions 71
- fenêtre Configuration de la collecte d'historique
  - message d'erreur impossible de charger les données 146
- fichier core 6
- fichier journal de l'interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON 320, 322

- Fichiers .rtm Cognos 297
- fichiers de trace 5
- fichiers journaux 5
- Firefox
  - démarrage du client de navigation sous Linux 136
  - plug-in Java désactivé 135
- foire aux questions 71
- fonction auto-descriptive
  - erreurs sqlStatus 79 liées à l'installation 89
  - groupe de systèmes gérés manquant 88
  - installation et configuration 87
  - secours automatique 88, 175
  - support du serveur de surveillance z/OS 89
  - utilisation 217
- fonction de consignation commune 68
- fonctions d'identification de problème 1
- fournisseur de données de tableau de bord
  - problèmes de connexion 128
  - trace 187
- fournisseur de services OSLC-PM 182, 184

## G

- génération de rapports
  - Voir aussi* Tivoli Common Reporting
- DB2
  - outil de publication de schéma 297
- emplacements des fichiers journaux 298
- erreur de mémoire Java
  - insuffisante 295
- GNU 296
- installations répétées 297
- mémoire insuffisante 303
- message CTGTRW1000E 301
- Performance Analyzer 295
- rapport de lignée 306
- rapports extraits à partir du fichier tar sur le serveur AIX 296
- tdw\_schema\_insert.sql 297
- Gérer les services Tivoli
  - Enterprise Monitoring 3
  - installation et configuration 101
- groupe de correctifs
  - CNP196 71
- groupe de systèmes gérés
  - manquants 88

## H

- HEAPDUMP 151

## I

- IBM Support Assistant 11, 331
- ID utilisateur 273
  - échec d'autorisation 121
- identification et résolution des problèmes
  - aucune donnée n'est tracée 304

- identification et résolution des problèmes (*suite*)
  - colonnes vides dans la table 304
  - connectivité 121
  - données demandées non disponibles 305
  - erreur de dépassement arithmétique 304
  - erreur SQL 303
  - fonctions intégrées 1
  - messages d'erreur de connexion 121
  - messages d'instruction SQL 301
  - pilotes de périphérique manquants 300
  - problèmes d'installation 300
  - problèmes de synchronisation d'événements 283
  - problèmes JDBC 300
  - problèmes Tivoli Data Warehouse 305
  - requête SQL incorrecte 301
  - sur les systèmes répartis 162
- Identification et résolution des problèmes Windows 89
- impossible de créer TEPS, code retour = 3 100
- Infrastructure Management Dashboards for Hypervisors
  - Voir* tableaux de bord
- Infrastructure Management Dashboards for Servers
  - Voir* tableaux de bord
- initialisation et réception de requêtes de données 317
- installation
  - identification des problèmes 71
  - Linux 101
  - problèmes 71
  - suppression d'une installation défectueuse sous Windows 114
  - Systèmes UNIX 93
  - Tivoli Common Reporting 295
  - Windows 72
- installation en mode silencieux 100
- Installation Manager
  - la mise à jour s'arrête 99
- installation sous Windows
  - foire aux questions 72
- instruction SQL 301
- Integrated Cryptographic Service Facility (fonction de service cryptographique intégré) 113, 178
- interface CLI
  - ne peut pas être détectée ou démarrée 245
- Interface CLI tivcmd 195
- interface de ligne de commande
  - agents de surveillance 210
- interface inconnue 236
- interface RAS1 62
- interface utilisateur 3270 améliorée 316
- interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON 313
  - Voir aussi* e3270 UI
  - OMEGAMON, composants 309, 313
- Interface utilisateur 3270 améliorée d'OMEGAMON 309

- interpréteur de commandes Korn 97
- interruptions anormales (fichiers de vidage), capture 73
- invite de commande
  - affichage des tâches du serveur de portail 65
- IP:PIPE 73
- ISA 331
- ISA (IBM Support Assistant) 331
- itmcmd manage 101
- ITMSuper 69
- ITMSUPER, outils 11

**J**

- Java 151
  - client de navigation sous Linux 136
  - désactivé dans Firefox 135
  - erreur lors de l'installation 100
  - fonctions du client de portail bloquées 139
  - mémoire insuffisante 295
  - page de téléchargement Oracle 135
  - paramètres régionaux 153
  - vidage de la mémoire dynamique VM 100
- Java Web Start 137
  - client de bureau
    - après avoir ajouté le support 139
    - échec de validation de certificat 138
    - installer l'extension Java 138
    - message de sécurité 137, 139
- JAVACore 151
- JDBC 300
- journal
  - activation de la trace pour le serveur de portail 48
- Journal des opérations de l'agent 211
- journaux 37
  - activation de la trace de l'agent i5/OS 53
  - activer la trace du portail de client 48
  - agent Summarization and Pruning 55
  - commandes tacmd 56
  - génération de rapports 298
  - installation 41
  - mise à niveau 44
  - où trouver les informations ? 37
  - outil de mise à niveau 57
  - RAS1 45
  - serveur de surveillance incorrect 170
  - traçage de Warehouse Proxy Agent 54
  - traçage pour l'outil de déploiement d'agent 52
  - trace du serveur de surveillance 49
  - trace Tivoli Enterprise Console 57
  - transmetteur de mise à jour de situations d'IBM Tivoli Enterprise Console 58
  - UNIX 43
  - Windows 42
- journaux d'audit
  - Serveur de règles d'autorisation 191
- journaux de trace 37

- journaux de trace RAS 5, 8
- JRE
  - Voir* Java

## K

- KAS\_DEBUG 50, 51
- KAS\_DEBUG\_MAXLOGS 50
- KASPR017E 184
- KBB\_RAS1\_LOG 37
- KCIIN0198E 185
- KCIIN0205E 185
- KCIIN2363E 98
- KDSMA013 179
- KDY1024E 236
- KFW\_CMW\_RECYCLE\_DELAY 130
- KFWENV 149
- KFWITM215E 129
- KFWITM290E 236
- KFWITM714E 203
- kfwras1.log 48
- KfwsSQLClient 99
- khdexp.cfg 220
- khdras1.log
  - erreurs ORACLE ou DB2 281
- kinconfig 246
- KLVSQ000 178
- KLVST005 178
- KLVST044 177
- Korn, interpréteur de commandes 97
- KRAMESG 220
- krarloff 245
- kshsoap 172
- KUIC00017E 175
- KUIC02001E 238, 257
- KUICAR020E 92
- KUICCR099E 258
- KUICLR099E 170

## L

- l'aide ne s'affiche pas 149
- lancement
  - client de portail 135
- LDAP
  - Echec de la connexion en tant qu'administrateur système 156
  - liaison d'une valeur LONG uniquement en vue d'une insertion 240
- Linux
  - Voir aussi* UNIX
  - agent de système d'exploitation libstdc++.so.5 97
  - Agent de système d'exploitation libstdc++.so.5 95
  - cnp.sh 140
  - démarrage de l'agent de système d'exploitation 213
  - exportation de DISPLAY vers Windows 140
  - installation 101
  - installation d'IBM Java 7 136
  - interpréteur de commandes Korn 97
  - taille de mémoire virtuelle élevée 164
  - VMware 133

- Linux et UNIX
  - foire aux questions relatives à
    - l'installation 72
    - installation 93
- Linux ou UNIX
  - échec du démarrage du processus de surveillance 132
- listes des systèmes gérés en ligne 320
- listSit 238, 257
- listsystems, commande 233
- localisation
  - noms de commande Action 212
  - Tivoli Common Reporting 298
- logiciel de blocage d'incrutation 149

## M

- magasin de stockage permanent des données 25
- mémoire dynamique Java 302
- mémoire insuffisante
  - génération de rapports 303
- mémoire insuffisante Tivoli Common Reporting 302
- mes notifications de support 2
- message
  - KCICF5100E 184
  - KCIIN0198E 184
  - L'autorisation de l'utilisateur a échoué 121
  - Le Tivoli Enterprise Portal Server est en cours d'initialisation. 129
  - Tivoli Enterprise Portal Server a perdu le contact... 129
- message d'erreur
  - échec de la connexion à Tivoli Enterprise Portal Server 125
- messages
  - AMXUT7502E 85
  - AMXUT7512E 119
  - fonctions intégrées 1
  - lcfid.log 85, 119
- mise à niveau
  - erreur de mot de passe root 98
- mode console
  - serveur de portail 65
- mot de passe
  - incorrect lors d'une mise à niveau 98
  - Tivoli Directory Server 163
- movefrom-m2i.bat 274
- MS SQL Server
  - DB2
    - invite (désinstallation de la base de données MS SQL) 120
    - invite (désinstallation de la base de données) 120
- MVS
  - Tivoli Enterprise Monitoring Server 178
- N
  - nls\_replace script 92
  - noms de processus 325
  - non concordance
    - statut de l'agent 15

- non configurés 314
- non créés
  - OMEGAMON, composants 314
- non enregistrés 316
- non root 159, 236
- notes sur l'édition
  - Voir Support Portal
- notes techniques 329
  - Voir aussi Support Portal
- abonnement 2
- notifications par e-mail 2

## O

- OPLOG 220
- Oracle
  - agent 34
- Oracle Java 135
- OS Windows, agent
  - événements 213
- outil de configuration
  - Voir aussi ICAT
  - sauvegarde de l'environnement 113
- outil de mise à niveau outil de mise à niveau
  - Voir IBM Tivoli Monitoring
- outil de publication de schéma 297
- outil Distributed Monitoring Upgrade Toolkit 85
- outil pdcollect 11, 67
- outils 11
  - application UAGENT
    - DPLOG 66
    - espace de travail ACTION 66
    - ITMSuper 69
  - outil pdcollect 67
  - rasllog 68
  - utilisés pour le diagnostic de problèmes 37
  - utilitaire de vérification des retours arrière 68
- outils de diagnostic
  - application UAGENT
    - DPLOG 66
    - espace de travail ACTION 66
  - outil pdcollect 67
  - rasllog 68
  - utilitaire de vérification des retours arrière 68

## P

- paramètre d'instruction 240
- paramètre de délai d'attente TCP/IP 293
- paramètre ulimit 250
- paramètres 309, 313
- paramètres du serveur de surveillance
  - concentrateur 314
- paramètres régionaux 110
  - client de navigation 153
- pare-feu
  - diagnostics 33
- pdcollect
  - Serveur de règles d'autorisation 189
- Performance Analyzer 263
  - activation de la consignation 263

- Performance Analyzer (*suite*)
  - activation de la journalisation 264
  - ajout d'un index 268
  - génération de rapports 295
  - installation et configuration 264
  - l'agent ne se connecte pas au serveur de surveillance 269
  - noyau 269
  - tâches non linéaires 268
- ping 33
- portail de support
  - abonnement 2
- problèmes, types 1
- problèmes de connectivité 121
- problèmes Tivoli Data Warehouse
  - identification et résolution des problèmes 305
- processus 164
- profil de connexion 315
- profils de connexion 309, 313
- profils de connexion personnalisé 314
- programme d'installation du support d'application 87
- programme exécutable 325
- pureScale
  - ITMREG8K 272
  - table et espace table 272
  - WAREHOUSEMARKER 273

## Q

- questions 71

## R

- RAS1
  - fonction de trace sous z/OS 59
  - syntaxe 46
- RAS1, journal
  - lecture 45
- rasllog, outil 68
- Redbooks 329, 331
- référentiels de données de trace 11
- refreshTECinfo 293
- registre local 320
- Registry Services 182
- requêtes SQL 301
- résolution des problèmes 11, 331
- résolution des problèmes courants 11
- RKPDLOG 25

## S

- SECJ0373E 202
- secours automatique 168
  - agent SDA (Self-Describing Agent) 219
  - fonction auto-descriptive 175
  - fonction SDA 88
  - groupe de systèmes gérés manquant 88
  - objets supprimés 176
  - tacmd listappinstallrecs 175
  - tacmd login 174
- sécurité
  - Windows local 272

- serveur d'automatisation 181
    - arrêt 185
    - définition d'une trace 50
    - fichier d'environnement 181
    - fichier journal 181
    - fournisseur de services
      - OSLC-PM 182, 184
    - recycler 185
    - Registry Services 182
    - trace, définition de manière
      - dynamique 51
  - serveur de portail
    - activation du traçage 48
    - alertes d'état 129
    - connectivité avec le serveur
      - concentrateur 130
    - connexion de base de données 273
    - échec de connexion 121
    - échec de la connexion 125
    - fichiers de support d'application sans
      - concordance 75
    - identification et résolution des
      - problèmes 155
    - journaux 11
    - ne démarre pas 130
    - ne démarre pas ou cesse de
      - répondre 17
    - performances lentes 157
    - situations sans concentrateur 159
    - USE\_EGG1\_FLAG=1 113
  - serveur de règles d'autorisation 187
    - informations de trace et de
      - journal 187
    - mises à jour d'utilisateur ne s'affichent
      - pas dans les tableaux de bord 207
  - Serveur de règles d'autorisation
    - commandes tivcmd 261
    - échec du démarrage 194
    - journaux d'audit 191
    - pdcollect 189
    - trace 188
  - serveur de surveillance 161
    - agent SDA (Self-Describing
      - Agent) 219
    - commandes SOAP 162
    - journaux 11
    - les packages dépassent 512 161
    - message d'échec de la sauvegarde lors
      - de la mise à niveau 84
    - réglage des paramètres de
      - stockage 110
    - secours automatique 174, 175, 176,
      - 219
    - support d'application UNIX 93
    - support sous z/OS 89
    - trace 49
    - transfert impossible des fichiers
      - catalogues et attributs 112
  - serveur de surveillance
    - concentrateur 309, 313
  - serveur de surveillance concentrateur,
    - paramètres en cours 315
  - serveur de surveillance concentrateur
    - hors ligne 317
  - serveur de surveillancemembres
    - d'exécution z/OS 111
  - serveur Tivoli Enterprise Monitoring
    - Server concentrateur 309, 313
  - Service Console 60
    - blocage de l'accès 64
    - connexion 61
    - interface RAS1 62
  - Service de support logiciel 331
  - Service Management Connect 329, 331
  - services de gestion d'agent
    - Voir aussi* PAS
    - espace de travail 212
  - session telnet 171
  - signal de présence
    - VMware 133
  - situations 28, 146
    - automatisation réflexe 30
    - commandes Action 211
    - sans concentrateur 159
    - UADVISOR 146
  - situations sans concentrateur 159
  - SMC 329, 331
  - snapcore 5
  - SQL0480N 275
  - SQL0552N 282
  - Startup Center 75
  - substitutions et balises d'octet de poids
    - faible manquantes 87
  - Support Assistant 331
  - support client 333
  - support d'application 318
    - fichiers sans concordance 75
  - support logiciel
    - contact 333
    - réception de mises à jour
      - hebdomadaires 332
  - Support Portal
    - affichage 2
  - sur les systèmes répartis
    - problèmes 162
  - sysadmin
    - LDAP 156
  - systèmes gérés uniquement 318, 319
- T**
- tableau de bord
    - autorisation 194, 195
  - tableaux de bord 201
    - affichage de données partielles 206
    - aucun résultats d'événements
      - affichés 205
    - aucune donnée dans 128
    - authentification requise 202
    - communications du fournisseur de
      - données 208
    - événements de situation non mis à
      - jour 207
    - mises à jour de l'autorisation de
      - l'utilisateur 207
    - non autorisé 203
    - paramètres de trace 201
    - ressource non disponible 203
    - situations
      - aucun résultat dans le tableau de
        - bord 205
  - tableaux de bord de gestion
    - d'infrastructure
      - Voir* tableaux de bord
  - tableaux de bord de gestion
    - d'infrastructure. 128
  - tacmd 210
    - cleanMS 247
    - échec lié au dépassement du délai
      - d'attente 248
    - executeaction 210
    - listSystems 247
    - non concordance du statut de
      - l'agent 15
    - temps de réponse important 247
  - tacmd, commandes
    - VMWare 251
  - tacmd checkprereq 247
  - tacmd createnode 247
  - tacmd listappinstallrecs 175
  - tacmd listSystems 250
  - tacmd login
    - secours automatique 174, 175
  - tacmd settrace 60
  - tacmd viewUser 260
  - taille de mémoire virtuelle élevée sur
    - Linux 64 bits 164
  - tdw\_migrate\_setup.sql 275
  - tdw\_migrate\_step1.sql 275
  - tivcmd 97, 194
  - Tivoli Common Reporting 295
    - espace disque 299
    - installation et configuration 295
    - localisé 298
    - mémoire insuffisante 302
  - Tivoli Data Warehouse 236
    - désinstallation 119
    - migration des tables 275
    - mise à jour de l'agent à partir de
      - l'interface CLI 78
  - Tivoli Directory Server 163
  - Tivoli Enterprise Console 292
  - Tivoli Enterprise Monitoring Automation
    - Server
      - Voir* serveur d'automatisation
  - Tivoli Enterprise Monitoring Server
    - ne libère pas de mémoire 171
  - Tivoli Enterprise Portal
    - Voir* client de portail
  - Tivoli Enterprise Portal Server
    - Voir* serveur de portail
  - Tivoli Monitoring Service Console
    - Voir* Service Console
  - Tivoli Monitoring Service Console
    - Voir* Service Console
  - Tivoli OMEGAMON XE, agents 309, 313
  - tmcmd server stop/start 170
  - trace 37, 187
    - agent Summarization and
      - Pruning 55
    - agent Warehouse Proxy 54
    - client de règle 187
    - commandes tacmd 56
    - définition d'un client de portail 48
    - fournisseur de données de tableau de
      - bord 187
    - modification dynamique des
      - paramètres 60

trace (*suite*)  
  outil de mise à niveau 57  
  paramétrage 46  
  paramètre pour l'agent i5/OS 53  
  RAS1 sous z/OS 59  
  serveur d'automatisation 50, 51  
  Serveur de règles d'autorisation 188  
  serveur de surveillance 49  
  syntaxe RAS1 46  
  tableaux de bord du serveur 201  
  traçage pour l'outil de déploiement  
  d'agent 52  
  trace d'IBM Tivoli Enterprise  
  Console 57  
  transmetteur de mise à jour de  
  situations d'IBM Tivoli Enterprise  
  Console 58  
  Warehouse Proxy 54  
transmetteur d'événements 57  
transmetteur d'événements d'IBM Tivoli  
Enterprise Console 57  
transmetteur de mise à jour de  
situations 58

## U

UC 31  
UNIX  
  install.sh 97  
  installation 93  
  installation en mode silencieux 100  
  interpréteur de commandes Korn 97  
  KfwSQLClient 99  
  libstdc++.so.5 97  
  mise à niveau d'Installation  
  Manager 99  
USE\_EGG1\_FLAG=1 113  
utilisation de la mémoire, Tivoli  
Enterprise Monitoring Server 171  
utilitaire de contrôle 68, 307  
utilitaire de vérification des retours  
arrière 68

## V

vérifier 315, 317, 318, 319  
viewUser 260  
VMware 133  
VMWare  
  tacmd, temps de réponse de la  
  commande 251  
vue physique du navigateur 149

## W

WAREHOUSE\_JCLJOB  
  \_MIGRATION\_STATUS 275  
WAREHOUSE\_MIGRATION\_STATUS 275  
Warehouse Proxy Agent 236  
  échec d'exportation de données 281  
Windows  
  ID utilisateur 77, 271  
  paramètres de sécurité locaux 272

## Z

z/OS  
  données d'historique non stockées sur  
  l'agent 27  
  sauvegarde de l'environnement ICAT  
  et CSI 113  
  serveur de surveillance 176  
  support du serveur de  
  surveillance 89  
  travail membres d'exécution 111  
zOS  
  Tivoli Enterprise Monitoring  
  Server 178





GC11-7249-00

