

# 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 ( voir la page [Shinken-healthcheck : Vérifier le bon fonctionnement de Shinken Entreprise](#) )

### Sommaire

- [Contexte](#)
- [Clé de licence invalide ou aucune licence](#)
- [Adresse localhost](#)
- [Base Mongodb indisponible](#)
- [Serveur Graphite indisponible](#)
- [Démons Shinken Entreprise arrêté](#)
- [Décalage de temps](#)
- [Commande Ping en erreur](#)
- [Erreur check\\_esx3.pl](#)

## 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 rapprocherez 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 ( voir la page [Shinken-healthcheck : Vérifier le bon fonctionnement de Shinken Entreprise](#) ).

### 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-carache 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 Shinken](#).

## 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

Veillez 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
```

## Erreur `check_esx3.pl`

### Problème

Le check "`check_esx3.pl`" retourne le résultat suivant :

```
/usr/bin/perl: symbol lookup error: /usr/lib64/perl5/auto/Socket6/Socket6.so: undefined symbol: Perl_Gthr_key_ptr
```

## Résolution

Il faut remplir toutes les données dans l'onglet "Données" sur la page de l'hôte sur l'url de configuration :

The screenshot shows the Nagios configuration interface for an ESX host. The main section is titled "Données locales & héritées d'un modèle". It contains a table with columns "Nom" and "Valeur". The table lists various configuration parameters, with a red box highlighting the following entries:

Nom	Valeur
ESX_CPU_CRIT	95 [ Dans le modèle esx ]
ESX_CPU_WARN	90 [ Dans le modèle esx ]
ESX_MEM_CRIT	95 [ Dans le modèle esx ]
ESX_MEM_WARN	90 [ Dans le modèle esx ]
ESX_NAME	SHOSTNAMES [ Dans le modèle esx ]
VCENTER	SVCENTERS [ Dans le modèle esx ]
VCENTER_LOGIN	*****
VCENTER_PASSWORD	*****
VCENTER_SESSION	SVCENTERSESSIONS [ Dans le modèle esx ]