

Erreurs fréquentes

Sommaire

- [Concept](#)
- [Clé de licence invalide ou aucune licence](#)
 - [Problème](#)
 - [Résolution](#)
- [Adresse localhost](#)
 - [Problème](#)
 - [Résolution](#)
- [Base MongoDB indisponible](#)
 - [Problème](#)
 - [Résolution](#)
- [Serveur Graphite indisponible](#)
 - [Problème](#)
 - [Résolution](#)
- [Démons Shinken Enterprise arrêté](#)
 - [Problème](#)
 - [Résolution](#)
- [Décalage de temps](#)
 - [Problème](#)
 - [Résolution](#)
- [Commande Ping en erreur](#)
 - [Problème](#)
 - [Résolution](#)
- [Erreur check_esx3.pl](#)
 - [Problème](#)
- [Erreur d'authentification à un serveur LDAP ou Active directory](#)

Concept

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 détectées via l'outil en ligne de commande [Shinken-healthcheck - Vérifier le bon fonctionnement de Shinken Entreprise](#).

Clé de licence invalide ou aucune licence

Problème

Si une clé de licence invalide est utilisée, un message d'erreur apparaîtra dans le shinken-healthcheck. Shinken informe également lorsque on se rapproche des limites de cette clé (nombre de nœuds autorisés ou durée de validité).

Si le nombre de nœuds est dépassé, des hôtes pourront alors apparaître avec des points d'interrogations jaunes 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 informe qu'il ne trouve pas le fichier de licence.

Adresse localhost

Problème

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

Le Shinken-Healthcheck (voir page [Shinken-healthcheck - Vérifier le bon fonctionnement de Shinken Entreprise](#)) met le problème en évidence.

Base MongoDB indisponible

Problème

Si des messages d'erreur de ce type apparaissent:

Résolution

Voir la page [Guide d'installation et de mise à jour](#) afin d'installer une licence valide.

Résolution

Changer les adresses des démons via les fichiers CFG puis redémarrer Shinken.

```
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. il faut la relancer avec la commande:

```
service mongodb restart
```

Et si ça ne marche toujours pas, il faut regarder 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.

commande pour les relancer :

```
service httpd restart
service 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 des démons Shinken Enterprise est arrêté ou non opérationnel. Il faut le relancer sur son serveur de la façon suivante :

```
service-shinken restart
```

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

Décalage de temps

Problème

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

Des messages d'erreur de ce type apparaîtront :

```
<p>[DEMON] <span>[</span>NTP Thread] NTP service is disabled. This may cause some inconsistency. Please enable it.</p>
```

Résolution

Vérifier le statut du démon NTPD ou CHRONY (*suivant la distribution*), il faut que le serveur Linux est bien synchronisé avec un serveur de temps.

Commande Ping en erreur

Problème

Il est possible d'avoir 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 le 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
```

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

Locale	Nom	Valeur
Locale [0]	ESX_CPU_CRIT	95 [Dans le modèle esx]
Venant des modèles	ESX_CPU_WARN	90 [Dans le modèle esx]
esx [9]	ESX_MEM_CRIT	95 [Dans le modèle esx]
	ESX_MEM_WARN	90 [Dans le modèle esx]
	ESX_NAME	\$HOSTNAMES [Dans le modèle esx]
	VCENTER	\$VCENTERS [Dans le modèle esx]
	VCENTER_LOGIN	*****
	VCENTER_PASSWORD	*****
	VCENTER_SESSION	\$VCENTERSESSIONS [Dans le modèle esx]

Erreur d'authentification à un serveur LDAP ou Active directory

Pour investiguer une erreur de connexion au serveur LDAP d'un module d'authentification LDAP ou d'un collecteur LDAP (voir la page [Erreur d'authentification à un serveur LDAP ou Active directory](#)).