

# Erreurs fréquentes

## Contexte

Cette page de documentation rassemble des informations sur les erreurs fréquentes que vous pouvez rencontrer, et comment vous pouvez vous débloquent.

De nombreuses erreurs seront détectés via l'outil en ligne de commande `shinken-healthcheck`.

### Sommaire

- Contexte
- Clé de licence invalide ou aucune licence
  - Adresse localhost
- Base MongoDB indisponible
- Serveur Graphite indisponible
- Démons Shinken Enterprise arrêté
  - Décalage de temps
- Commande Ping en erreur

## Clé de licence invalide ou aucune licence

### Problème

Si vous utilisez une clé de licence invalide, un message d'erreur apparaîtra dans le `shinken-healthcheck`. Vous serez également informé lorsque vous vous rapprochez des limites de cette clé (nombre de nœuds autorisés ou durée de validité).

Si vous excédez le nombre de nœuds, des hôtes pourront alors apparaître avec des points d'interrogations jaune depuis l'UI de Visualisation.

Si l'Interface de Visualisation est installée sur un serveur différent de celui hébergeant l'Arbiter, l'interface de Visualisation vous informe qu'il ne trouve pas le fichier de licence.

### Résolution

Veillez vous référer au [guide d'installation](#), section licence afin d'installer une licence valide.

## Adresse localhost

### Problème

Par défaut, l'installation du démon utilise son adresse **localhost**. Si vous utilisez une architecture distribuée ([Architecture Distribuée](#)), vous DEVEZ utiliser l'adresse IP/FQDN.

Le `shinken-healthcheck` met le problème en évidence.

### Résolution

Changez les adresses de vos démons via les fichiers CFG puis redémarrez Shinken.

## Base MongoDB indisponible

## Problème

Si des messages d'erreur de ce type apparaissent:

```
ERROR: [Synchronizer] cannot connect to mongodb server: mongodb://localhost/?safe=false (could not connect to localhost:27017: [Errno 111] Connection refused)
ERROR: [webui::mongodb module /etc/shinken/modules/mongodb.cfg:5] cannot connect to mongodb server: mongodb://localhost/?safe=true (could not connect to localhost:27017: [Errno 111] Connection refused)
```

## Résolution

Cela signifie que la base mongodb est arrêtée ou non opérationnelle. Vous pouvez la relancer avec la commande:

```
/etc/init.d/mongodb restart
```

Et si ça ne marche toujours pas, regardez dans les logs `/var/log/mongodb/mongod.log`

## Serveur Graphite indisponible

### Problème

Si des messages d'erreur de ce type apparaissent:

```
ERROR: [webui::graphite backend] cannot request graphite server at 127.0.0.1 (<urlopen error [Errno 111] Connection refused>)
```

### Résolution

Cela veut dire que les services Graphite sont arrêtés ou non opérationnels.

Vous pouvez les relancer de la façon suivante:

```
/etc/init.d/httpd restart
/etc/init.d/carbon-cache restart
```

## Démons Shinken Enterprise arrêté

### Problème

Si des messages d'erreur de ce type apparaissent:

```
ERROR: [/etc/shinken/synchronizers/synchronizer-master.cfg:13] cannot contact daemon (<urlopen error [Errno 111] Connection refused>)
```

## Résolution

Cela signifie qu'un de vos démons Shinken Enterprise est arrêté ou non opérationnel. Vous pouvez le relancer sur son serveur de la façon suivante :

```
/etc/init.d/shinken restart
```

Plus d'informations sur la page de [manipulation des démons](#).

## Décalage de temps

### Problème

Il se peut que certains de vos serveurs hébergeant Shinken ne soient pas synchronisés avec le serveur de temps utilisé dans votre réseau. Si c'est le cas, le fonctionnement de Shinken sera perturbé.

Des messages d'erreur de ce type apparaîtront :

```
[DEMON]
[
NTP Thread] NTP service is disabled. This may cause some inconsistency. Please enable it.
```

### Résolution

Veuillez vérifier le statut de votre démon NTPD ou CHRONY (suivant votre distribution), et assurez vous bien que votre serveur Linux est bien synchronisé avec un serveur de temps.

## Commande Ping en erreur

### Problème

Il se peut que vous receviez une erreur critique :

```
/usr/bin/ping -n -U -w 10 -c 1 ip-de-mon-hote
CRITICAL - Could not interpret output from ping command
```

## Résolution

Il s'agit d'un problème de droits sur votre fichier /usr/bin/ping.

Pour résoudre ce problème, exécuter en root :

```
chmod u+s /usr/bin/ping
```