

Guide de dépannage de vRealize Business for Cloud

vRealize Business for Cloud Standard 7.2 et vRealize
Business for Cloud Advanced 7.2

vRealize Business 7.2

vRealize Business for Cloud 7.2



vmware®

Vous trouverez la documentation technique la plus récente sur le site Web de VMware à l'adresse :

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

N'hésitez pas à nous transmettre tous vos commentaires concernant cette documentation à l'adresse suivante :

docfeedback@vmware.com

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

VMware, Inc.
100-101 Quartier Boieldieu
92042 Paris La Défense
France
www.vmware.com/fr

Copyright © 2013 – 2016 VMware, Inc. Tous droits réservés. [Copyright et informations sur les marques.](#)

Table des matières

- Dépannage de vRealize Business for Cloud 5
- 1** **Dépannage des problèmes généraux dans vRealize Business for Cloud 6**
 - Erreurs de certificat SSL après l'ajout d'un point de terminaison 6
 - Le coût du serveur ESXi est dupliqué dans vRealize Business for Cloud 7
 - Impossible de redémarrer des services en utilisant la commande `monit restart all` 7
- 2** **Dépannage des problèmes liés à vRealize Automation dans vRealize Business for Cloud 9**
 - Échec de la collectes de données de vRealize Automation 9
 - Échec de connexion de vRealize Business for Cloud et vRealize Automation 10
 - vRealize Business for Cloud est déconnecté 11
 - L'onglet Gestion professionnelle ne s'affiche pas 11
 - Erreur lors de l'accès à vRealize Business for Cloud 12
 - Les coûts des Blueprints basés sur vCloud Director s'affichent avec une valeur zéro dans vRealize Automation 13
 - Les Blueprints s'affichent dans l'onglet Autres fournisseurs de cloud 13
- 3** **Dépannage des problèmes liés à VMware Identity Manager dans vRealize Business for Cloud 15**
 - Échec de l'enregistrement de vRealize Business for Cloud dans VMware Identity Manager 15
 - Échec de la redirection vers VMware Identity Manager 16
 - Impossible de se connecter à VMware Identity Manager 16
 - Résoudre le message d'avertissement sur les autorisations d'accès à vRealize Business for Cloud 17
- 4** **Dépannage des problèmes liés au compte vCenter Server dans vRealize Business for Cloud 18**
 - Échec de la collectes de données de vCenter Server 18
 - Échec de la synchronisation du stockage vCenter Server 19
 - Échec de la collecte des données après la mise à niveau de vCenter Server 20
- 5** **Dépannage des problèmes liés au compte vCloud Director dans vRealize Business for Cloud 22**
 - Impossible de voir la catégorisation de vCloud Director 22
 - Des machines virtuelles existant dans vCloud Director ne sont pas affichées dans vRealize Business for Cloud 23

- 6** Dépannage des problèmes liés au serveur de stockage dans vRealize Business for Cloud 25
 - Impossible d'ajouter des serveurs de stockage SRM EMC 25
 - Les détails relatifs à la baie de stockage ne s'affichent pas 25
 - Le taux de LUN calculé ne correspond pas au taux réel 27

- 7** Dépannage des problèmes liés au compte AWS dans vRealize Business for Cloud 29
 - Impossible d'ajouter des comptes AWS 29

- 8** Dépannage des problèmes liés au compte Azure dans vRealize Business for Cloud 31
 - Certaines machines virtuelles provisionnées ne s'affichent pas pour un compte Azure 31
 - Échec de la collecte de données pour les comptes Azure non-EA 31

- 9** Dépannage des problèmes liés aux rapports dans vRealize Business for Cloud 33
 - Erreur lors du filtrage de rapports 33

Dépannage de vRealize Business for Cloud

Le *Guide de dépannage pour VMware® vRealize Business for Cloud* fournit une assistance sur les activités à effectuer régulièrement pour dépanner les problèmes dans vRealize Business for Cloud.

public visé

Ces informations sont destinées à toutes les personnes qui souhaitent dépanner vRealize Business for Cloud.

Glossaire VMware Technical Publications

VMware Technical Publications fournit un glossaire des termes qui peuvent éventuellement ne pas vous être familiers. Pour consulter la définition des termes utilisés dans la documentation technique VMware, visitez le site Web <http://www.vmware.com/fr/support/pubs>.

Dépannage des problèmes généraux dans vRealize Business for Cloud

1

Vous pouvez dépanner les problèmes généraux, tels que les erreurs de certificat SSL ou les erreurs de commande qui se produisent lors de l'utilisation de vRealize Business for Cloud.

Ce chapitre aborde les rubriques suivantes :

- Erreurs de certificat SSL après l'ajout d'un point de terminaison
- Le coût du serveur ESXi est dupliqué dans vRealize Business for Cloud
- Impossible de redémarrer des services en utilisant la commande `monit restart all`

Erreurs de certificat SSL après l'ajout d'un point de terminaison

Après l'ajout d'un point de terminaison à vRealize Business for Cloud, un message d'erreur de certificat non approuvé s'affiche dans le statut du système ou l'identité du point de terminaison que vous avez ajouté ne correspond pas à son certificat SSL.

Problème

Après l'ajout d'un point de terminaison tel qu'un système vCenter Server, l'un des messages suivants s'affiche :

- Un certificat non approuvé a été présenté par le serveur.
- Le certificat présenté par le serveur comporte des erreurs. Rectifiez le certificat et modifiez la connexion pour accepter le nouveau certificat.

Cause

Ce problème peut se produire dans l'une des situations suivantes :

- Le certificat SSL du point de terminaison a changé et une autorité approuvée n'a peut-être pas signé le certificat.
- Le point de terminaison est ajouté en utilisant son adresse IP plutôt qu'un nom d'hôte.

Solution

- 1 Accédez à l'onglet **Administration** du dispositif virtuel vRealize Business for Cloud.
- 2 Accédez à la section du point de terminaison. Par exemple, **Gérer les connexions au cloud privé > vCenter Server**.

- 3 Sélectionnez le point de terminaison et cliquez sur l'option de modification.
- 4 Entrez le mot de passe du compte, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- 5 Affichez et acceptez le certificat.
- 6 Connectez-vous à vRealize Business for Cloud en tant qu'utilisateur racine et exécutez les commandes suivantes pour redémarrer le processus de collecte de données.
 - a `monit stop itbm-data-collector`
 - b `monit start itbm-data-collector`

Le coût du serveur ESXi est dupliqué dans vRealize Business for Cloud

Le coût des hôtes ESXi est dupliqué dans vRealize Business for Cloud.

Problème

Lors du calcul du coût de certains serveurs ESXi, vRealize Business for Cloud utilise deux fois la valeur du coût.

Cause

Lorsque vous migrez des hôtes ESXi d'un système vCenter Server à un autre sans supprimer les hôtes ESXi du premier système vCenter Server, le coût de l'hôte est pris en compte une fois à partir du système vCenter Server source et une fois à partir du vCenter Server cible.

Solution

- ◆ Pour éviter la duplication des coûts, après la migration de l'hôte ESXi vers un nouveau système vCenter Server, supprimez-le du système vCenter Server précédent.

Impossible de redémarrer des services en utilisant la commande `monit restart all`

Lorsque vous modifiez le nom d'hôte de vRealize Business for Cloud, vous ne pouvez pas utiliser la commande `monit restart all` pour redémarrer les services sur l'hôte.

Problème

Après la modification du nom de l'hôte vRealize Business for Cloud, les services surveillés ne redémarrent pas lorsque vous exécutez la commande `monit restart all`.

Cause

La commande `monit` ne peut pas identifier l'hôte en raison de la modification du nom.

Solution

- ◆ Exécutez la commande pour redémarrer le service monit.

```
systemctl restart monit
```

Monit enregistre le nouveau nom de l'hôte et vous permet d'utiliser les commandes monit.

Dépannage des problèmes liés à vRealize Automation dans vRealize Business for Cloud

2

Vous pouvez résoudre les problèmes relatifs à vRealize Automation, tels que les problèmes de connectivité, de collecte de données et de coûts de Blueprints.

Ce chapitre aborde les rubriques suivantes :

- [Échec de la collectes de données de vRealize Automation](#)
- [Échec de connexion de vRealize Business for Cloud et vRealize Automation](#)
- [vRealize Business for Cloud est déconnecté](#)
- [L'onglet Gestion professionnelle ne s'affiche pas](#)
- [Erreur lors de l'accès à vRealize Business for Cloud](#)
- [Les coûts des Blueprints basés sur vCloud Director s'affichent avec une valeur zéro dans vRealize Automation](#)
- [Les Blueprints s'affichent dans l'onglet Autres fournisseurs de cloud](#)

Échec de la collectes de données de vRealize Automation

La connexion à vRealize Business for Cloud et à vRealize Automation échoue, ce qui entraîne un échec de la collecte de données.

Problème

Après l'enregistrement de vRealize Business for Cloud dans vRealize Automation, la collecte de données vRealize Automation affiche une Erreur inconnue d'hôte IaaS, suite à laquelle la machine IaaS n'est pas accessible depuis vRealize Business for Cloud.

Cause

Ce problème se produit si l'heure n'est pas synchronisée entre le dispositif virtuel vRealize Automation et le dispositif virtuel vRealize Business for Cloud. La différence d'heure entre les deux dispositifs virtuels ne doit pas excéder 60 secondes.

Solution

Pour obtenir des informations sur la configuration du protocole NTP (Network Time Protocol), reportez-vous à la section *Configurer la synchronisation de l'heure* du Guide d'installation.

Procédure

- 1 Configurez les mêmes serveurs NTP sur les dispositifs virtuels vRealize Automation et vRealize Business for Cloud.
- 2 Redémarrez les dispositifs virtuels.

Échec de connexion de vRealize Business for Cloud et vRealize Automation

Un message d'erreur s'affiche après l'enregistrement de vRealize Business for Cloud dans vRealize Automation.

Problème

Après l'enregistrement de vRealize Business for Cloud dans vRealize Automation, si vous accédez à **Administration > Gestion professionnelle**, un message d'erreur `java.net.NoRouteToHostException` : aucun itinéraire vers l'hôte s'affiche.

Cause

Ce problème se produit si l'adresse IP du dispositif virtuel vRealize Business for Cloud change après l'enregistrement de vRealize Business for Cloud dans vRealize Automation.

Solution

Pour en savoir plus sur la création de keystore SSL, consultez la section *Modifier ou remplacer le certificat SSL de vRealize Business for Cloud* du Guide d'installation.

Pour plus d'informations sur l'enregistrement de vRealize Business for Cloud, consultez la section *Enregistrer vRealize Business for Cloud dans vRealize Automation* du Guide d'installation.

Procédure

- 1 Connectez-vous à la console Web vRealize Business for Cloud à l'adresse `https://vRealize_Business_for_Cloud_IP_address:5480`.
- 2 Désinscrivez vRealize Business for Cloud de vRealize Automation. Pour plus d'informations, reportez-vous au lien *Annuler l'enregistrement vRealize Business for Cloud dans la section vRealize Automation*.
- 3 Exécutez l'une des étapes suivantes.
 - Supprimez le dispositif virtuel vRealize Business for Cloud de votre environnement et déployez une nouvelle instance de vRealize Business for Cloud avec une adresse IP statique et un nom de domaine complet.
 - Recréez le fichier du magasin de clés SSL (`ssl.keystore`).
- 4 Enregistrez vRealize Business for Cloud dans vRealize Automation.

vRealize Business for Cloud est déconnecté

Vous ne parvenez pas à vous connecter à vRealize Business for Cloud.

Problème

Une fois le certificat SSL de vRealize Automation mis à jour, la connexion à vRealize Business for Cloud est perdue.

Cause

Un administrateur a remplacé le certificat auto-signé de vRealize Automation, qui n'est pas enregistré dans vRealize Business for Cloud.

Solution

Pour plus d'informations sur l'enregistrement de vRealize Business for Cloud, consultez la section *Enregistrer vRealize Business for Cloud dans vRealize Automation* du Guide d'installation.

Procédure

- ◆ Enregistrez votre serveur vRealize Business for Cloud dans vRealize Automation.

L'onglet Gestion professionnelle ne s'affiche pas

Après l'enregistrement de vRealize Business for Cloud dans vRealize Automation, l'onglet **Gestion professionnelle** ne figure plus dans l'interface utilisateur de vRealize Automation.

Problème

Après l'enregistrement de vRealize Business for Cloud dans vRealize Automation et l'attribution du rôle **Gestion professionnelle** ou du rôle **Contrôleur de locataires** à un utilisateur, l'onglet **Gestion professionnelle** ne figure plus dans l'interface utilisateur de vRealize Automation.

Cause

Ce problème peut se produire dans l'une des situations suivantes :

- Lorsque le composant IaaS de vRealize Automation n'est pas disponible.
- Lorsque les données de vRealize Automation sont mises en cache sur le serveur.

Solution

- Lorsque le composant IaaS de vRealize Automation n'est pas disponible, procédez comme suit.
 - a Connectez-vous au dispositif virtuel vRealize Automation à l'aide des informations d'identification racine.
 - b Créez un fichier `extension.properties` dans `/etc/vcac` et masquez l'onglet de la page d'accueil à l'aide de la commande `shell.disabledExtensions=csp.home`

Vous pouvez masquer les autres onglets à l'aide de `shell.disabledExtensions=extension-id[,extension-id]`

- c Redémarrez le dispositif virtuel de vRealize Automation.
- d Connectez-vous à l'interface de vRealize Automation.

L'onglet Gestion professionnelle s'affiche.

- Lorsque les données de vRealize Automation sont mises en cache sur le serveur, procédez comme suit.
 - a Connectez-vous à vRealize Automation en utilisant les informations d'identification `administrator@vsphere.local`.
 - b Cliquez sur **Modifier** pour ouvrir la fenêtre d'édition du locataire, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
 - c Déconnectez-vous, puis connectez-vous de nouveau en tant que locataire à l'aide de l'URL de locataire.

Erreur lors de l'accès à vRealize Business for Cloud

Après l'enregistrement de vRealize Business for Cloud dans vRealize Automation, vous pouvez voir une erreur lorsque vous tentez d'accéder à vRealize Business for Cloud.

Problème

Après l'enregistrement de vRealize Business for Cloud dans vRealize Automation, si vous cliquez sur l'onglet **Gestion professionnelle** dans l'interface utilisateur de vRealize Automation, vous pouvez voir l'Erreur 404 ou l'Erreur HTTP 401 Non autorisé.

Cause

Ces erreurs peuvent se produire dans l'un des cas suivants :

- Le serveur vRealize Business for Cloud n'est pas en service ou est inaccessible.
- L'heure entre les dispositifs virtuels vRealize Automation et vRealize Business for Cloud n'est pas synchronisée. La différence d'heure entre les dispositifs virtuels ne doit pas excéder 60 secondes.

Solution

Pour plus d'informations sur la synchronisation de l'heure entre des dispositifs virtuels vRealize Automation et vRealize Business for Cloud, reportez-vous à la section *Configurer la synchronisation de l'heure* du Guide d'installation.

Procédure

- Lorsque vous voyez l'Erreur 404, procédez comme suit :
 - a Connectez-vous à la machine virtuelle vRealize Business for Cloud.
 - b Exécutez la commande `monit restart itbm-server`.

Le serveur redémarre après 20 à 30 secondes.

- Lorsque vous voyez l'Erreur 401, procédez comme suit :
 - a Configurez les mêmes serveurs NTP sur les dispositifs virtuels vRealize Automation et vRealize Business for Cloud.
 - b Redémarrez les dispositifs virtuels.

Les coûts des Blueprints basés sur vCloud Director s'affichent avec une valeur zéro dans vRealize Automation

Lorsque vous provisionnez une machine virtuelle à partir d'un Blueprint basé sur vCloud Director vRealize Automation, la valeur de coût zéro s'affiche.

Problème

Lorsque vous provisionnez une machine virtuelle à partir d'un Blueprint basé sur vCloud Director dans vRealize Automation, la valeur de coût n'est pas actualisée lorsque vous actualisez le coût dans vRealize Automation et la valeur de coût zéro s'affiche.

Cause

Ce problème peut se produire dans l'une des situations suivantes :

- Le point de terminaison vCloud Director présent dans vRealize Automation n'est pas ajouté dans vRealize Business for Cloud.
- La valeur de tarification n'est pas configurée dans vRealize Business for Cloud.

Solution

- Ajoutez le point de terminaison vCloud Director dans vRealize Business for Cloud.
- Configurez les valeurs de tarification en accédant à **Tarification et charges > Tarification > Modifier > Modifier la tarification > Autres fournisseurs de cloud**.

Les Blueprints s'affichent dans l'onglet Autres fournisseurs de cloud

Les Blueprints associés aux points de terminaison s'affichent dans l'onglet **Autres fournisseurs de cloud** de vRealize Business for Cloud.

Problème

Après l'ajout d'un point de terminaison dans vRealize Automation, lorsque vous cliquez sur **Modifier la tarification**, les Blueprints associés au point de terminaison s'affichent dans l'onglet **Autres fournisseurs de cloud**, mais pas dans la section respective des onglets **Cloud privé (vSphere)**, **Cloud public (AWS)** ou **Cloud hybride (vCloud Air)**.

Cause

Vous avez ajouté le point de terminaison dans vRealize Automation uniquement, mais pas dans vRealize Business for Cloud.

Solution

Pour obtenir des informations sur l'ajout d'un point de terminaison, reportez-vous aux sections *Gérer les connexions au cloud privé* et *Gérer les connexions au cloud public* du Guide d'installation.

Procédure

- ◆ Ajoutez le point de terminaison dans vRealize Business for Cloud.

Dépannage des problèmes liés à VMware Identity Manager dans vRealize Business for Cloud

3

Vous pouvez résoudre les problèmes relatifs à VMware Identity Manager.

Ce chapitre aborde les rubriques suivantes :

- [Échec de l'enregistrement de vRealize Business for Cloud dans VMware Identity Manager](#)
- [Échec de la redirection vers VMware Identity Manager](#)
- [Impossible de se connecter à VMware Identity Manager](#)
- [Résoudre le message d'avertissement sur les autorisations d'accès à vRealize Business for Cloud](#)

Échec de l'enregistrement de vRealize Business for Cloud dans VMware Identity Manager

L'enregistrement de vRealize Business for Cloud dans VMware Identity Manager échoue.

Problème

Lorsque vous essayez d'enregistrer vRealize Business for Cloud dans VMware Identity Manager, le processus d'enregistrement peut échouer.

Cause

Les tentatives d'enregistrement peuvent échouer pour plusieurs raisons.

- Nom d'hôte ou adresse IP non valide
- Incompatibilité du certificat en raison de l'utilisation d'une entrée d'adresse IP plutôt qu'un nom d'hôte
- Informations d'identification non valides
- Autorisations d'utilisateur insuffisantes

Solution

- Vérifiez le nom d'hôte et l'adresse IP.
- Pendant le processus d'enregistrement, entrez le nom d'hôte du dispositif virtuel plutôt que l'adresse IP.
- Vérifiez les informations d'identification de l'utilisateur.
- Vérifiez que l'utilisateur a le rôle d'administrateur.

Échec de la redirection vers VMware Identity Manager

Lorsque vous tentez de vous connecter à vRealize Business for Cloud, un échec peut se produire lors de la redirection vers VMware Identity Manager.

Problème

Si vous avez enregistré vRealize Business for Cloud dans VMware Identity Manager, il se peut que le message d'erreur suivant s'affiche lorsque vous essayez de vous connecter à vRealize Business for Cloud : Impossible d'accéder à ce site.

Cause

L'échec de la connexion à vRealize Business for Cloud peut avoir plusieurs raisons.

- Le serveur VMware Identity Manager est inaccessible.
- Le nom d'hôte de VMware Identity Manager a été modifié.
- Le fichier `itfm-oauth.properties` à l'emplacement `/usr/local/tcserver/vfabric../itbm-server/conf` a été modifié.

Solution

Pour plus d'informations sur l'enregistrement de vRealize Business for Cloud, consultez la section *Enregistrer vRealize Business for Cloud dans VMware Identity Manager* la section du Guide d'installation.

Procédure

- Vérifiez que le serveur VMware Identity Manager est en cours d'exécution.
- Ré-enregistrez vRealize Business for Cloud dans VMware Identity Manager.

Impossible de se connecter à VMware Identity Manager

Lorsque vous tentez de vous connecter à VMware Identity Manager en tant qu'administrateur pour gérer des comptes d'utilisateurs, la connexion peut échouer.

Problème

Vous ne pourrez peut-être pas vous connecter à VMware Identity Manager en tant qu'administrateur pour ajouter, modifier ou supprimer des comptes d'utilisateurs.

Cause

- Informations d'identification non valides
- Problème avec VMware Identity Manager

Solution

- ◆ Pour résoudre ce problème, utilisez la procédure appropriée parmi les solutions suivantes.
 - Vérifiez que les informations d'identification de l'utilisateur correspondent à celles que vous avez fournies lors du déploiement de VMware Identity Manager.
 - Vérifiez l'absence de problème sur le serveur VMware Identity Manager.

Résoudre le message d'avertissement sur les autorisations d'accès à vRealize Business for Cloud

Une fois que vous vous êtes connecté à vRealize Business for Cloud, un message vous invitant à contacter l'administrateur système pour lui demander les rôles nécessaires peut s'afficher.

Problème

Lorsque vous vous connectez à vRealize Business for Cloud, le message suivant peut s'afficher sur la page Présentation :

Vous n'êtes associé à aucun rôle vRealize Business for Cloud. Contactez l'administrateur système pour qu'il ajoute votre nom d'utilisateur à un groupe vRealize Business afin d'obtenir l'accès correspondant.

Cause

Les rôles vRealize Business for Cloud requis ne vous sont pas octroyés.

Solution

- 1 Connectez-vous au dispositif virtuel VMware Identity Manager à l'adresse `https://VMware_Identity_Manager_hostname` en tant qu'administrateur.
- 2 Cliquez sur **Utilisateurs et groupes**.

Les rôles vRealize Business for Cloud suivants s'affichent dans la liste.

 - **VCBM_ALL**, qui dispose des privilèges administrateur.
 - **VCBM_VIEW**, qui dispose des privilèges en lecture seule.
- 3 Sélectionnez le rôle vRealize Business for Cloud que vous souhaitez attribuer à un utilisateur.
- 4 Sélectionnez **Utilisateurs dans ce groupe** et cliquez sur **Modifier des utilisateurs de ce groupe**.
- 5 Recherchez et sélectionnez le nom d'utilisateur auquel vous souhaitez ajouter le rôle.
- 6 Cliquez sur **Suivant**.

Le nom de l'utilisateur s'affiche dans la section Utilisateurs en cours d'ajout.
- 7 Cliquez sur **Enregistrer**.

Le nom de l'utilisateur est ajouté à la table Utilisateurs dans ce groupe.

Dépannage des problèmes liés au compte vCenter Server dans vRealize Business for Cloud

4

Vous pouvez résoudre les problèmes relatifs aux points de terminaison vCenter Server enregistrés dans vRealize Business for Cloud.

Ce chapitre aborde les rubriques suivantes :

- [Échec de la collectes de données de vCenter Server](#)
- [Échec de la synchronisation du stockage vCenter Server](#)
- [Échec de la collecte des données après la mise à niveau de vCenter Server](#)

Échec de la collectes de données de vCenter Server

vRealize Business for Cloud ne parvient pas à collecter des données à partir de vCenter Server.

Problème

Lorsque vous cliquez sur **Statut** dans l'interface utilisateur de vRealize Business for Cloud, l'un des problèmes suivants se produit :

- Vous voyez l'icône rouge de statut de vCenter Server.
- Un message d'échec de synchronisation de vCenter Server s'affiche.
- Le message d'erreur suivant s'affiche dans la section vCenter Server :
`Unable to retrieve data from vROps vrops_server_address`
- Lorsque vous cliquez sur **Statut** dans l'interface utilisateur de vRealize Business for Cloud, le message d'erreur suivant s'affiche dans vCenter Server :
`Unable to authenticate to vROps vrops_server_address using the vCenter's credentials`

Cause

Ce problème peut se produire dans l'une des situations suivantes :

- Le fuseau horaire du dispositif virtuel vRealize Business for Cloud n'est pas au format UTC.
- Les services Web et les services basés sur le profil de vCenter Server ne s'exécutent pas dans le même compte LocalSystem ou le même compte de domaine.
- Le serveur vRealize Operations Manager est inaccessible.

- Le service d'API vRealize Operations Manager est en échec.
- Le serveur vRealize Operations Manager se trouve dans un environnement en cluster HA à plusieurs nœuds et le nœud enregistré dans vCenter Server est inaccessible.
- La connexion de l'utilisateur vCenter Server individuel est désactivée dans vRealize Operations Manager.

Solution

Pour plus d'informations, reportez-vous à l'article de la base de connaissances à l'adresse <http://kb.vmware.com/kb/2146836>.

Procédure

- ◆ Pour résoudre ce problème, utilisez la procédure appropriée parmi les solutions suivantes.
 - Dans la machine virtuelle vRealize Business for Cloud, remplacez le format de fuseau horaire actuel par le format UTC et exécutez la commande `monit restart itbm-server`.
 - Assurez-vous que tous les services de vCenter Server tels que l'inventaire, les statistiques et les profils de stockage s'exécutent sous le même compte d'utilisateur.
 - Si vCenter Server a été ajouté à vRealize Operations Manager au cours des dernières 24 heures, attendez que vRealize Operations Manager calcule toutes les données avant de réessayer d'effectuer la collecte de données.
 - Recherchez d'éventuels problèmes avec le service d'API de vRealize Operations Manager et résolvez-les.
 - Si l'instance de vRealize Operations Manager est une configuration à plusieurs nœuds et si un nouveau nœud a été déployé pour remplacer le nœud ayant échoué, mettez à jour le plug-in sur vRealize Operations Manager pour enregistrer le nouveau nœud dans vCenter Server.
 - Activez le journal individuel en option dans l'instance de vRealize Operations Manager.

Cliquez sur **Administration > Paramètres globaux > Modifier > Autoriser les utilisateurs de vCenter à se connecter à des serveurs vCenter individuels à l'aide de l'interface utilisateur de vRealize Operations Manager**.

Échec de la synchronisation du stockage vCenter Server

vRealize Business for Cloud ne collecte pas de données en raison d'une panne dans le processus de calcul du coût vCenter Server.

Problème

- Le message d'échec de calcul du coût de stockage s'affiche dans le menu **Statut** de vCenter Server.
- Le service de stockage vCenter Server peut échouer. Dans ce cas, les profils de stockage ne figurent pas dans vRealize Business for Cloud.

Cause

Ce problème peut se produire dans l'une des situations suivantes :

- Les services Web de gestion (WS-Management) ne sont pas en cours d'exécution sur vCenter Server.
- L'utilisateur de vCenter Server ne dispose pas de tous les privilèges suivants :
 - Privilèges **Storage views.View** et **Profile-driven storage.Profile-driven storage view**.
 - Si vCenter Server est intégré à vRealize Operations Manager, l'utilisateur doit disposer du privilège **Global.vCenter Operations User**.
- Le service Stockage basé sur le profil n'est pas en cours d'exécution dans vCenter Server.
- Les services Web et les services basés sur le profil de vCenter Server ne s'exécutent pas sous le même compte LocalSystem ou le même compte de domaine.
- Pour le dispositif virtuel vCenter Server, le correctif OpenSSL contre la faille de sécurité Heartbleed est appliqué, mais les certificats du service de surveillance du stockage vCenter ne sont pas mis à niveau.
- Problèmes de base de données dans vCenter Server.

Solution

Pour plus d'informations sur les étapes à effectuer dans vCenter Server pour résoudre ces problèmes, reportez-vous aux articles de la base de connaissances [KB2060967](#), [KB2076692](#), [KB2015180](#).

Procédure

- ◆ Corrigez les problèmes de surveillance des services, de privilèges d'utilisateur ou de base de données dans vCenter Server.

Échec de la collecte des données après la mise à niveau de vCenter Server

La collecte de données échoue après la mise à niveau de vCenter Server.

Problème

Après la mise à niveau du dispositif virtuel vCenter Server vers la version 6.0, la collecte de données vCenter Server échoue.

Cause

Le certificat vCenter Server a été modifié.

Solution

- 1 Connectez-vous à l'interface de vRealize Automation à l'adresse `https://vRealize_Automation_host_name/vcac/org/tenant_URL` à l'aide des informations d'identification d'un administrateur de locataires.

2 Cliquez sur l'onglet **Administration**.

3 Cliquez sur **Gestion professionnelle**.

Ignorez cette étape pour l'installation autonome de vRealize Business for Cloud.

4 Cliquez sur **Gérer les connexions au cloud privé**.

5 Sélectionnez **vCenter Server** et cliquez sur l'icône d'option de modification en regard du serveur que vous souhaitez modifier.

6 Acceptez le nouveau certificat de vCenter Server.

Dépannage des problèmes liés au compte vCloud Director dans vRealize Business for Cloud

5

Vous pouvez résoudre les problèmes relatifs aux points de terminaison vCloud Director enregistrés dans vRealize Business for Cloud.

Ce chapitre aborde les rubriques suivantes :

- [Impossible de voir la catégorisation de vCloud Director](#)
- [Des machines virtuelles existant dans vCloud Director ne sont pas affichées dans vRealize Business for Cloud](#)

Impossible de voir la catégorisation de vCloud Director

Après la mise à niveau de vRealize Business for Cloud, les informations de catégorisation de vCloud Director ne s'affichent pas dans le programme d'installation mis à niveau.

Problème

Après la mise à niveau de vRealize Business for Cloud, les constructions de l'organisation et les constructions du centre de données virtuel de l'organisation de l'instance enregistrée de vCloud Director ne figurent pas dans vRealize Business for Cloud.

Cause

Le serveur vCloud Director est hors service après la mise à niveau de vRealize Business for Cloud. Par conséquent, le processus de calcul du coût ne s'exécute pas.

Solution

- 1 Synchronisez le processus vCloud Director.
 - Cliquez sur **Statut** dans l'interface utilisateur de vRealize Business for Cloud, puis cliquez sur **Mettre à jour maintenant** en regard de vCloud Director.
 - Attendez que le processus de calcul du coût automatique suivant s'achève. Par défaut, ce processus s'exécute toutes les heures.

2 Lancez le calcul du coût.

- Cliquez sur **Statut**, puis sur l'option **Mettre à jour maintenant** pour exécuter le processus de calcul du coût manuellement.
- Attendez que le processus de calcul du coût automatique suivant s'achève. Par défaut, ce processus s'exécute une fois par jour.

Ces informations s'affichent après la réussite du processus de calcul du coût.

3 Dans la section Consommation de l'interface utilisateur, vérifiez que vous pouvez voir les informations basées sur l'organisation.

Des machines virtuelles existant dans vCloud Director ne sont pas affichées dans vRealize Business for Cloud

Après l'ajout de vCloud Director à vRealize Business for Cloud, les détails de la machine virtuelle gérée par vCloud Director ne sont pas affichés.

Problème

Même après l'ajout de vCloud Director à vRealize Business for Cloud, les détails de la machine virtuelle gérée par vCloud Director ne sont pas affichés dans vRealize Business for Cloud.

Cause

Vous n'avez pas explicitement ajouté les instances de vCenter Server qui sont gérées par vCloud Director à vRealize Business for Cloud.

Solution

1 Connectez-vous à vRealize Business for Cloud ou au Gestionnaire de collecte de données :

- Si vous utilisez une installation de vRealize Business for Cloud intégrée à vRealize Automation, connectez-vous à l'adresse `https://vRealize_Automation_host_name/vcac/org/tenant_URL` à l'aide des informations d'identification d'un administrateur de locataire et cliquez sur **Administration**, puis sur **Gestion professionnelle**.
- Si vous utilisez une installation autonome de vRealize Business for Cloud, connectez-vous à l'adresse `https://vRealize_Business_for_Cloud_host_name/itfm-cloud` en tant qu'administrateur et cliquez sur **Gestion professionnelle**.
- Si vous utilisez un collecteur de données à distance, connectez-vous à `https://Remote_Data_Collector_IP_address:9443/dc-ui/login.html` à l'aide des informations d'identification de l'utilisateur racine.

2 Cliquez sur l'onglet **Administration**.

3 Cliquez sur **Gestion professionnelle**.

Ignorez cette étape pour l'installation autonome de vRealize Business for Cloud.

4 Cliquez sur **Gérer les connexions au cloud privé**.

- 5 Entrez les détails requis pour ajouter l'instance.
- 6 Cliquez sur **Enregistrer** et cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue Succès.

Si l'instance n'utilise pas le certificat SSL de l'autorité de certification, une boîte de dialogue avec un certificat SSL non approuvé apparaît.

Remarque vRealize Business for Cloud ne vérifie pas le statut de révocation du certificat SSL. Vous devez vérifier le statut manuellement avant d'accepter le certificat.

- 7 Cliquez sur **Installer**.

Si les informations d'identification sont valides, l'instance est ajoutée au vRealize Business for Cloud.

Remarque Si le certificat SSL change après l'ajout de l'instance dans vRealize Business for Cloud, la collecte de données peut échouer. La raison à cela est que l'instance présente un nouveau certificat non approuvé. Vous pouvez modifier l'instance puis accepter le nouveau certificat.

Vous pouvez effectuer la même procédure pour ajouter plusieurs instances.

Dépannage des problèmes liés au serveur de stockage dans vRealize Business for Cloud

6

Vous pouvez résoudre les problèmes relatifs aux serveurs de stockage enregistrés dans vRealize Business for Cloud.

Ce chapitre aborde les rubriques suivantes :

- [Impossible d'ajouter des serveurs de stockage SRM EMC](#)
- [Les détails relatifs à la baie de stockage ne s'affichent pas](#)
- [Le taux de LUN calculé ne correspond pas au taux réel](#)

Impossible d'ajouter des serveurs de stockage SRM EMC

Vous ne parvenez pas à ajouter de serveur de stockage SRM EMC à vRealize Business for Cloud.

Problème

Dans l'onglet **Administration** de vRealize Business for Cloud, les tentatives d'ajout d'un serveur de stockage SRM EMC échouent.

Cause

vRealize Business for Cloud ne parvient pas à communiquer avec le serveur EMC SRM Server.

Solution

- 1 Vérifiez que l'URL du serveur SRM Server que vous avez fourni dans la fenêtre Ajouter est indiquée dans le format valide :
[protocole://]server[:port], où le protocole et le port sont facultatifs.
 - Le protocole peut être HTTP ou HTTPS. Le protocole d'exécution par défaut de SRM est HTTPS.
 - Le port est le numéro de port sur lequel vous souhaitez exécuter SRM Server. Le numéro de port par défaut est 58443.
- 2 Vérifiez que l'utilisateur SRM dispose d'autorisations pour accéder aux rapports SRM et à ReportManagerService à l'aide d'un client SOAP ou dans l'application SRM.

Les détails relatifs à la baie de stockage ne s'affichent pas

Après l'ajout de serveurs SRM Server à vRealize Business for Cloud, les détails relatifs à la baie de stockage ne s'affichent pas.

Problème

- Lorsque vous cliquez sur l'option **Statut**, un message d'échec de synchronisation s'affiche dans la section de serveurs EMC SRM Server.
- Après l'ajout de serveurs EMC SRM Server, vRealize Business for Cloud n'affiche pas la baie de stockage et les détails qui s'y rapportent. Aucune erreur n'est signalée dans le fichier journal `/var/log/vrb/data-collector/itfm-srm-dc.log`.

Cause

- vRealize Business for Cloud n'a pas collecté l'intégralité des données du stockage SRM ou la collecte de données est toujours en cours.
- ReportManagerService peut ne pas retourner de données de stockage SRM à vRealize Business for Cloud.

Solution

- Pour résoudre ce problème, utilisez la procédure appropriée parmi les solutions suivantes.
 - Vérifiez que les baies de stockage sont ajoutées à SRM dans l'interface utilisateur SRM.
 - Vérifiez que le processus de collecte de données de stockage est terminé en vérifiant l'horodatage actualisé de la collecte de données du serveur de stockage dans la fenêtre de statut du système.

Par défaut, la collecte des données de stockage SRM a lieu tous les jours.
- Après avoir ajouté SRM Server à vRealize Business for Cloud, patientez quelques heures pour que la collecte des données s'achève. Pour obtenir des informations détaillées sur les erreurs, consultez le fichier `/var/log/vrb/data-collector/itfm-srm-dc.log`.

- Déterminez si SRM ReportManagerService renvoie des données en procédant comme suit.
 - a Téléchargez et installez l'interface utilisateur de SOAP à partir de <http://www.soapui.org>.
 - b Configurez le point de terminaison de ReportManagerService à l'aide d'un ID d'utilisateur et d'un mot de passe à l'adresse <http://SRM-server/APG>.
 - c Appelez des demandes pour vérifier la charge utile.


```
<?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>
```

Le taux de LUN calculé ne correspond pas au taux réel

Les taux de LUN calculés sont les mêmes pour tous les LUN et ne correspondent pas au taux réel dans vRealize Business for Cloud.

Problème

Les taux de LUN calculés sont les mêmes pour tous les LUN et ne correspondent pas au taux réel dans vRealize Business for Cloud.

Cause

Les stratégies de niveau de service ne sont pas appliquées aux LUN.

Solution

Pour plus d'informations sur la définition de la valeur de pondération des niveaux de service, reportez-vous à la section Modifier la pondération des niveaux de service du *Guide de l'utilisateur de vRealize Business for Cloud*.

Procédure

- Assurez-vous que les stratégies de niveau de service sont définies dans SRM.
- Assurez-vous que la pondération des niveaux de service est définie.

Dépannage des problèmes liés au compte AWS dans vRealize Business for Cloud



Vous pouvez résoudre les problèmes relatifs aux comptes AWS enregistrés dans vRealize Business for Cloud.

Impossible d'ajouter des comptes AWS

Vous ne parvenez pas à ajouter un compte AWS que vous voulez suivre et analyser à l'aide de vRealize Business for Cloud.

Problème

Dans l'onglet **Administration**, lorsque vous tentez d'ajouter un compte AWS, une erreur de collecte de données AWS s'affiche dans le statut du système. Consultez le fichier `itfm-server.log` pour plus de détails sur l'erreur.

Cause

Ce problème peut se produire pour l'une des raisons suivantes :

- Lors de l'ajout d'un compte, les comptes payants ne sont pas marqués comme étant des comptes principaux.
- Le fichier CSV AWS est volumineux et dépasse la capacité de stockage disponible sur le dispositif virtuel vRealize Business for Cloud.
- Pour les comptes payants, vous n'avez pas activé le rapport de facturation détaillé.
- L'ID du compte contient des caractères spéciaux ou des caractères alphabétiques, ou il comporte plus de 12 caractères.
- Le rapport de facturation n'est pas disponible dans le compartiment S3.
- Vous n'êtes pas autorisé à ajouter le compte.

Solution

- ◆ Pour résoudre ce problème, utilisez la procédure appropriée parmi les solutions suivantes.
 - Assurez-vous que le compte payant est sélectionné en tant que compte principal lors de l'ajout d'un compte.
 - Activez l'option de facture détaillée pour les comptes payants.

- Vérifiez que l'ID de compte ne contient pas de caractères spéciaux.
- Assurez-vous qu'au moins un rapport de facturation présent dans le compartiment S3 respecte la convention de dénomination 123456789012-aws-billing-detailed-line-items-with-resources-and-tags-aaaa-mm.csv.zip, où 123456789012 est l'ID du compte, aaaa est l'année et mm est le mois.
- Pour un compte payant, assurez-vous que l'utilisateur d'AWS dispose des autorisations requises, (par exemple **s3:Get***, **s3:List*** et **ec2:Describe***).

Pour un compte non payant, assurez-vous que l'utilisateur d'AWS dispose de l'autorisation **ec2:Describe***.

Dépannage des problèmes liés au compte Azure dans vRealize Business for Cloud



Vous pouvez résoudre les problèmes relatifs aux comptes Azure enregistrés dans vRealize Business for Cloud.

Ce chapitre aborde les rubriques suivantes :

- [Certaines machines virtuelles provisionnées ne s'affichent pas pour un compte Azure](#)
- [Échec de la collecte de données pour les comptes Azure non-EA](#)

Certaines machines virtuelles provisionnées ne s'affichent pas pour un compte Azure

Dans le cadre d'un compte Azure, vous ne voyez pas s'afficher toutes les machines virtuelles que vous avez provisionnées.

Problème

Vous ne voyez pas toutes les machines virtuelles provisionnées pour un compte Azure.

Cause

Lorsqu'un ou plusieurs de vos services cloud comportent plusieurs machines virtuelles, le nombre de machines virtuelles que vous voyez dans vRealize Business for Cloud correspond au nombre de services cloud dont vous disposez dans votre compte Azure.

Échec de la collecte de données pour les comptes Azure non-EA

vRealize Business for Cloud ne peut pas collecter de données pour les comptes Azure non-EA.

Problème

Le processus de collecte de données n'aboutit pas dans vRealize Business for Cloud pour les comptes Azure non-EA.

Solution

- 1 Connectez-vous au portail Azure à l'adresse <https://account.windowsazure.com/Subscriptions>.

- 2 Notez les ID d'offre de vos abonnements.

Si l'ID d'offre est MS-AZR-0003P, notez 0003P et ignorez MS-AZR-.

- 3 Connectez-vous à vRealize Business for Cloud en tant qu'administrateur système.
- 4 Ouvrez le fichier `azure.properties` depuis `/usr/local/tcserver/vfabric-tc-server-standard/itbm-server/conf/`.

- 5 Ajoutez une entrée pour votre abonnement.

L'entrée doit être au format ***subscription-display-name=code***.

Pour ajouter une entrée pour un type d'offre de paiement à l'utilisation, entrez **Pay-As-You-Go=0003P**.

- 6 Redémarrez les services vRealize Business for Cloud pour appliquer les modifications en exécutant la commande `monit restart itbm-server`.

Dépannage des problèmes liés aux rapports dans vRealize Business for Cloud

9

Vous pouvez résoudre les problèmes relatifs aux rapports dans vRealize Business for Cloud.

Erreur lors du filtrage de rapports

Un message d'erreur s'affiche lorsque vous filtrez des rapports dans vRealize Business for Cloud.

Problème

Lorsque vous tentez de filtrer des rapports en utilisant une chaîne longue en tant que critère de filtre, une erreur s'affiche.

Solution

- ◆ Remplacez la taille maximale de l'en-tête HTTP de la demande et de la réponse par une valeur supérieure ou égale à **64000** octets dans le fichier `server.xml` se trouvant dans `/usr/local/tcserver/vfabric-tc-server-standard/itbm-server/conf/`.

```
maxHttpHeaderSize="65536"
```