

vRealize Business for Cloud トラブルシューティング ガイド

vRealize Business for Cloud Standard 7.2 および vRealize
Business for Cloud Advanced 7.2

vRealize Business 7.2

vRealize Business for Cloud 7.2



vmware®

最新の技術ドキュメントは VMware の Web サイト (<https://docs.vmware.com/jp/>) にあります
このドキュメントに関するご意見およびご感想がある場合は、docfeedback@vmware.com までお送りください。

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

VMware株式会社
105-0013 東京都港区浜松町 1-30-5
浜松町スクエア 13F
www.vmware.com/jp

Copyright © 2013 – 2016 VMware, Inc. 無断転載を禁ず。著作権および商標情報。

目次

- vRealize Business for Cloud のトラブルシューティング 5
- 1 vRealize Business for Cloud における一般的な問題のトラブルシューティング 6
 - エンドポイントを追加した後に SSL 証明書エラーが表示される 6
 - vRealize Business for Cloud に表示される ESXi サーバのコストが 2 倍になる 7
 - monit restart all コマンドを使用してサービスを再起動できない 7
- 2 vRealize Business for Cloud における vRealize Automation の問題のトラブルシューティング 8
 - vRealize Automation のデータ収集の失敗 8
 - vRealize Business for Cloud と vRealize Automation の接続の失敗 9
 - vRealize Business for Cloud との接続の切断 9
 - [Business Management] タブが表示されない 10
 - vRealize Business for Cloud にアクセスする際のエラー 11
 - vRealize Automation で、vCloud Director ベースのブループリントにブループリントのコストが 0 と表示される 11
 - [その他のクラウド プロバイダ] タブでブループリントが表示される 12
- 3 vRealize Business for Cloud における VMware Identity Manager の問題のトラブルシューティング 13
 - VMware Identity Manager への vRealize Business for Cloud の登録が失敗する 13
 - VMware Identity Manager へのリダイレクトが失敗することがある 14
 - VMware Identity Manager にログインできない 14
 - vRealize Business for Cloud のアクセス権限に関する警告メッセージのトラブルシューティング 15
- 4 vRealize Business for Cloud における vCenter Server アカウント問題のトラブルシューティング 16
 - vCenter Server のデータ収集の失敗 16
 - vCenter Server ストレージ同期の失敗 17
 - vCenter Server のアップグレード後のデータ収集の失敗 18
- 5 vRealize Business for Cloud における vCloud Director アカウント問題のトラブルシューティング 19
 - vCloud Director 分類を表示できない 19
 - vCloud Director に存在する仮想マシンが vRealize Business for Cloud に表示されない 20

- 6 vRealize Business for Cloud におけるストレージ サーバの問題のトラブルシューティング 22
 - EMC SRM ストレージ サーバを追加できない 22
 - ストレージ アレイの詳細が表示されない 22
 - 計算された LUN 速度が実際の速度と一致しない 24

- 7 vRealize Business for Cloud における AWS アカウント問題のトラブルシューティング 26
 - AWS アカウントを追加できない 26

- 8 vRealize Business for Cloud における Azure アカウント問題のトラブルシューティング 28
 - Azure アカウントに対してプロビジョニングされた一部の仮想マシンが表示されない 28
 - Azure の非 EA アカウントのデータ収集失敗 28

- 9 vRealize Business for Cloud におけるレポート問題のトラブルシューティング 30
 - レポートをフィルタリングする際のエラー 30

vRealize Business for Cloud のトラブルシューティング

『VMware[®] vRealize Business for Cloud のトラブルシューティングガイド』では、vRealize Business for Cloud における問題のトラブルシューティングのために一般的に実行される操作について、ガイダンスを提供しています。

対象読者

この情報は、vRealize Business for Cloud のトラブルシューティングを行うユーザーを対象としています。

VMware の技術ドキュメントの用語集

VMware の技術ドキュメントには、新しい用語などを集約した用語集があります。当社の技術ドキュメントで 사용되는用語の定義については、<http://www.vmware.com/jp/support/pubs> をご覧ください。

vRealize Business for Cloud における 一般的な問題のトラブルシューティング

1

SSL 証明書エラーや、vRealize Business for Cloud の使用中に発生する可能性のあるコマンド エラーなどの一般的な問題をトラブルシューティングできます。

この章では次のトピックについて説明します。

- エンドポイントを追加した後に SSL 証明書エラーが表示される
- vRealize Business for Cloud に表示される ESXi サーバのコストが 2 倍になる
- `monit restart all` コマンドを使用してサービスを再起動できない

エンドポイントを追加した後に SSL 証明書エラーが表示される

vRealize Business for Cloud にエンドポイントを追加した後、システム ステータスに信頼されていない証明書に関するエラー メッセージが表示されるか、追加したエンドポイントの ID がその SSL 証明書と一致しません。

問題

vCenter Server などのエンドポイントを追加した後では、次のいずれかのエラー メッセージが表示されます。

- 信頼されていない証明書がサーバによって提示されました。
- サーバが提示する証明書に問題があります。証明書を修正し、接続を編集して、新しい証明書を受け入れます。

原因

この問題は、次のいずれかの状況が原因で発生する可能性があります。

- エンドポイントの SSL 証明書が変更され、信頼性のある認証局が証明書に署名していない可能性がある。
- エンドポイントを追加する際に、ホスト名ではなく、その IP アドレスが使用されている。

解決方法

- 1 vRealize Business for Cloud 仮想アプライアンスの [管理] タブに移動します。
- 2 エンドポイントのセクションに移動します。たとえば、[プライベート クラウド接続の管理] - [vCenter Server] などです。
- 3 エンドポイントを選択し、編集オプションをクリックします。
- 4 アカウントのパスワードを入力して、[保存] をクリックします。
- 5 証明書を表示して受け入れます。

6 root ユーザーとして vRealize Business for Cloud にログインし、次のコマンドを実行して、データ収集プロセスを再起動します。

a `monit stop itbm-data-collector`

b `monit start itbm-data-collector`

vRealize Business for Cloud に表示される ESXi サーバのコストが 2 倍になる

vRealize Business for Cloud に表示される ESXi ホストのコストが 2 倍になります。

問題

特定の ESXi サーバのコストを計算する際に、vRealize Business for Cloud でコストの値が 2 回使用されます。

原因

ある vCenter Server から別のサーバに ESXi ホストを移行し、ソースの vCenter Server から ESXi ホストを削除しない場合、ソースの vCenter Server とターゲットの vCenter Server から、ホストのコストが 1 回ずつ換算されます。

解決方法

- ◆ コストの重複を回避するには、ESXi ホストを新しい vCenter Server に移行した後で、古い vCenter Server からこのホストを削除します。

monit restart all コマンドを使用してサービスを再起動できない

vRealize Business for Cloud ホスト名を変更すると、`monit restart all` コマンドを使用してホストのサービスを再起動することができません。

問題

vRealize Business for Cloud ホスト名を変更した後に `monit restart all` コマンドを実行すると、監視対象のサービスが再起動されません。

原因

名前が変更されたため、`monit` コマンドがホストを特定できません。

解決方法

- ◆ 次のコマンドを実行して、monit サービスを再起動します。

```
systemctl restart monit
```

monit にホストの新しい名前が登録され、`monit` コマンドを使用できるようになります。

vRealize Business for Cloud における vRealize Automation の問題のトラブルシューティング

2

接続、データ収集、ブループリントのコストなど、vRealize Automation に関連する問題を解決できます。

この章では次のトピックについて説明します。

- vRealize Automation のデータ収集の失敗
- vRealize Business for Cloud と vRealize Automation の接続の失敗
- vRealize Business for Cloud との接続の切断
- [Business Management] タブが表示されない
- vRealize Business for Cloud にアクセスする際のエラー
- vRealize Automation で、vCloud Director ベースのブループリントにブループリントのコストが 0 と表示される
- [その他のクラウド プロバイダ] タブでブループリントが表示される

vRealize Automation のデータ収集の失敗

vRealize Business for Cloud および vRealize Automation の接続が失敗し、データ収集が失敗します。

問題

vRealize Business for Cloud を vRealize Automation に登録した後、vRealize Automation のデータ収集で **IaaS** ホスト不明エラーが表示され、vRealize Business for Cloud から IaaS マシンにアクセスできません。

原因

この問題は、vRealize Automation 仮想アプライアンスと vRealize Business for Cloud 仮想アプライアンスの間で時刻が同期されていない場合に発生します。2つの仮想アプライアンス間の時間差は、60秒を超えないようにしてください。

解決方法

Network Time Protocol (NTP) の構成については、インストールガイドの「時刻同期の構成」を参照してください。

手順

- 1 vRealize Automation と vRealize Business for Cloud の両方の仮想アプライアンスで同じ NTP サーバを構成します。

- 2 仮想アプライアンスを再起動します。

vRealize Business for Cloud と vRealize Automation の接続の失敗

vRealize Business for Cloud を vRealize Automation に登録すると、エラーメッセージが表示されます。

問題

vRealize Business for Cloud を vRealize Automation に登録した後、[管理] - [ビジネス マネジメント] の順に移動すると、「**java.net.NoRouteToHostException: ホストへのルートがありません**」というエラーメッセージが表示されます。

原因

この問題は、vRealize Business for Cloud を vRealize Automation に登録した後に、vRealize Business for Cloud 仮想アプライアンスの IP アドレスが変更された場合に発生します。

解決方法

SSL キー ストアの再作成については、『インストール ガイド』の「vRealize Business for Cloud の SSL 証明書の変更または置き換え」セクションを参照してください。

vRealize Business for Cloud の登録方法については、『インストール ガイド』の「vRealize Automation への vRealize Business for Cloud の登録」セクションを参照してください。

手順

- 1 vRealize Business for Cloud Web コンソール (https://<vRealize_Business_for_Cloud_IP_address>:5480) にログインします。
- 2 vRealize Automation から vRealize Business for Cloud を登録解除します。詳細については、「vRealize Business for Cloud の vRealize Automation からの登録解除」のセクションを参照してください。
- 3 次の手順のいずれかを実行してください。
 - vRealize Business for Cloud 仮想アプライアンスを使用環境から削除し、固定 IP アドレスと完全修飾ドメイン名を使用して vRealize Business for Cloud の新しいインスタンスをデプロイします。
 - SSL キー ストア ファイル (**ssl.keystore**) を再度作成します。
- 4 vRealize Automation に vRealize Business for Cloud を登録します。

vRealize Business for Cloud との接続の切断

vRealize Business for Cloud に接続できません。

問題

vRealize Automation SSL 証明書を更新すると、vRealize Business for Cloud への接続が失われてしまう。

原因

管理者によって、vRealize Automation の自己署名証明書が置き換えられており、これが vRealize Business for Cloud に登録されていません。

解決方法

vRealize Business for Cloud の登録方法については、『インストール ガイド』の「vRealize Automation への vRealize Business for Cloud の登録」セクションを参照してください。

手順

- ◆ vRealize Automation に vRealize Business for Cloud サーバを登録します。

[Business Management] タブが表示されない

vRealize Business for Cloud を vRealize Automation に登録した後、[ビジネス マネジメント] タブが vRealize Automation のユーザー インターフェイスに表示されません。

問題

vRealize Business for Cloud を vRealize Automation に登録し、ユーザーに **ビジネス マネジメント** ロールまたは **テナント コントローラ** ロールを割り当てた後、vRealize Automation ユーザー インターフェイスに [ビジネス マネジメント] タブが表示されません。

原因

この問題は、次のいずれかの状況が原因で発生する可能性があります。

- vRealize Automation の IaaS コンポーネントが利用できない場合
- vRealize Automation のデータがサーバにキャッシュされている場合

解決方法

- vRealize Automation IaaS コンポーネントが利用できない場合は、次の手順を実行します。
 - a root 認証情報を使用して vRealize Automation 仮想アプライアンスにログインします。
 - b `/etc/vcac` の下に **extension.properties** ファイルを作成し、
shell.disabledExtensions=csp.home コマンドを使用して [ホーム ページ] タブを非表示にします。
 - shell.disabledExtensions=<extension-id[,extension-id]>** を使用すると、他のタブを非表示にできます。
 - c vRealize Automation 仮想アプライアンスを再起動します。
 - d vRealize Automation インターフェイスにログインします。

[ビジネス マネジメント] タブが表示されます。
- サーバで vRealize Automation データがキャッシュされている場合は、次の手順を実行します。
 - a `administrator@vsphere.local` の認証情報を使用して、vRealize Automation にログインします。
 - b [編集] をクリックして、ユーザー テナントの [編集] ウィンドウを開き、[更新] をクリックします。
 - c ログアウトし、テナント URL を使用してテナントとして再びログインします。

vRealize Business for Cloud にアクセスする際のエラー

vRealize Business for Cloud を vRealize Automation に登録した後、vRealize Business for Cloud にアクセスしようとする、エラーが表示される場合があります。

問題

vRealize Business for Cloud を vRealize Automation に登録した後、vRealize Automation ユーザー インターフェイスで [ビジネス マネジメント] タブをクリックすると、「エラー 404」または「HTTP エラー 401 認証に失敗しました」というエラーが表示される場合があります。

原因

これら問題は、次のいずれかの状況が原因で発生する可能性があります。

- vRealize Business for Cloud サーバが動作していないか、このサーバにアクセスできない。
- vRealize Automation と vRealize Business for Cloud 仮想アプライアンス間の時刻が同期されていない。仮想アプライアンス間の時間差は、60 秒を超えないようにしてください。

解決方法

vRealize Automation と vRealize Business for Cloud 仮想アプライアンス間の時間を同期する方法については、インストール ガイドの「時刻同期の構成」セクションを参照してください。

手順

- 「エラー 404」が表示される場合は、次の手順を実行します。
 - a vRealize Business for Cloud 仮想マシンにログインします。
 - b `monit restart itbm-server` コマンドを実行します。
20~30 秒でサーバが再起動します。
- 「エラー 401」が表示される場合は、次の手順を実行します。
 - a vRealize Automation と vRealize Business for Cloud の両方の仮想アプライアンスで同じ NTP サーバを構成します。
 - b 仮想アプライアンスを再起動します。

vRealize Automation で、vCloud Director ベースのブループリントにブループリントのコストが 0 と表示される

vRealize Automation で vCloud Director ベースのブループリントから仮想マシンをプロビジョニングする場合、コストの値が 0 として表示されます。

問題

vRealize Automation で vCloud Director ベースのブループリントから仮想マシンをプロビジョニングする場合、vRealize Automation でコストを更新した場合でもコストの値が更新されず、値が 0 として表示されます。

原因

この問題は、次のいずれかの状況が原因で発生する可能性があります。

- vRealize Automation に存在する vCloud Director エンドポイントが vRealize Business for Cloud に追加されていない。
- 価格の値が vRealize Business for Cloud で設定されていない。

解決方法

- vCloud Director のエンドポイントを vRealize Business for Cloud に追加します。
- [価格設定と料金] - [価格設定] - [編集] - [価格設定の編集] - [その他のクラウド プロバイダ] の順に移動して、価格の値を設定します。

[その他のクラウド プロバイダ] タブでブループリントが表示される

エンドポイントに関連付けられたブループリントが vRealize Business for Cloud の [その他のクラウド プロバイダ] タブに表示されます。

問題

vRealize Automation にエンドポイントを追加した後に [価格設定の編集] をクリックすると、このエンドポイントに関連付けられたブループリントが [その他のクラウド プロバイダ] タブに表示されます。ただし、[プライベートクラウド (vSphere)]、[パブリック クラウド (AWS)]、または [ハイブリッド クラウド (vCloud Air)] のタブの各セクションには表示されません。

原因

エンドポイントが、vRealize Automation のみに追加されており、vRealize Business for Cloud に追加されていません。

解決方法

エンドポイントの追加方法については、インストール ガイドの「プライベート クラウド接続の管理」および「パブリック クラウド接続の管理」を参照してください。

手順

- ◆ エンドポイントを vRealize Business for Cloud に追加します。

vRealize Business for Cloud における VMware Identity Manager の問題のトラブルシューティング

3

VMware Identity Manager に関連する問題を解決できます。

この章では次のトピックについて説明します。

- VMware Identity Manager への vRealize Business for Cloud の登録が失敗する
- VMware Identity Manager へのリダイレクトが失敗することがある
- VMware Identity Manager にログインできない
- vRealize Business for Cloud のアクセス権限に関する警告メッセージのトラブルシューティング

VMware Identity Manager への vRealize Business for Cloud の登録が失敗する

VMware Identity Manager への vRealize Business for Cloud 登録が失敗します。

問題

vRealize Business for Cloud を VMware Identity Manager に登録しようとすると、登録プロセスが失敗する場合があります。

原因

登録の試みが失敗する場合は、複数の理由が考えられます。

- ホスト名または IP アドレスが正しくありません
- ホスト名ではなく、IP アドレスのエントリが使用されたため、証明書が一致しません
- 認証情報が正しくありません
- ユーザー権限が不適切です

解決方法

- ホスト名または IP アドレスを確認します。
- 登録プロセスで、仮想アプライアンスの IP アドレスではなくホスト名を入力します。
- ユーザーの認証情報を確認します。
- ユーザーに管理者ロールが割り当てられていることを確認します。

VMware Identity Manager へのリダイレクトが失敗することがある

vRealize Business for Cloud へのログインを試みる際に、VMware Identity Manager へのリダイレクトが失敗することがあります。

問題

vRealize Business for Cloud を VMware Identity Manager に登録した場合、vRealize Business for Cloud にログインしようとすると、「このサイトにアクセスできません」というエラーが表示される可能性があります。

原因

vRealize Business for Cloud へのログインの試みが失敗する場合は、複数の原因が考えられます。

- VMware Identity Manager サーバにアクセスできない。
- VMware Identity Manager ホスト名が変更されている。
- `/usr/local/tcserver/vfabric../itbm-server/conf` の `itfm-oauth.properties` ファイルが変更されている。

解決方法

vRealize Business for Cloud の登録方法については、『インストールガイド』の「VMware Identity Manager への vRealize Business for Cloud の登録」セクションを参照してください。

手順

- VMware Identity Manager サーバが起動して実行中であることを確認します。
- vRealize Business for Cloud を VMware Identity Manager に再登録します。

VMware Identity Manager にログインできない

管理者として VMware Identity Manager にログインして、ユーザー アカウントを管理しようとすると、ログインに失敗する場合があります。

問題

管理者として VMware Identity Manager にログインして、ユーザー アカウントの追加、変更、削除を実行できない場合があります。

原因

- 認証情報が正しくありません
- VMware Identity Manager の問題

解決方法

- ◆ この問題を解決するには、次の解決策から該当する手順を実行します。
 - ユーザー認証情報が、VMware Identity Manager のデプロイ中に指定した認証情報と一致することを確認します。
 - VMware Identity Manager サーバで問題が発生していないかを確認します。

vRealize Business for Cloud のアクセス権限に関する警告メッセージのトラブルシューティング

vRealize Business for Cloud にログインすると、必要なロールについて、システム管理者に問い合わせるように求めるメッセージが表示される可能性があります。

問題

vRealize Business for Cloud にログインすると、[概要] ページに次の内容のメッセージが表示される可能性があります。

「vRealize Business for Cloud のロールと関連付けられていません。システム管理者に問い合わせ、vRealize Business のグループに自分のユーザー名を追加し、適切なアクセス権を設定するよう依頼してください。」

原因

必要な vRealize Business for Cloud のロールが割り当てられていません。

解決方法

- 1 `https://<VMware_Identity_Manager_hostname>` で、VMware Identity Manager 仮想アプライアンスに管理者としてログインします。
- 2 [ユーザーおよびグループ] をクリックします。
リストに次の vRealize Business for Cloud ロールが表示されます。
 - **VCBM_ALL**。管理者権限を持っています。
 - **VCBM_VIEW**。読取専用権限を持っています。
- 3 ユーザーに割り当てる vRealize Business for Cloud ロールを選択します。
- 4 [このグループのユーザー] を選択して、[このグループのユーザーを変更] をクリックします。
- 5 ロールを追加するユーザー名を検索して選択します。
- 6 [次へ] をクリックします。
[追加されるユーザー] セクションにユーザー名が表示されます。
- 7 [保存] をクリックします。
この [グループ] テーブルの [ユーザー] に、ユーザー名が追加されます。

vRealize Business for Cloud における vCenter Server アカウント問題のトラ ブルシューティング

4

vRealize Business for Cloud に登録された vCenter Server エンドポイントに関連する問題を解決できます。

この章では次のトピックについて説明します。

- vCenter Server のデータ収集の失敗
- vCenter Server ストレージ同期の失敗
- vCenter Server のアップグレード後のデータ収集の失敗

vCenter Server のデータ収集の失敗

vRealize Business for Cloud は vCenter Server のデータを収集できません。

問題

vRealize Business for Cloud のユーザー インターフェイスで [ステータス] をクリックすると、次に挙げる問題のいずれかが発生します。

- vCenter Server のステータスに赤いアイコンが表示される。
- vCenter Server の同期失敗メッセージが表示される。
- vCenter Server のセクションに次のエラー メッセージが表示される。

Unable to retrieve data from vROps <vrops_server_address>

- vRealize Business for Cloud のユーザー インターフェイスで [ステータス] をクリックすると、vCenter Server に次のエラー メッセージが表示されます。

Unable to authenticate to vROps <vrops_server_address> using the vCenter's credentials

原因

この問題は、次のいずれかの状況が原因で発生する可能性があります。

- vRealize Business for Cloud 仮想アプライアンスのタイムゾーンが UTC 形式ではない。
- 同じ LocalSystem アカウントまたはドメイン アカウントで、vCenter Server、Web サービスおよびプロファイルベースのサービスが実行されていない。
- vRealize Operations Manager サーバにアクセスできない。

- vRealize Operations Manager API サービスに障害がある。
- vRealize Operations Manager サーバが HA クラスタ化されたマルチノード環境上にあり、vCenter Server で登録されたノードにアクセスできない。
- vCenter Server の個別ユーザー ログインが vRealize Operations Manager で無効になっている。

解決方法

詳細については、<http://kb.vmware.com/kb/2146836> でナレッジベースの記事を参照してください。

手順

- ◆ この問題を解決するには、次の解決策から該当する手順を実行します。
 - vRealize Business for Cloud 仮想マシンでタイムゾーンを UTC 形式に変更します。その後、**monit restart itbm-server** コマンドを実行します。
 - インベントリ、統計情報、およびストレージ プロファイルなど、すべての vCenter Server サービスが同じアカウントで実行されていることを確認します。
 - vCenter Server が過去 24 時間以内に vRealize Operations Manager に追加されている場合は、vRealize Operations Manager がすべてのデータの計算を完了するまで待ってから、再度データ収集を実行してください。
 - vRealize Operations Manager API サービスに問題がないかを確認し、あれば解決してください。
 - vRealize Operations Manager インスタンスがマルチノードの設定である場合、および障害の発生したノードを置き換えるために新しいノードがデプロイされた場合は、vRealize Operations Manager でプラグインを更新して、新しいノードを vCenter Server に登録します。
 - vRealize Operations Manager インスタンスの個別のログイン オプションを有効にします。
[管理] - [グローバル設定] - [編集] - [vRealize Operations Manager のユーザー インターフェイスを使用して vCenter ユーザーが個別の vCenter にログインするのを許可する] の順にクリックします。

vCenter Server ストレージ同期の失敗

vCenter Server コスト計算プロセスが失敗すると、vRealize Business for Cloud はデータを収集しません。

問題

- vCenter Server の [ステータス] メニューにストレージ コスト計算に失敗したというメッセージが表示される。
- vCenter Server ストレージ サービスが失敗し、ストレージ プロファイルが vRealize Business for Cloud に表示されない場合がある。

原因

この問題は、次のいずれかの状況が原因で発生する可能性があります。

- Web Services for Management (WS-Management) が vCenter Server で実行されていない。
- vCenter Server ユーザーに次のすべての権限が与えられていない。
 - **Storage views.View** および **Profile-driven storage.Profile-driven storage view** の権限。

- vCenter Server が vRealize Operations Manager と統合されている場合は、ユーザーに **Global.vCenter Operations User** の権限が必要。
- Profile-Driven Storage サービスが vCenter Server で実行されていない。
- 同じ LocalSystem アカウントまたはドメイン アカウントで、vCenter Server Web サービスおよびプロフィールベースのサービスが実行されていない。
- vCenter Server 仮想アプライアンスの場合、OpenSSL の heart-bleed パッチは適用されているが、vCenter Storage Monitoring Service 証明書がアップグレードされていない。
- vCenter Server のデータベースの問題。

解決方法

これらの問題を解決するために vCenter Server で実行する手順については、[KB2060967](#)、[KB2076692](#)、[KB2015180](#) を参照してください。

手順

- ◆ vCenter Server でサービスの監視、ユーザー権限、あるいはデータベースの問題を修正します。

vCenter Server のアップグレード後のデータ収集の失敗

vCenter Server をアップグレードした後、データ収集が失敗します。

問題

vCenter Server 仮想アプライアンスを 6.0 バージョンにアップグレードした後、vCenter Server のデータ収集が失敗します。

原因

vCenter Server 証明書が変更されています。

解決方法

- 1 https://<vRealize_Automation_host_name>/vcac/org/tenant_URL で、テナント管理者の認証情報を使用して vRealize Automation インターフェイスにログインします。
- 2 [管理] タブをクリックします。
- 3 [Business Management] をクリックします。
vRealize Business for Cloud スタンドアロン設定の場合、この手順は無視します。
- 4 [プライベート クラウド接続の管理] をクリックします。
- 5 [vCenter Server] を選択し、変更するサーバの横にある編集オプション アイコンをクリックします。
- 6 新しい vCenter Server 証明書を受け入れます。

vRealize Business for Cloud における vCloud Director アカウント問題のトラ ブルシューティング

5

vRealize Business for Cloud に登録された vCloud Director エンドポイントに関連する問題を解決できます。

この章では次のトピックについて説明します。

- vCloud Director 分類を表示できない
- vCloud Director に存在する仮想マシンが vRealize Business for Cloud に表示されない

vCloud Director 分類を表示できない

vRealize Business for Cloud のアップグレード後、アップグレードされた設定で vCloud Director の分類情報が表示されません。

問題

vRealize Business for Cloud のアップグレード後、登録済みの vCloud Director 組織の構成要素や、組織仮想データセンターの構成要素が vRealize Business for Cloud に表示されません。

原因

vRealize Business for Cloud のアップグレード後、vCloud Director サーバが停止します。その結果、コスト計算プロセスが実行されません。

解決方法

1 vCloud Director プロセスを同期します。

- vRealize Business for Cloud のユーザー インターフェイスで [ステータス] をクリックして、vCloud Director の隣に表示される [今すぐ更新] をクリックします。
- 次回の自動コスト計算プロセスが完了するまで待機します。デフォルトでは、このプロセスは 1 時間ごとに実行されます。

2 コスト計算を起動します。

- [ステータス] をクリックして、[今すぐ更新] オプションをクリックし、コスト計算プロセスを手動で実行します。
- 次回の自動コスト計算プロセスが完了するまで待機します。デフォルトでは、このプロセスは 1 日に 1 回実行されます。

コスト計算プロセスが正常に実行されると、情報が表示されます。

- 3 ユーザー インターフェイスの [消費] セクションで、組織に基づいた情報が表示されていることを確認します。

vCloud Director に存在する仮想マシンが vRealize Business for Cloud に表示されない

vCloud Director を vRealize Business for Cloud に追加すると、vCloud Director が管理する仮想マシンの詳細が表示されません。

問題

vCloud Director を vRealize Business for Cloud に追加した後も、vCloud Director が管理する仮想マシンの詳細が vRealize Business for Cloud に表示されません。

原因

vCloud Director が管理する vCenter Server インスタンスが vRealize Business for Cloud に明示的に追加されていません。

解決方法

- 1 vRealize Business for Cloud またはデータ収集マネージャにログインします。
 - vRealize Automation を統合した vRealize Business for Cloud 設定を使用する場合、テナント管理者の認証情報を使って、https://<vRealize_Automation_host_name>/vcac/org/tenant_URL でログインし、[管理] および [ビジネス マネジメント] をクリックします。
 - vRealize Business for Cloud スタンドアロン設定を使用する場合、管理者として、https://<vRealize_Business_for_Cloud_host_name>/itfm-cloud でログインし、[ビジネス マネジメント] をクリックします。
 - リモート データ コレクタを使用する場合、root ユーザーの認証情報を使用して [<https://Remote_Data_Collector_IP_address:9443/dc-ui/login.html>](https://Remote_Data_Collector_IP_address:9443/dc-ui/login.html) にログインします。
- 2 [管理] タブをクリックします。
- 3 [Business Management] をクリックします。
vRealize Business for Cloud スタンドアロン設定の場合、この手順は無視します。
- 4 [プライベート クラウド接続の管理] をクリックします。
- 5 インスタンスの追加に必要な詳細を入力します。
- 6 [保存] をクリックし、[成功] ダイアログで [OK] をクリックします。

インスタンスが認証局の SSL 証明書を使用していない場合、ダイアログ ボックスには、SSL 証明書が信頼されていないことが示されます。

注意 vRealize Business for Cloud は、SSL 証明書の失効状態を確認しません。証明書を受け入れる前に、その状態を手動で確認する必要があります。

7 [インストール] をクリックします。

認証情報が有効な場合は、インスタンスが vRealize Business for Cloud に追加されます。

注意 インスタンスが vRealize Business for Cloud に追加された後、SSL 証明書が変更された場合、データ収集が失敗する場合があります。その理由は、インスタンスが新しい信頼性のない証明書を示すためです。インスタンスを編集して、その新しい証明書を受け入れることができます。

同様の手順を実行すると、複数のインスタンスを追加できます。

vRealize Business for Cloud における ストレージサーバの問題のトラブル シューティング

6

vRealize Business for Cloud に登録されたストレージサーバに関連する問題を解決できます。

この章では次のトピックについて説明します。

- EMC SRM ストレージサーバを追加できない
- ストレージアレイの詳細が表示されない
- 計算された LUN 速度が実際の速度と一致しない

EMC SRM ストレージサーバを追加できない

EMC SRM ストレージサーバを vRealize Business for Cloud に追加できません。

問題

vRealize Business for Cloud の [管理] タブで、EMC SRM ストレージサーバを追加しようとすると失敗します。

原因

vRealize Business for Cloud が EMC SRM サーバと通信できない。

解決方法

- 1 [追加] ウィンドウで指定した SRM サーバの URL が、次のような有効な形式であることを確認してください。
`[protocol://]server[:port]`、ここではプロトコルとポートはオプションです。
 - プロトコルには HTTP または HTTPS を使用できます。SRM を実行するデフォルトのプロトコルは HTTPS です。
 - ポートは、SRM サーバを実行するポート番号です。デフォルトポート番号は 58443 です。
- 2 SRM ユーザーが SOAP クライアントを使用して、あるいは SRM アプリケーションで SRM レポートおよび **ReportManagerService** にアクセスする権限があることを確認します。

ストレージアレイの詳細が表示されない

SRM サーバを vRealize Business for Cloud に追加した後、ストレージアレイの詳細が表示されません。

問題

- [ステータス] オプションをクリックすると、EMC SRM サーバのセクションに同期失敗メッセージが表示される。

- EMC SRM サーバを追加した後、ストレージ アレイおよび関連する詳細が vRealize Business for Cloud に表示されない。/var/log/vrb/data-collector/itfm-srm-dc.log ログ ファイルには、エラーが報告されていない。

原因

- vRealize Business for Cloud で SRM ストレージのデータすべてが収集されていないか、データ収集が依然として進行中である。
- **ReportManagerService** が SRM ストレージ データを vRealize Business for Cloud に返していない可能性がある。

解決方法

- 問題を解決するには、次の解決策から該当する手順を実行します。
 - SRM ユーザー インターフェイスでストレージ アレイが SRM に追加されていることを確認します。
 - システム ステータス ウィンドウでストレージ サーバ データ収集の最新のタイムスタンプをチェックして、ストレージ データ収集プロセスが完了していることを確認します。
デフォルトでは、SRM ストレージ データ収集プロセスは日次で実行されます。
 - SRM サーバを vRealize Business for Cloud に追加してから、データ収集が完了するまで数時間待機します。エラーの詳細については、/var/log/vrb/data-collector/itfm-srm-dc.log ファイルを参照してください。

- 次の手順を実行して、SRM ReportManagerService がデータを返していることを確認します。
 - a <http://www.soapui.org> から SOAP ユーザー インターフェイスをダウンロードしてインストールします。
 - b <http://<<SRM-server>>/APG> で、ユーザー ID とパスワードを使用して ReportManagerService エンドポイントを構成します。
 - c 申請を呼び出してペイロードを確認します。


```
<?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>
```

計算された LUN 速度が実際の速度と一致しない

計算された LUN 速度がどの LUN についても同じで、vRealize Business for Cloud における実際の速度と一致しません。

問題

計算された LUN 速度がどの LUN についても同じで、vRealize Business for Cloud における実際の速度と一致しません。

原因

サービス レベル ポリシーが LUN に適用されていない。

解決方法

サービス レベルの加重値を定義する方法については、『vRealize Business for Cloud ユーザー ガイド』で「サービス レベル加重の編集」セクションを参照してください。

手順

- SRM でサービス レベル ポリシーが定義されていることを確認します。
- サービス レベル加重が定義されていることを確認します。

vRealize Business for Cloud における AWS アカウント問題のトラブルシュー ティング

7

vRealize Business for Cloud に登録された AWS アカウントに関連する問題を解決できます。

AWS アカウントを追加できない

vRealize Business for Cloud を使用した追跡と分析の対象となる AWS アカウントを追加できません。

問題

[管理] タブで AWS アカウントを追加しようとすると、システム ステータスに AWS データ収集エラーが表示されます。このエラーについての詳細は、`itfm-server.log` ファイルを参照してください。

原因

この問題は、次のいずれかの理由が原因で発生する可能性があります。

- アカウントの追加時に支払いアカウントがプライマリ アカウントとしてマークされていない。
- AWS CSV ファイルが大きすぎて、vRealize Business for Cloud 仮想アプライアンスで使用できるストレージ容量を超えている。
- 支払いアカウントに関して、詳細な課金レポートを有効にしていない。
- アカウント ID に特殊文字またはアルファベットが含まれているか、アカウント ID の長さが 12 文字を超えている。
- S3 バケットで課金レポートを使用できない。
- アカウントを追加する権限を所有していない。

解決方法

- ◆ この問題を解決するには、次の解決策から該当する手順を実行します。
 - アカウントの追加時に支払いアカウントがプライマリ アカウントとして選択されていることを確認する。
 - 支払いアカウントの詳細課金オプションを有効にする。
 - アカウント ID に特殊文字が含まれないことを確認する。

- S3バケットに存在する1つ以上の課金レポートが**123456789012-aws-billing-detailed-line-items-with-resources-and-tags-yyyy-mm.csv.zip** という命名規則に従っていることを確認する (123456789012 はアカウント ID、yyyy は年、mm は月)。
- 支払いアカウントの場合、AWS ユーザーが **s3:Get***、**s3:List***、**ec2:Describe*** などの必要な権限を所有していることを確認する。
支払いアカウントでない場合、AWS ユーザーが **ec2:Describe*** 権限を所有していることを確認する。

vRealize Business for Cloud における Azure アカウント問題のトラブルシューティング

8

vRealize Business for Cloud に登録された Azure アカウントに関連する問題を解決できます。

この章では次のトピックについて説明します。

- Azure アカウントに対してプロビジョニングされた一部の仮想マシンが表示されない
- Azure の非 EA アカウントのデータ収集失敗

Azure アカウントに対してプロビジョニングされた一部の仮想マシンが表示されない

Azure アカウントに対してプロビジョニングされた一部の仮想マシンが表示されません。

問題

Azure アカウントに対してプロビジョニングされた一部の仮想マシンが表示されません。

原因

1 つ以上のクラウド サービスで複数の仮想マシンを使用する場合、vRealize Business for Cloud に表示される仮想マシンの台数と、お客様の Azure アカウントで使用しているクラウド サービスの数が一致します。

Azure の非 EA アカウントのデータ収集失敗

vRealize Business for Cloud で Azure の非 EA アカウントのデータを収集できません。

問題

Azure の非 EA アカウントのデータ収集プロセスが、vRealize Business for Cloud で正常に完了しません。

解決方法

- 1 <https://account.windowsazure.com/Subscriptions> の Azure ポータルにログインします。
- 2 サブスクリプションのオファー ID をメモします。
オファー ID が MS-AZR-0003P であれば、0003P をメモして MS-AZR- を無視します。
- 3 システム管理者として vRealize Business for Cloud にログインします。
- 4 `azure.properties` ファイルを `/usr/local/tcserver/vfabric-tc-server-standard/itbm-server/conf/` から開きます。

5 サブスクリプションのエントリを追加します。

エントリは `<<subscription-display-name>>=<<code>>` の形式であることが必要です。

従量課金オファー タイプのエントリを追加するには、**Pay-As-You-Go=0003P** を入力します。

6 `monit restart itbm-server` コマンドを実行して、vRealize Business for Cloud サービスを再起動し、変更を適用します。

vRealize Business for Cloud における レポート問題のトラブルシューティ ング

9

vRealize Business for Cloud でレポートに関連する問題を解決できます。

レポートをフィルタリングする際のエラー

vRealize Business for Cloud でレポートをフィルタリングするときにエラーが発生します。

問題

フィルタ条件として長い文字列を使用してレポートをフィルタリングしようとする、エラーが表示されます。

解決方法

- ◆ `/usr/local/tcserver/vfabric-tc-server-standard/itbm-server/conf/` にある `server.xml` ファイルで、リクエストおよび応答の HTTP ヘッダーの最大サイズを **64000** バイト以上に変更します。

```
maxHttpHeaderSize="65536"
```