

Guía de solución de problemas de vRealize Business for Cloud

vRealize Business for Cloud Standard 7.3 y vRealize Business for Cloud Advanced 7.3

vRealize Business 7.3

vRealize Business for Cloud 7.3



vmware®

Puede encontrar la documentación técnica más actualizada en el sitio web de VMware en:

<https://docs.vmware.com/es/>

Si tiene algún comentario sobre esta documentación, envíelo a la siguiente dirección de correo electrónico:

docfeedback@vmware.com

VMware, Inc.
3401 Hillview Ave.
Palo Alto, CA 94304
www.vmware.com

VMware, Inc.
Paseo de la Castellana 141. Planta 8.
28046 Madrid.
Tel.: + 34 91 418 58 01
Fax: + 34 91 418 50 55
www.vmware.com/es

Copyright © 2013 – 2017 VMware, Inc. Todos los derechos reservados. [Copyright e información de marca registrada.](#)

Contenido

- Solución de problemas de vRealize Business for Cloud 5
- 1 Solucionar problemas generales en vRealize Business for Cloud 6**
 - Errores de certificado SSL tras agregar un endpoint 6
 - El coste del servidor ESXi se duplica en vRealize Business for Cloud 7
 - No se pueden reiniciar los servicios mediante el comando `monit restart all` 7
- 2 Solucionar problemas de vRealize Automation en vRealize Business for Cloud 8**
 - Error de recopilación de datos de vRealize Automation 8
 - Error de conexión de vRealize Business for Cloud y vRealize Automation 9
 - Se desconecta vRealize Business for Cloud 9
 - No aparece la pestaña Gestión empresarial 10
 - Error al acceder a vRealize Business for Cloud 11
 - Los costes del proyecto aparecen como cero en los proyectos basados en vCloud Director en vRealize Automation 12
 - Los proyectos aparecen en la pestaña Otros proveedores de nube 12
- 3 Solucionar problemas de VMware Identity Manager en vRealize Business for Cloud 14**
 - Error de registro de vRealize Business for Cloud en VMware Identity Manager 14
 - Puede que se produzca un error durante la redirección a VMware Identity Manager 15
 - No se puede iniciar sesión en VMware Identity Manager 15
 - Solución de problemas del mensaje de advertencia sobre los permisos de acceso de vRealize Business for Cloud 16
- 4 Solucionar problemas de cuentas de vCenter Server en vRealize Business for Cloud 17**
 - Error de recopilación de datos de vCenter Server 17
 - Error de vCenter Server al sincronizar el almacenamiento 18
 - La recopilación de datos presenta errores después de actualizar vCenter Server 19
- 5 Solucionar problemas de cuentas de vCloud Director en vRealize Business for Cloud 21**
 - No se puede ver la categorización de vCloud Director 21
 - Las máquinas virtuales de vCloud Director no se muestran en vRealize Business for Cloud 22

- 6 Solucionar problemas de servidores de almacenamiento en vRealize Business for Cloud 24**
 - No es posible agregar servidores de almacenamiento de SRM de EMC 24
 - No aparecen los detalles de la matriz de almacenamiento 25
 - La tasa de LUN computados no coincide con la tasa real 26

- 7 Solucionar problemas de cuentas de AWS en vRealize Business for Cloud 28**
 - No se pueden agregar cuentas de AWS 28

- 8 Solucionar problemas de cuentas de Azure en vRealize Business for Cloud 30**
 - Algunas máquinas virtuales aprovisionadas no aparecen en una cuenta Azure 30
 - Error de recopilación de datos para cuentas de Azure que no sean EA 30

- 9 Solucionar problemas de informes en vRealize Business for Cloud 32**
 - Error al filtrar informes 32

Solución de problemas de vRealize Business for Cloud

La *Guía de solución de problemas de VMware® vRealize Business for Cloud* proporciona indicaciones sobre las acciones más comunes para solucionar problemas en vRealize Business for Cloud.

Público objetivo

Esta información está destinada a las personas encargadas de solucionar problemas de vRealize Business for Cloud.

Glosario de publicaciones técnicas de VMware

El departamento de Publicaciones técnicas de VMware ofrece un glosario con los términos que quizá usted desconozca. Para consultar las definiciones de términos tal y como se utilizan en la documentación técnica de VMware, visite <http://www.vmware.com/es/support/pubs>.

Solucionar problemas generales en vRealize Business for Cloud

1

Puede solucionar problemas generales, como errores de certificado SSL o errores de comandos, que puedan surgir al utilizar vRealize Business for Cloud.

Este capítulo cubre los siguientes temas:

- [Errores de certificado SSL tras agregar un endpoint](#)
- [El coste del servidor ESXi se duplica en vRealize Business for Cloud](#)
- [No se pueden reiniciar los servicios mediante el comando `monit restart all`](#)

Errores de certificado SSL tras agregar un endpoint

Tras agregar un endpoint a vRealize Business for Cloud, aparece un mensaje de error de certificado que no es de confianza en el estado del sistema, o la identidad del endpoint agregado no coincide con el certificado SSL.

Problema

Después de agregar un endpoint como vCenter Server, aparece uno de los siguientes mensajes de error:

- El servidor presentó un certificado que no es de confianza.
- El certificado presentado por el servidor tiene problemas. Rectifique el certificado y edite la conexión para aceptar el nuevo certificado.

Origen

Este problema podría ocurrir en una de las siguientes situaciones.

- El certificado SSL del endpoint ha cambiado, y puede que una entidad de confianza no lo haya firmado.
- El endpoint se ha agregado mediante la dirección IP, en vez del nombre de host.

Solución

- 1 Vaya a la pestaña **Administración** del dispositivo virtual de vRealize Business for Cloud.
- 2 Vaya a la sección del endpoint. Por ejemplo, **Administrar conexiones de nube privada > vCenter Server**.
- 3 Seleccione el endpoint y haga clic en la opción de edición.

- 4 Escriba la contraseña de la cuenta y haga clic en **Guardar**.
- 5 Vea y acepte el certificado.
- 6 Inicie sesión en vRealize Business for Cloud como usuario raíz y ejecute los siguientes comandos para reiniciar el proceso de recopilación de datos.
 - a `monit stop itbm-data-collector`
 - b `monit start itbm-data-collector`

El coste del servidor ESXi se duplica en vRealize Business for Cloud

El coste de los hosts ESXi se duplica en vRealize Business for Cloud.

Problema

Al calcular el coste de ciertos servidores de ESXi, vRealize Business for Cloud usa el valor de coste dos veces.

Origen

Si migra hosts ESXi de un servidor vCenter Server a otro sin eliminar los hosts ESXi del primer servidor vCenter Server, el coste del host se tiene en cuenta una sola vez desde el servidor vCenter Server de origen y una sola vez desde el servidor vCenter Server de destino.

Solución

- ◆ Para evitar que se dupliquen los costes, después de migrar el host ESXi a una nueva instancia de vCenter Server, elimínelo de la instancia de vCenter Server anterior.

No se pueden reiniciar los servicios mediante el comando `monit restart all`

Cuando se cambia el nombre de host de vRealize Business for Cloud, no se puede usar el comando `monit restart all` para reiniciar los servicios del host.

Problema

Tras cambiar el nombre de host de vRealize Business for Cloud, cuando se ejecuta el comando `monit restart all`, los servicios supervisados no se reinician.

Origen

El comando `monit` no puede identificar el host debido al cambio de nombre.

Solución

- ◆ Ejecute el comando para reiniciar el servicio `monit`.

```
systemctl restart monit
```

El servicio `monit` registrará el nuevo nombre de host y le permitirá usar los comandos `monit`.

Solucionar problemas de vRealize Automation en vRealize Business for Cloud

2

Puede solucionar problemas relacionados con vRealize Automation como la conectividad, la recopilación de datos y el costo de los proyectos.

Este capítulo cubre los siguientes temas:

- [Error de recopilación de datos de vRealize Automation](#)
- [Error de conexión de vRealize Business for Cloud y vRealize Automation](#)
- [Se desconecta vRealize Business for Cloud](#)
- [No aparece la pestaña Gestión empresarial](#)
- [Error al acceder a vRealize Business for Cloud](#)
- [Los costes del proyecto aparecen como cero en los proyectos basados en vCloud Director en vRealize Automation](#)
- [Los proyectos aparecen en la pestaña Otros proveedores de nube](#)

Error de recopilación de datos de vRealize Automation

La conexión de vRealize Business for Cloud y vRealize Automation no se realiza correctamente, lo que impide recopilar datos.

Problema

Una vez que se registra vRealize Business for Cloud en vRealize Automation, la recopilación de datos de vRealize Automation muestra un error de host IaaS desconocido y, a continuación, no se puede acceder a la máquina de IaaS desde vRealize Business for Cloud.

Origen

Este problema ocurre si la hora no está sincronizada en el dispositivo virtual de vRealize Automation y el dispositivo virtual de vRealize Business for Cloud. La diferencia horaria entre los dos dispositivos virtuales no debe ser de más de 60 segundos.

Solución

Para obtener información sobre cómo configurar el protocolo de tiempo de redes (NTP), consulte la sección *Configurar la sincronización de hora* de la guía de instalación.

Procedimiento

- 1 Configure el mismo servidor NTP en los dispositivos virtuales vRealize Automation y vRealize Business for Cloud.
- 2 Reinicie los dispositivos virtuales.

Error de conexión de vRealize Business for Cloud y vRealize Automation

Aparece un mensaje de error después de registrar vRealize Business for Cloud en vRealize Automation.

Problema

Después de registrar vRealize Business for Cloud en vRealize Automation, si va a **Administración > Gestión empresarial**, aparece el mensaje de error `java.net.NoRouteToHostException: ninguna ruta al host`.

Origen

Este problema ocurre si la dirección IP del dispositivo virtual vRealize Business for Cloud cambia después de registrar vRealize Business for Cloud en vRealize Automation.

Solución

Para obtener información sobre cómo recrear un almacén de claves SSL, consulte la sección *Cambiar o reemplazar el certificado SSL de vRealize Business for Cloud* en la Guía de instalación.

Para obtener información sobre cómo registrar vRealize Business for Cloud, consulte la sección *Registrar vRealize Business for Cloud con vRealize Automation* en la Guía de instalación.

Procedimiento

- 1 Inicie sesión en la consola web de vRealize Business for Cloud, en `https://vRealize_Business_for_Cloud_IP_address:5480`.
- 2 Elimine el registro de vRealize Business for Cloud desde vRealize Automation. Para obtener más información, consulte la sección *Anular registro de vRealize Business for Cloud desde vRealize Automation*.
- 3 Realice uno de los pasos siguientes.
 - Quite el dispositivo virtual vRealize Business for Cloud del entorno e implemente una nueva instancia de vRealize Business for Cloud con una IP estática y nombre de dominio completo.
 - Vuelva a crear el archivo del almacén de claves SSL (`ssl.keystore`).
- 4 Regístrese en vRealize Business for Cloud con vRealize Automation.

Se desconecta vRealize Business for Cloud

No se puede conectar a vRealize Business for Cloud.

Problema

Después de actualizar el certificado SSL de vRealize Automation, se pierde la conexión a vRealize Business for Cloud.

Origen

Un administrador ha reemplazado el certificado autofirmado de vRealize Automation, que no se ha registrado en vRealize Business for Cloud.

Solución

Para obtener información sobre cómo registrar vRealize Business for Cloud, consulte la sección *Registrar vRealize Business for Cloud con vRealize Automation* en la Guía de instalación.

Procedimiento

- ◆ Registre su servidor vRealize Business for Cloud con vRealize Automation.

No aparece la pestaña Gestión empresarial

Después de registrar vRealize Business for Cloud en vRealize Automation, la pestaña **Gestión empresarial** no aparece en la interfaz de usuario de vRealize Automation.

Problema

Después de registrar vRealize Business for Cloud en vRealize Automation y asignar la función **Gestión empresarial** o la función **Controlador de arrendatarios** a un usuario, la pestaña **Gestión empresarial** no aparece en la interfaz de usuario de vRealize Automation.

Origen

Este problema podría ocurrir en una de las siguientes situaciones.

- Cuando el componente IaaS de vRealize Automation no está disponible.
- Cuando los datos de vRealize Automation no se almacenan en caché en el servidor.

Solución

- Cuando el componente de IaaS de vRealize Automation no esté disponible, siga estos pasos.
 - a Inicie sesión en el dispositivo virtual vRealize Automation mediante las credenciales raíz.
 - b Cree un archivo `extension.properties` en `/etc/vcac` y oculte la pestaña de página de inicio mediante el comando `shell.disabledExtensions=csp.home`.

Puede ocultar otras pestañas mediante `shell.disabledExtensions=extension-id[,extension-id]`.
 - c Reinicie el dispositivo virtual vRealize Automation.
 - d Inicie sesión en la interfaz de vRealize Automation.Aparecerá la pestaña Gestión empresarial.

- Cuando los datos de vRealize Automation se guarden en la memoria caché del servidor, siga estos pasos.
 - a Inicie sesión en vRealize Automation mediante las credenciales de `administrator@vsphere.local`.
 - b Haga clic en **Editar** para abrir la ventana de edición del usuario arrendatario y haga clic en **Actualizar**.
 - c Cierre sesión y, a continuación, vuelva a conectarse como arrendatario con la URL de arrendatario.

Error al acceder a vRealize Business for Cloud

Tras registrar vRealize Business for Cloud en vRealize Automation, puede que vea un error al acceder a vRealize Business for Cloud.

Problema

Tras registrar vRealize Business for Cloud en vRealize Automation, si se hace clic en la pestaña **Gestión empresarial** de la interfaz de usuario de vRealize Automation, puede que aparezca el error Error 404 o Error HTTP 401 no autorizado.

Origen

Estos errores podrían ocurrir en una de las siguientes situaciones.

- El servidor de vRealize Business for Cloud no está encendido, o no se puede acceder a él.
- La hora entre los dispositivos virtuales de vRealize Automation y vRealize Business for Cloud no está sincronizada. La diferencia horaria entre los dispositivos virtuales no debe ser de más de 60 segundos.

Solución

Para obtener información sobre cómo sincronizar la hora entre los dispositivos virtuales de vRealize Automation y vRealize Business for Cloud, consulte la sección *Configurar la sincronización de hora* de la guía de instalación.

Procedimiento

- Cuando vea el error Error 404, siga estos pasos:
 - a Inicie sesión en la máquina virtual de vRealize Business for Cloud.
 - b Ejecute el comando `monit restart itbm-server`.
El servidor se reiniciará dentro de 20 a 30 segundos.
- Cuando vea el error Error 401, siga estos pasos:
 - a Configure el mismo servidor NTP en los dispositivos virtuales vRealize Automation y vRealize Business for Cloud.
 - b Reinicie los dispositivos virtuales.

Los costes del proyecto aparecen como cero en los proyectos basados en vCloud Director en vRealize Automation

Cuando se aprovisiona una máquina virtual desde un proyecto basado en vCloud Director en vRealize Automation, el valor del coste se muestra como cero.

Problema

Cuando se aprovisiona una máquina virtual desde un proyecto basado en vCloud Director en vRealize Automation, el valor del coste no se actualiza aunque se haya actualizado el coste en vRealize Automation y se muestra como cero.

Origen

Este problema podría ocurrir en una de las siguientes situaciones.

- El endpoint de vCloud Director que se encuentra en vRealize Automation no se agrega a vRealize Business for Cloud.
- El valor de precio no se configura en vRealize Business for Cloud.

Solución

- Agregue el endpoint de vCloud Director a vRealize Business for Cloud.
- Configure los valores de precio yendo a **Precios y cargos > Precios > Editar > Editar precios > Otros proveedores de nube**.

Los proyectos aparecen en la pestaña Otros proveedores de nube

Los proyectos asociados a los endpoints aparecen en la pestaña **Otros proveedores de nube** en vRealize Business for Cloud.

Problema

Tras agregar un endpoint a vRealize Automation, al hacer clic en **Editar precio**, los proyectos asociados al endpoint se muestran en la pestaña **Otros proveedores de nube**, pero no en la sección correspondiente de las pestañas **Nube privada (vSphere)** o **Nube pública (AWS)**.

Origen

Solo ha añadido el endpoint a vRealize Automation, y no a vRealize Business for Cloud.

Solución

Para obtener información sobre cómo agregar un endpoint, consulte *Administrar conexiones de nube privada* y *Administrar conexiones de nube pública* en la guía de instalación.

Procedimiento

- ◆ Agregue el endpoint a vRealize Business for Cloud.

Solucionar problemas de VMware Identity Manager en vRealize Business for Cloud

3

Puede solucionar los problemas relacionados con VMware Identity Manager.

Este capítulo cubre los siguientes temas:

- [Error de registro de vRealize Business for Cloud en VMware Identity Manager](#)
- [Puede que se produzca un error durante la redirección a VMware Identity Manager](#)
- [No se puede iniciar sesión en VMware Identity Manager](#)
- [Solución de problemas del mensaje de advertencia sobre los permisos de acceso de vRealize Business for Cloud](#)

Error de registro de vRealize Business for Cloud en VMware Identity Manager

Se produce un error en el registro de vRealize Business for Cloud con VMware Identity Manager.

Problema

Cuando se intenta registrar vRealize Business for Cloud en VMware Identity Manager, se produce un error durante el proceso.

Origen

El registro puede fallar por diversas razones.

- Nombre de host o dirección IP incorrectos.
- El certificado no coincide porque se indicó una dirección IP en vez de un nombre de host.
- Credenciales incorrectas.
- Permisos de usuario insuficientes

Solución

- Compruebe el nombre de host o la dirección IP.
- Durante el proceso de registro, escriba el nombre de host del dispositivo virtual en vez de la dirección IP.
- Compruebe las credenciales de usuario.

- Compruebe que el usuario tiene la función de administrador.

Puede que se produzca un error durante la redirección a VMware Identity Manager

Al intentar iniciar sesión en vRealize Business for Cloud, la redirección a VMware Identity Manager podría fallar.

Problema

Si registró vRealize Business for Cloud con VMware Identity Manager, puede que vea el siguiente error al intentar iniciar sesión en vRealize Business for Cloud: *No se puede acceder a este sitio.*

Origen

Los intentos de iniciar sesión en vRealize Business for Cloud pueden fallar debido a varios motivos.

- No se puede acceder al servidor de VMware Identity Manager.
- Ha cambiado el nombre de host de VMware Identity Manager.
- Se ha modificado el archivo `itfm-oauth.properties` en `/usr/local/tcserver/vfabric../itbm-server/conf`.

Solución

Para obtener información sobre cómo registrar vRealize Business for Cloud, consulte la sección *Registrar vRealize Business for Cloud con VMware Identity Manager* en la Guía de instalación.

Procedimiento

- Compruebe que el servidor de VMware Identity Manager esté en ejecución.
- Vuelva a registrar vRealize Business for Cloud en VMware Identity Manager.

No se puede iniciar sesión en VMware Identity Manager

Cuando se intenta iniciar sesión en VMware Identity Manager como administrador para administrar las cuentas de usuario, es posible que se produzca un error.

Problema

Es posible que no pueda iniciar sesión en VMware Identity Manager como administrador para agregar, modificar o eliminar cuentas de usuario.

Origen

- Credenciales incorrectas.
- Problema con VMware Identity Manager

Solución

- ◆ Para solucionar este problema, realice el paso que corresponda de las siguientes soluciones.
 - Compruebe que las credenciales de usuarios coinciden con las credenciales que proporcionó durante la implementación de VMware Identity Manager.
 - Compruebe que no haya problemas en el servidor de VMware Identity Manager.

Solución de problemas del mensaje de advertencia sobre los permisos de acceso de vRealize Business for Cloud

Cuando un usuario inicia sesión en vRealize Business for Cloud, puede ver un mensaje para ponerse en contacto con el administrador del sistema y obtener las funciones necesarias.

Origen

Al usuario no se le asigna la función de vRealize Business for Cloud requerida en VMware Identity Manager.

Solución

- 1 Inicie sesión en el dispositivo virtual de VMware Identity Manager en `https://VMware_Identity_Manager_hostname` como administrador.
- 2 Haga clic en **Usuarios y grupos**.

Podrá ver las siguientes funciones de vRealize Business for Cloud en la lista.

 - **vRBC_Administrator**, que proporciona los privilegios de administrador empresarial.
 - **vRBC_Controller**, que proporciona acceso de visualización a unidades de negocio concretas.
 - **vRBC_ViewOnly**, que proporciona privilegios de solo lectura.
- 3 Seleccione la función de vRealize Business for Cloud que desee asignar al usuario.
- 4 Seleccione **Usuarios de este grupo** y haga clic en **Modificar usuarios de este grupo**.
- 5 Busque y seleccione el nombre de usuario al que desee agregar la función.
- 6 Haga clic en **Siguiente**.

Verá el nombre del usuario en la sección **Usuarios que se agregarán**.
- 7 Haga clic en **Guardar**.

El nombre de usuario se agrega a la tabla **Usuarios de este grupo**.

Solucionar problemas de cuentas de vCenter Server en vRealize Business for Cloud

4

Puede solucionar los problemas relacionados con los endpoints de vCenter Server registrados en vRealize Business for Cloud.

Este capítulo cubre los siguientes temas:

- [Error de recopilación de datos de vCenter Server](#)
- [Error de vCenter Server al sincronizar el almacenamiento](#)
- [La recopilación de datos presenta errores después de actualizar vCenter Server](#)

Error de recopilación de datos de vCenter Server

vRealize Business for Cloud no puede recopilar datos de vCenter Server.

Problema

Al hacer clic en **Estado** en la interfaz de usuario de vRealize Business for Cloud, aparecen los siguientes problemas:

- Se ve el icono rojo para el estado de vCenter Server.
- Se ve un mensaje de error de sincronización de vCenter Server.
- Se ve el siguiente mensaje de error en la sección vCenter Server:
`Unable to retrieve data from vROps vrops_server_address`
- Al hacer clic en **Estado** en la interfaz de usuario de vRealize Business for Cloud, aparece el siguiente mensaje de error en vCenter Server:
`Unable to authenticate to vROps vrops_server_address using the vCenter's credentials`

Origen

Este problema podría ocurrir en una de las siguientes situaciones.

- La zona horaria del dispositivo virtual vRealize Business for Cloud no tiene el formato UTC.
- vCenter Server, los servicios web y los servicios basados en perfiles no se ejecutan en la misma cuenta de dominio o LocalSystem.
- No se puede acceder al servidor de vRealize Operations Manager.

- El servicio de la API de vRealize Operations Manager no funciona.
- El servidor de vRealize Operations Manager se encuentra en un entorno agrupado de varios nodos de HA y no se puede acceder al nodo que se registró con vCenter Server.
- El inicio de sesión de usuario individual de vCenter Server se ha deshabilitado en vRealize Operations Manager.

Solución

Para obtener más información, consulte el artículo de la base de conocimientos en <http://kb.vmware.com/kb/2146836>.

Procedimiento

- ◆ Para solucionar este problema, realice el paso que corresponda de las siguientes soluciones.
 - Cambie la zona horaria al formato UTC en la máquina virtual de vRealize Business for Cloud. Ejecute el comando `monit restart itbm-server`.
 - Compruebe que todos los servicios de vCenter Server, como perfiles de almacenamiento, estadísticas e inventario, se ejecuten con la misma cuenta de usuario.
 - Si vCenter Server se ha agregado a vRealize Operations Manager en las últimas 24 horas, espere a que vRealize Operations Manager calcule todos los datos antes de volver a intentar recopilarlos.
 - Compruebe si existe algún problema con el servicio de la API de vRealize Operations Manager; de ser así, solúcelo.
 - Si la instancia de vRealize Operations Manager es una configuración de varios nodos, y si se ha implementado un nuevo nodo para reemplazar el nodo donde se ha producido el error, actualice el complemento en vRealize Operations Manager para registrar el nuevo nodo en vCenter Server.
 - Habilite la opción de inicio de sesión individual en la instancia de vRealize Operations Manager.

Haga clic en **Administración > Configuración global > Editar > Permitir que los usuarios de vCenter inicien sesión en instancias individuales de vCenter mediante la interfaz de usuario de vRealize Operations Manager**.

Error de vCenter Server al sincronizar el almacenamiento

vRealize Business for Cloud no recopila datos debido a un error en el proceso de cálculo de costos de vCenter Server.

Problema

- Puede ver el mensaje de error de cálculo de costo de almacenamiento en el menú **Estado** de vCenter Server.

- El servicio de almacenamiento de vCenter Server podría presentar errores y evitar que los perfiles de almacenamiento no aparecieran en vRealize Business for Cloud.

Origen

Este problema podría ocurrir en una de las siguientes situaciones.

- Los servicios web de administración (WS-Management) no se están ejecutando en vCenter Server.
- El usuario de vCenter Server no tiene todos estos privilegios.
 - Privilegios **Storage views.View** y **Profile-driven storage.Profile-driven storage view**.
 - Si vCenter Server se ha integrado en vRealize Operations Manager, el usuario debe tener el privilegio **Global.vCenter Operations User**.
- Profile-driven Storage Service no se está ejecutando en vCenter Server.
- Los servicios basados en perfiles y los servicios web de vCenter Server no se ejecutan en la misma cuenta de dominio o LocalSystem.
- En el caso del dispositivo virtual de vCenter Server, se aplica la revisión para el error heartbleed de OpenSSL, pero los certificados de vCenter Storage Monitoring Service no se actualizan.
- Problemas de la base de datos de vCenter Server.

Solución

Para obtener más información sobre los pasos que hay que seguir en vCenter Server para resolver estos problemas, consulte [KB2060967](#), [KB2076692](#) y [KB2015180](#).

Procedimiento

- ◆ Solucione los privilegios de supervisión de servicios o de usuario o los problemas de la base de datos de vCenter Server.

La recopilación de datos presenta errores después de actualizar vCenter Server

Después de actualizar vCenter Server, la recopilación de datos presenta errores.

Problema

Tras actualizar el dispositivo virtual de vCenter Server a la versión 6.0, se produce un error de recopilación de datos de vCenter Server.

Origen

Se ha cambiado el certificado de vCenter Server.

Solución

- 1 Inicie sesión en la interfaz de vRealize Automation, a través de https://vRealize_Automation_host_name/vcac/org/tenant_URL mediante las credenciales de un administrador de arrendatarios.

2 Haga clic en la pestaña **Administración**.

3 Haga clic en **Gestión empresarial**.

Omita este paso para la instalación independiente de vRealize Business for Cloud.

4 Haga clic en **Administrar conexiones de nube privada**.

5 Seleccione **vCenter Server** y haga clic en el icono de la opción Editar junto al servidor que desea modificar.

6 Acepte el nuevo certificado de vCenter Server.

Solucionar problemas de cuentas de vCloud Director en vRealize Business for Cloud

5

Puede solucionar los problemas relacionados con los endpoints de vCloud Director registrados en vRealize Business for Cloud.

Este capítulo cubre los siguientes temas:

- [No se puede ver la categorización de vCloud Director](#)
- [Las máquinas virtuales de vCloud Director no se muestran en vRealize Business for Cloud](#)

No se puede ver la categorización de vCloud Director

Tras la actualización de vRealize Business for Cloud, la información de categorización de vCloud Director no aparece en la instalación actualizada.

Problema

Tras la actualización de vRealize Business for Cloud, las construcciones de la organización y las del centro de datos virtuales de la instancia de vCloud Director registrada no aparecen en vRealize Business for Cloud.

Origen

El servidor de vCloud Director está inactivo tras la actualización de vRealize Business for Cloud. Por lo tanto, no se puede ejecutar el proceso de cálculo de costes.

Solución

- 1 Sincronice el proceso de vCloud Director.
 - Haga clic en **Estado** en la interfaz de usuario de vRealize Business for Cloudy, a continuación, en **Actualizar ahora** junto a vCloud Director.
 - Espere a que finalice el próximo proceso automático de cálculo de costos. De forma predeterminada, el proceso se ejecuta una vez cada hora.
- 2 Active el cálculo de costos.
 - Haga clic en **Estado** y, a continuación, en la opción **Actualizar ahora** para ejecutar manualmente el proceso de cálculo de costes.
 - Espere a que finalice el próximo proceso automático de cálculo de costos. De forma predeterminada, el proceso se ejecuta una vez por día.

La información se mostrará después de que el proceso de cálculo de costes se haya ejecutado correctamente.

- 3 En la sección Consumo de la interfaz de usuario, compruebe que se puede ver la información basada en la organización.

Las máquinas virtuales de vCloud Director no se muestran en vRealize Business for Cloud

Después de agregar vCloud Director a vRealize Business for Cloud, no se muestran los detalles de la máquina virtual que administra vCloud Director.

Problema

Incluso después de agregar vCloud Director a vRealize Business for Cloud, no se muestran los detalles de la máquina virtual que administra vCloud Director en vRealize Business for Cloud.

Origen

No ha agregado de forma explícita las instancias de vCenter Server que administra vCloud Director a vRealize Business for Cloud.

Solución

- 1 Inicie sesión en vRealize Business for Cloud o en el administrador de recopilación de datos:
 - Si usa una instalación de vRealize Business for Cloud integrada con vRealize Automation, inicie sesión en https://vRealize_Automation_host_name/vcac/org/tenant_URL con las credenciales de administrador de arrendatarios, haga clic en **Administración** y, a continuación, en **Gestión empresarial**.
 - Si usa una instalación independiente de vRealize Business for Cloud, inicie sesión en https://vRealize_Business_for_Cloud_host_name/itfm-cloud como administrador y haga clic en **Gestión empresarial**.
 - Si usa un recopilador de datos remoto, inicie sesión en https://Remote_Data_Collector_IP_address:9443/dc-ui/login.html con las credenciales de usuario raíz.
- 2 Haga clic en la pestaña **Administración**.
- 3 Haga clic en **Gestión empresarial**.

Omita este paso para la instalación independiente de vRealize Business for Cloud.
- 4 Haga clic en **Administrar conexiones de nube privada**.
- 5 Introduzca los detalles requeridos para agregar la instancia.

6 Haga clic en **Guardar** y en **Aceptar** en el cuadro de dialogo Correcto.

Si la instancia no utiliza un certificado SSL de la entidad de certificación, se mostrará un cuadro de diálogo con el certificado SSL que no es de confianza.

NOTA: vRealize Business for Cloud no comprueba el estado de revocación del certificado SSL. Debe comprobar el estado en forma manual antes de aceptar el certificado.

7 Haga clic en **Instalar**.

Si las credenciales son válidas, la instancia se agrega a vRealize Business for Cloud.

NOTA: Si el certificado SSL cambia después de agregar la instancia a vRealize Business for Cloud, la recopilación de datos puede presentar errores. Esto se debe a que la instancia presenta un nuevo certificado que no es de confianza. Puede editar la instancia y luego aceptar el nuevo certificado.

Puede realizar el mismo procedimiento para agregar varias instancias.

Solucionar problemas de servidores de almacenamiento en vRealize Business for Cloud

6

Puede solucionar los problemas relacionados con los servidores de almacenamiento registrados en vRealize Business for Cloud.

Este capítulo cubre los siguientes temas:

- [No es posible agregar servidores de almacenamiento de SRM de EMC](#)
- [No aparecen los detalles de la matriz de almacenamiento](#)
- [La tasa de LUN computados no coincide con la tasa real](#)

No es posible agregar servidores de almacenamiento de SRM de EMC

No puede agregar un servidor de almacenamiento SRM de EMC a vRealize Business for Cloud.

Problema

En la pestaña **Administración** en vRealize Business for Cloud, se produce un error al agregar un servidor de almacenamiento de EMC SRM.

Origen

vRealize Business for Cloud no puede comunicarse con el servidor SRM de EMC.

Solución

- 1 Asegúrese de que la URL del servidor SRM que ha proporcionado en la ventana de adición tiene el siguiente formato correcto:
[protocol://]server[:port], donde el protocolo y el puerto son opcionales.
 - El protocolo puede ser HTTP o HTTPS. El protocolo predeterminado para ejecutar SRM es HTTPS.
 - El puerto es el número de puerto en el que se desea ejecutar el servidor de SRM. El número de puerto predeterminado es 58443.
- 2 Compruebe que el usuario de SRM tenga permisos para acceder a los informes de SRM y a ReportManagerService mediante un cliente SOAP o la aplicación de SRM.

No aparecen los detalles de la matriz de almacenamiento

Después de agregar los servidores de SRM a vRealize Business for Cloud, no aparecen los detalles de la matriz de almacenamiento.

Problema

- Al hacer clic en la opción **Estado**, aparece un mensaje de error de sincronización en la sección de servidores de EMC SRM.
- Después de agregar los servidores de EMC SRM, vRealize Business for Cloud no muestra la matriz de almacenamiento ni sus detalles relacionados. En el archivo de registro `/var/log/vrb/data-collector/itfm-srm-dc.log` no aparece ningún error.

Origen

- vRealize Business for Cloud no ha recopilado todos los datos del almacenamiento de SRM, o la recopilación de datos está en curso.
- Puede que ReportManagerService no devuelva los datos de almacenamiento de SRM a vRealize Business for Cloud.

Solución

- Para resolver el problema, realice el paso que corresponda de las soluciones siguientes.
 - Compruebe que las matrices de almacenamiento se hayan agregado a SRM en la interfaz de usuario de SRM.
 - Asegúrese de que el proceso de recopilación de datos de almacenamiento se ha completado comprobando la marca de tiempo actualizada de la recopilación de datos del servidor de almacenamiento en la ventana de estado del sistema.

De manera predeterminada, la recopilación de datos de almacenamiento SRM se produce de forma diaria.
- Después de agregar el servidor de SRM a vRealize Business for Cloud, espere durante unas pocas horas para completar la recopilación de datos. Para obtener más información acerca de los detalles de error, consulte el archivo `/var/log/vrb/data-collector/itfm-srm-dc.log`.

- Compruebe si ReportManagerService SRM está devolviendo datos siguiendo estos pasos.
 - a Descargue la interfaz de usuario de SOAP desde <http://www.soapui.org> e instálela.
 - b Configure el endpoint de ReportManagerService con un identificador de usuario y una contraseña en <http://SRM-server/APG>.
 - c Invoque solicitudes para comprobar la carga.


```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<node xmlns="http://www.watch4net.com/APG/Web/XmlTree1" name="List of arrays"
order="2" singleNodeId="3820e72f"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"> <property
xsi:type="PropertyNodeColumn" name="System Name" property="device"/>
<property xsi:type="PropertyNodeColumn" name="Serial #" sortMode="asc#1"
property="serialnb"/> <property xsi:type="PropertyNodeColumn" name="IPs"
property="ip"/> <property xsi:type="PropertyNodeColumn" name="Model"
property="model"/> <property xsi:type="PropertyNodeColumn" name="Array Type"
property="arraytyp"/> <property xsi:type="ValueNodeColumn" name="Array Usable
Capacity" filterExpression="(name=='ConfiguredUsableCapacity' | name==
'NASFSCapacity')& ! (parttype)" period="3600" forcePeriod="never"
timeThreshold="2"/> <property xsi:type="NodePropertyNodeColumn" name="System
Type" sortMode="asc" nodeProperty="expandedNames[1]"/> <formula
formulaId="util.ChildCount"> <result name="Count" default="false"
graphable="false"/> </formula> <node name="array" singleNodeId="f9dc2ffc">
<property xsi:type="NodeExpansion" expandOn="device,datatype"/> <property
xsi:type="NodeFilter" filterExpression="name=='Availability' &
vstatus='active'"/> <property xsi:type="ReportPreferences" defaultMode="mix"
displayedProperties="model[Model] serialnb[Serial number] partvrs[Operating
Environment]"/> <property xsi:type="NodePropertyNodeColumn" name="Component"
nodeProperty="name"/> <property xsi:type="NodePropertyNodeColumn"
name="Description" nodeProperty="reportPreferences.description"/> <property
xsi:type="ValueNodeColumn" name="Count" resultName="Count" forcePeriod="true"
timeThreshold="600" roundingAccuracy="0"/> </node> </node>
```

La tasa de LUN computados no coincide con la tasa real

Las tasas de LUN computados son las mismas para todos los LUN y no coinciden con la tasa real en vRealize Business for Cloud.

Problema

Las tasas de LUN computados son las mismas para todos los LUN y no coinciden con la tasa real en vRealize Business for Cloud.

Origen

Las directivas de nivel de servicio no se aplican a los LUN.

Solución

Para obtener información sobre cómo definir el valor del coeficiente de ponderación de nivel de servicio, consulte la sección Editar el coeficiente de ponderación de nivel de servicio en la *Guía de usuario de vRealize Business for Cloud*.

Procedimiento

- Compruebe que estas estén definidas en SRM.
- Compruebe que esté definido el coeficiente de ponderación del nivel de servicio.

Solucionar problemas de cuentas de AWS en vRealize Business for Cloud



Puede solucionar problemas relacionados con las cuentas de AWS registradas en vRealize Business for Cloud.

No se pueden agregar cuentas de AWS

No puede agregar la cuenta de AWS que desea seguir y analizar mediante vRealize Business for Cloud.

Problema

En la pestaña **Administración**, cuando intenta agregar una cuenta de AWS, aparece un error de recopilación de datos de AWS en el estado del sistema. Revise el archivo `itfm-server.log` para obtener más detalles sobre el error.

Origen

El problema podría ocurrir debido a una de las siguientes razones.

- Al agregar una cuenta, las cuentas de pago no se marcan como primarias.
- El archivo CSV de AWS es demasiado grande y supera el espacio de almacenamiento disponible en el dispositivo virtual vRealize Business for Cloud.
- No habilitó el informe de facturación detallado para las cuentas de pago.
- El identificador de la cuenta contiene caracteres o alfabetos especiales, o su longitud es mayor que 12 caracteres.
- El informe de facturación no está disponible en el contenedor S3.
- No tiene permisos para agregar la cuenta.

Solución

- ◆ Para solucionar este problema, realice el paso que corresponda de las siguientes soluciones.
 - Al agregar una cuenta, compruebe que la cuenta de pago esté marcada como primaria.
 - Habilite la opción de facturación detallada para las cuentas de pago.
 - Compruebe que el identificador de cuenta no contenga caracteres especiales.

- Asegúrese de que al menos un informe de facturación presente en el contenedor S3 siga esta convención de nomenclatura: `123456789012-aws-billing-detailed-line-items-with-resources-and-tags-yyyy-mm.csv.zip`; donde 123456789012 es el identificador de cuenta, yyyy es el año y mm es el mes.
- Para una cuenta de pago, asegúrese de que el usuario de AWS tenga los permisos necesarios, como **s3:Get***, **s3:List*** y **ec2:Describe***.

Para una cuenta que no sea de pago, compruebe que el usuario de AWS tenga el permiso **ec2:Describe***.

Solucionar problemas de cuentas de Azure en vRealize Business for Cloud

8

Puede solucionar problemas relacionados con las cuentas de Azure registradas en vRealize Business for Cloud.

Este capítulo cubre los siguientes temas:

- [Algunas máquinas virtuales aprovisionadas no aparecen en una cuenta Azure](#)
- [Error de recopilación de datos para cuentas de Azure que no sean EA](#)

Algunas máquinas virtuales aprovisionadas no aparecen en una cuenta Azure

En una cuenta Azure, no se ven todas las máquinas virtuales que ha aprovisionado.

Problema

No ve todas las máquinas virtuales aprovisionadas en una cuenta Azure.

Origen

Cuando hay varias máquinas virtuales en uno o más servicios de nube, la cantidad de máquinas virtuales que se ven en vRealize Business for Cloud es la cantidad de servicios de nube que hay en la cuenta Azure.

Error de recopilación de datos para cuentas de Azure que no sean EA

vRealize Business for Cloud no puede recopilar datos para cuentas Azure que no son EA.

Problema

El proceso de recopilación de datos no se completa correctamente en vRealize Business for Cloud para cuentas Azure que no son EA.

Solución

- 1 Inicie sesión en el portal de Azure en <https://account.windowsazure.com/Subscriptions>.
- 2 Tome nota de los identificadores de oferta de las suscripciones.

Si el identificador de oferta es MS-AZR-0003P, anote 0003P y omita MS-AZR-.

- 3 Inicie sesión en vRealize Business for Cloud como administrador del sistema.
- 4 Abra el archivo `azure.properties` ubicado en `/usr/local/tcserver/vfabric-tc-server-standard/itbm-server/conf/`.

- 5 Agregue una entrada para la suscripción.

La entrada debe tener el formato ***nombre para mostrar de la suscripción=código***.

Para agregar una entrada para el tipo de oferta de pago por uso, escriba **`Pay-As-You-Go=0003P`**.

- 6 Para aplicar los cambios, reinicie los servicios de vRealize Business for Cloud ejecutando el comando `monit restart itbm-server`.

Solucionar problemas de informes en vRealize Business for Cloud

9

Puede solucionar problemas relacionados con los informes en vRealize Business for Cloud.

Error al filtrar informes

Aparece un error cuando filtra informes en vRealize Business for Cloud.

Problema

Cuando intenta filtrar informes usando una cadena larga como criterio de filtro, aparece un error.

Solución

- ◆ Cambie el tamaño máximo de la solicitud y del encabezado HTTP de respuesta por un valor mayor o igual que **64000** bytes en el archivo `server.xml` que se encuentra en `/usr/local/tcserver/vfabric-tc-server-standard/itbm-server/conf/`.

```
maxHttpHeaderSize="65536"
```