

# Les problèmes de configuration qui empêchent la mise en production

## Sommaire

### Les problèmes connus

#### L'Arbiter met du temps à répondre ( *timeout* )

La vérification de la configuration a dépassé le temps d'attente défini dans la configuration du Synchronizer.

L'application des changements a dépassé le temps d'attente défini dans la configuration du Synchronizer.

#### Si l'Arbiter n'est pas joignable

#### Si le Synchronizer n'est pas joignable

Message : Le serveur a rencontré un problème lors de l'envoi de la liste des problèmes

Erreurs liées aux étapes

## Les problèmes connus

### L'Arbiter met du temps à répondre ( *timeout* )

Lorsqu'une vérification de la configuration ou qu'une mise en production dure trop longtemps, la page de Production considère l'Arbiter comme indisponible ( *timeout* ).

Le temps d'attente avant qu'il ne soit considéré comme indisponible peut être configuré grâce au paramètre suivant :

```
"synchronizer_production_apply_new_configuration_timeout"
```

dans le fichier :

```
/etc/shinken-user/configuration/daemons/synchronizers/synchronizer_cfg_overload.cfg
```

( voir la page [Paramètres globaux \( synchronizer.cfg \)](#) ).

Il est possible d'augmenter ce temps d'attente dans le cas où :

- La vérification de la configuration s'arrête prématurément car l'Arbiter a mis trop de temps à répondre, alors que les modifications apparaissent dans l'interface de visualisation quelques instants après.

### La vérification de la configuration a dépassé le temps d'attente défini dans la configuration du Synchronizer.

The screenshot shows a warning box with a yellow header 'Avertissement' and the text 'L'action a mis plus de 30 secondes.' Below it, it says 'Ce temps peut être configuré grâce au paramètre synchronizer\_production\_apply\_new\_configuration\_timeout'. There are three buttons: 'Vérifier Staging avec les éléments proposés' (with a red '1' icon), 'Vérifier Staging', and 'Mise en production'. Below the warning is a 'Mise en production' dialog box with a red border and a close button. It shows 'Utilisateur : admin', 'Depuis : 2026/04/13 - 16:37:10', 'Étape : 1 / 3 - Vérification de la configuration', and 'Identifiant : ID-30204'.

### L'application des changements a dépassé le temps d'attente défini dans la configuration du Synchronizer.

The screenshot shows a warning box with a yellow header 'Avertissement' and the text 'L'action a mis plus de 30 secondes.' Below it, it says 'Ce temps peut être configuré grâce au paramètre synchronizer\_production\_apply\_new\_configuration\_timeout'. There are three buttons: 'Vérifier Staging avec les éléments proposés' (with a red '1' icon), 'Vérifier Staging', and 'Mise en production'. Below the warning is a 'Mise en production' dialog box with a red border and a close button. It shows 'Utilisateur : admin', 'Depuis : 2026/04/13 - 16:41:23', 'Étape : 3 / 3 - Redémarrage de l'Arbiter', and 'Identifiant : ID-20143'.

## Si l'Arbiter n'est pas joignable

Si l'Arbiter n'est pas joignable, le bouton "Mise en production" est désactivé.

L'application de la configuration est impossible tant que l'Arbiter master n'est pas opérationnel.

Une nouvelle action est alors disponible : "Forcer l'application des changements en base de production" ( voir la page [Page de mise en production](#) ).

- La configuration sera propagée lors du redémarrage de l'Arbiter master.

Forcer l'application des changements en base de production



Même si un Arbiter spare ( *de secours* ) a pris le relais, le message reste affiché.

Seul l'Arbiter master permet de propager une nouvelle configuration aux autres démons.

### Si l'Arbiter master est injoignable

**Erreur**

**L'Arbiter master est injoignable.**

Vous ne pouvez pas faire une mise en production tant que l'Arbiter master n'est pas opérationnel.

Vérifier Staging avec les éléments proposés 0

Vérifier Staging

Forcer l'application des changements en base de production

Mise en production

### Si l'Arbiter master est injoignable, mais qu'un Arbiter spare est joignable

**Erreur**

**L'Arbiter master est injoignable.**

L'Arbiter spare permet de préserver les communications entre les démons.

Vous ne pouvez pas faire une mise en production tant que l'Arbiter master n'est pas opérationnel.

Vérifier Staging avec les éléments proposés 0

Vérifier Staging

Forcer l'application des changements en base de production

Mise en production

## Si le Synchronizer n'est pas joignable

Si le Synchronizer n'est pas joignable, aucune action n'est disponible.

Les boutons restent visibles mais sont grisés et désactivés. Le message "Le Synchronizer est injoignable" est ajouté.

**Erreur**

**Le Synchronizer est injoignable.**

Vérifier Staging avec les éléments proposés 0

Vérifier Staging

Forcer l'application des changements en base de production

Mise en production

## Message : Le serveur a rencontré un problème lors de l'envoi de la liste des problèmes

Problème : le Synchronizer n'a pas pu demander à l'Arbiter la prise en compte de la nouvelle configuration.

- **Vérifier** le fichier `/etc/sudoers` :
  - Lorsque le paramètre **Defaults requiretty** est présent dans le fichier de configuration sudoers, le rechargement (reload) ne peut pas être effectué.

## La configuration ne peut pas être appliquée

### Mise en production

Utilisateur : N. Chevet

Depuis : 2026/04/14 - 15:23:12

Étape : 2 / 3 - Application de la configuration sur la base de production

Identifiant : ID-56422

- L'application des modifications de la base Staging vers la base Production a échoué.
- Les journaux du Synchronizer peuvent contenir des informations complémentaires.
- Contactez le support afin d'identifier l'origine du problème.

## Erreurs liées aux étapes

Des erreurs peuvent survenir durant chaque étape de chaque action, indépendamment de la page de production. L'origine d'une erreur ne pouvant être déterminée depuis la page de production, il faut consulter le fichier de log du Synchronizer ( voir la page [Les logs du Synchronizer](#) ) afin de connaître l'origine exacte du problème.

Ces erreurs peuvent être dues à :

- Un problème avec MongoDB.
- Un problème dans les fichiers de configuration d'un démon bloquant le redémarrage de l'Arbiter.
- Un problème lié au binaire ou au fichier de service de l'Arbiter.
- Etc.

### Erreur durant l'étape de "Vérification de la configuration"

#### Mise en production des éléments importés depuis une source

Source : cfg-file-shinken  
Type : Collecteur  
Depuis : 2026/04/14 - 15:19:52

Étape : 1 / 4 - Vérification de la configuration  
Identifiant : ID-04837

- La vérification des modifications de la base Staging vers la base Production a échoué.
- Les journaux du Synchronizer peuvent contenir des informations complémentaires.
- Contactez le support afin d'identifier l'origine du problème.

### Erreur durant l'étape d' "Application de la configuration sur la base de production"

#### Mise en production

Utilisateur : N. Chevet  
Depuis : 2026/04/14 - 15:23:12

Étape : 2 / 3 - Application de la configuration sur la base de production  
Identifiant : ID-56422

- L'application des modifications de la base Staging vers la base Production a échoué.
- Les journaux du Synchronizer peuvent contenir des informations complémentaires.
- Contactez le support afin d'identifier l'origine du problème.

### Erreur durant l'étape de "Redémarrage de l'Arbiter"

#### Mise en production

Utilisateur : N. Chevet  
Depuis : 2026/04/14 - 15:27:00

Étape : 3 / 3 - Redémarrage de l'Arbiter  
Identifiant : ID-14619

- La prise en compte des modifications par l'Arbiter a échoué.
- Les journaux du Synchronizer peuvent contenir des informations complémentaires.
- Contactez le support afin d'identifier l'origine du problème.