



Systemwalker Runbook Automation V14g



トラブルシューティングガイド

B1X1-0043-01Z0(00)
2010年7月

まえがき

本書の目的

本書は、Systemwalker Runbook Automationの以下のバージョンで発生したトラブルの対処方法について説明しています。

- Systemwalker Runbook Automation V14.0.0

本書は、以下のSystemwalkerのホームページで最新版が提供されます。

最新版をご確認のうえ、ご利用ください。

- <http://systemwalker.fujitsu.com/jp/man/>

本書の読者

本書は、Systemwalker Runbook Automationの基本的な操作、機能を理解し、Systemwalker Runbook Automationを使用して、運用フローを管理する方を対象にしています。

略語表記について

- 以下の製品すべてを示す場合は、“Windows(R) 7”と表記します。
 - Windows(R) 7 Home Premium
 - Windows(R) 7 Professional
 - Windows(R) 7 Enterprise
 - Windows(R) 7 Ultimate
- 以下の製品すべてを示す場合は、“Windows Server 2008”と表記します。
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Standard
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Enterprise
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 R2 Standard
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 R2 Enterprise
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Standard x64 Edition
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Enterprise x64 Edition
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Standard without Hyper-V(TM)
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Enterprise without Hyper-V(TM)
- 以下の製品すべてを示す場合は、“Windows Vista(R)”と表記します。
 - Windows Vista(R) Home Basic
 - Windows Vista(R) Home Premium
 - Windows Vista(R) Business
 - Windows Vista(R) Ultimate
 - Windows Vista(R) Enterprise
- 以下の製品すべてを示す場合は、“Windows Server 2003”と表記します。
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Standard x64 Edition
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Standard x64 Edition
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Standard Edition

- Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Standard Edition
- Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Datacenter x64 Edition
- Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Datacenter Edition for Itanium-based Systems
- Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Datacenter Edition
- Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Enterprise x64 Edition
- Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Enterprise x64 Edition
- Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Enterprise Edition for Itanium-based Systems
- Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Enterprise Edition
- Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Enterprise Edition
- 以下の製品すべてを示す場合は、“Windows 2000 Server”と表記します。
 - Microsoft(R) Windows(R) 2000 Server
 - Microsoft(R) Windows(R) 2000 Advanced Server
 - Microsoft(R) Windows(R) 2000 Datacenter Server
- 以下の製品すべてを示す場合は、“Windows(R) 2000”と表記します。
 - Microsoft(R) Windows(R) 2000 Professional
 - Microsoft(R) Windows(R) 2000 Server
 - Microsoft(R) Windows(R) 2000 Advanced Server
 - Microsoft(R) Windows(R) 2000 Datacenter Server
- 以下の製品すべてを示す場合は、“Windows(R) XP”と表記します。
 - Microsoft(R) Windows(R) XP Professional x64 Edition
 - Microsoft(R) Windows(R) XP Professional
 - Microsoft(R) Windows(R) XP Home Edition
- Solaris(TM) オペレーティングシステムを“Solaris”と略しています。
- Interstage Business Process Managerを“Interstage BPM”と略しています。
- Interstage Business Process Manager Studio for Systemwalkerを“Interstage BPM Studio for Systemwalker”と略しています。
- Microsoft(R) Cluster Server、またはMicrosoft(R) Cluster Serviceを、“MSCS”と略しています。
- Windows上で動作するSystemwalker Runbook Automationを“Windows版”と表記します。
- Solaris上で動作するSystemwalker Runbook Automation“Solaris版”と表記します。
- Linux上で動作するSystemwalker Runbook Automationを“Linux版”と表記します。
- Solaris版およびLinux版のSystemwalker Runbook Automationを包括して“UNIX版”と表記します。

輸出管理規制について

本ドキュメントを輸出または提供する場合は、外国為替および外国貿易法および米国輸出管理関連法規等の規制をご確認の上、必要な手続きをおとりください。

商標について

ITIL(R)は、英国政府OGC (Office of Government Commerce) および米国特許商標局の登録商標です。

Linuxは、Linus Torvalds氏の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Microsoft、Windows、Windows ServerおよびMicrosoft Cluster Serviceは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Oracleは、米国ORACLE Corporationの登録商標です。

Red HatおよびRed Hatをベースとしたすべての商標とロゴは、Red Hat, Inc.の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Sun、Sun Microsystems、Sunロゴ、Solaris およびすべての Solarisに関連する商標およびロゴは、米国およびその他の国における米国Sun Microsystems, Inc.の登録商標または商標です。

JavaおよびすべてのJava関連の商標およびロゴは、米国およびその他の国における米国Sun Microsystems, Inc.の登録商標または商標です。Systemwalker、Interstage、CollaborationRing、およびSymfowareは、富士通株式会社の登録商標です。

UNIXは、米国およびその他の国におけるオープン・グループの登録商標です。

VMware、VMwareロゴ、Virtual SMPおよびVMotionはVMware,Incの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

また、本書に記載されている会社名、システム名、製品名等には必ずしも商標表示(TM・(R))を付記していません。

Microsoft Corporationのガイドラインに従って、画面写真を使用しています。

平成22年 7月

改版履歴
平成22年 7月 初版

Copyright 2010 FUJITSU LIMITED

目次

第1章 トラブル対処の流れ.....	1
1.1 調査資料の採取について.....	1
第2章 導入に関するトラブルシューティング.....	3
2.1 セットアップに関するトラブルシューティング.....	3
2.1.1 エージェントのセットアップ時に、swncctrl(エージェント制御コマンド)を実行すると「指定されたパスが見つかりません」と表示され、実行できない.....	3
第3章 運用設計に関するトラブルシューティング.....	4
3.1 定義/登録に関するトラブルシューティング.....	4
3.1.1 運用フローセットにおけるトラブル対処.....	4
第4章 運用に関するトラブルシューティング.....	6
4.1 申請・承認・検索等に関するトラブルシューティング.....	6
4.1.1 「ページを表示できません」と表示され、申請・承認に失敗する.....	6
4.1.2 「BPM サーバでエラーが発生しました」と表示され、申請・承認・検索等に失敗する.....	6
4.2 Webコンソールに関するトラブルシューティング.....	7
4.2.1 「セッションが切れているか、通信に問題があります」と表示され、操作できない.....	7
第5章 自動実行に関するトラブルシューティング.....	8
5.1 運用操作部品実行時のエラー発生時の対処.....	8

第1章 トラブル対処の流れ

Systemwalker Runbook Automationでは、トラブルに対して原因を追求するために、保守情報を収集することを推奨しています。トラブル直後の保守情報を収集することにより、本章の対処方法で対処できなかった場合のトラブルに対して、調査および原因追及ができます。

トラブルが発生してからの手順は、以下のようになります。

1. トラブルが発生したと思ったら、まず保守情報を収集します。
2. 発生している現象に対して、それぞれの対処、確認作業を行います。
3. 対処できた場合は、そのまま運用を継続してください。
手順1で採取した保守情報は、次のトラブル時に利用するために保管しておいてください。
4. 対処できなかった場合は、手順1で収集した保守情報を富士通技術員に送付し、調査を依頼してください。

1.1 調査資料の採取について

異常が発生している運用自動化サーバ、運用フローセット開発コンピュータまたは連携サーバで、以下に示す資料を採取してください。

運用自動化サーバの保守情報

運用自動化サーバの調査資料は、トラブル調査資料採取コマンド`swpm_collectinfo`を使用して採取します。

コマンドの使用例を、以下に示します。

【Windows】

```
[Systemwalker Runbook Automationインストールディレクトリ]¥itpm¥bin¥swpm_collectinfo  
[格納先ディレクトリ名]
```

【Solaris/Linux】

```
/opt/FJSVswpm/bin/swpm_collectinfo [格納先ディレクトリ名]
```



参照

`swpm_collectinfo`コマンドの使用方法については、“Systemwalker Runbook Automation リファレンスガイド”を参照してください。



参考

Systemwalker Runbook Automationのログファイルのサイズや保存世代が初期値の場合で、最大100MB程度の空き容量が必要です。

運用フローセット開発コンピュータの保守情報

Interstage BPM Studio for Systemwalkerの調査資料

Interstage BPM Studio for Systemwalkerの調査資料は、保守情報収集コマンド`swrabcolinf`を使用して採取します。採取に失敗した場合は、コマンドが出力したメッセージをお知らせください。

コマンドの使用例を、以下に示します。

```
[Interstage BPM Studio for Systemwalkerインストールディレクトリ]¥swrab¥bin¥swrabcolinf  
[出力先のディレクトリ名]
```



参照

swrbacolinfコマンドの使用方法については、“Systemwalker Runbook Automation BPM Studio 利用ガイド”を参照してください。

連携サーバの保守情報

エージェントの調査資料

エージェント機能の調査資料は、エージェントトラブル調査資料採取コマンドswpm_collectinfo_agentを使用して採取します。
コマンドの使用例を以下に示します。

【Windows】

```
[エージェントインストールディレクトリ]¥aplmg¥bin¥swpm_collectinfo_agent 格納先ディレクトリ名
```

【Solaris/Linux】

```
/opt/FJSVtcm/bin/swpm_collectinfo_agent 格納先ディレクトリ名
```



参照

swpm_collectinfo_agentコマンドの使用方法については、“Systemwalker Runbook Automation リファレンスガイド”を参照してください。

構成管理エージェントの調査資料

構成管理エージェントの調査資料は、CMDBトラブル調査資料採取コマンドcmdbgetinfoを使用して採取します。
コマンドの使用例を以下に示します。

【Windows】

```
[エージェントインストールディレクトリ]¥FJSVcmdba¥bin¥cmdbgetinfo.bat -d [格納先ディレクトリ名]
```

【Solaris/Linux】

```
/opt/FJSVcmdba/bin/cmdbgetinfo.sh -d [格納先ディレクトリ名]
```



参照

cmdbgetinfoコマンドの使用方法については、“Systemwalker Runbook Automation リファレンスガイド”を参照してください。



参考

構成管理エージェントのログファイルのサイズや保存世代が初期値の場合で、最大150MB程度の空き容量が必要です。

第2章 導入に関するトラブルシューティング

2.1 セットアップに関するトラブルシューティング

2.1.1 エージェントのセットアップ時に、swncctrl(エージェント制御コマンド)を実行すると「指定されたパスが見つかりません」と表示され、実行できない

対象バージョンレベル

- ・ Windows版:V14.0.0

対処

確認ポイント

エージェントのインストールが完了する前から起動していたコマンドプロンプト上で、コマンドを実行していませんか。

対処方法

コマンドプロンプトを新しく起動して、実行してください。

第3章 運用設計に関するトラブルシューティング

3.1 定義/登録に関するトラブルシューティング

3.1.1 運用フローセットにおけるトラブル対処

運用フローセットの管理において、エラーメッセージが表示されるなどのトラブルが発生した場合の対処方法について説明します。

対象バージョンレベル

- ・ Windows版:V14.0.0

対処

対処方法

ログの確認

実行時の情報は、以下に格納されているアプリケーション環境設定ファイルで指定したファイルに、アプリケーションログとして出力されます。

【Windows】

```
[Systemwalker Runbook Automationインストールディレクトリ]\itpm\base\config\myoconfig.ini
```

【Solaris/Linux】

```
/opt/FJSVswpm/base/config/myoconfig.ini
```

アプリケーションログは、デフォルトでは以下に出力されます。

【Windows】

```
[Systemwalker Runbook Automationインストールディレクトリ]\itpm\base\log\myobase.log
```

【Solaris/Linux】

```
/opt/FJSVswpm/base/log/myobase.log
```

アプリケーションログの詳細については、“Systemwalker Runbook Automation 管理者ガイド”を参照してください。

管理者機能からの確認

登録された伝票の内容は、管理者機能の以下の機能で確認することができます。各機能の詳細は、“Systemwalker Runbook Automation 管理者ガイド”の“管理者機能”を参照してください。

－ 伝票定義管理

伝票の情報やボタン定義の情報を確認することができます。

－ 回覧ルート定義管理

回覧のルートやアクティビティの情報を確認することができます。

－ メニュー定義管理

伝票の名称と、メニューから起動する伝票を確認することができます。

－ 権限定義管理

権限定義を確認することができます。

回覧ルートの確認

回覧ルートの定義は、BPMコンソールで確認します。

BPMコンソールの操作方法については、“Systemwalker Runbook Automation 管理者ガイド”の“伝票の処理状況確認”を参照してください。

第4章 運用に関するトラブルシューティング

4.1 申請・承認・検索等に関するトラブルシューティング

4.1.1 「ページを表示できません」と表示され、申請・承認に失敗する

対象バージョンレベル

- ・ Windows版:V14.0.0

対処1

確認ポイント

ワークユニットのログに、エラーが出力されていませんか。

対処方法

ワークユニットのログに出力されたエラーメッセージから原因が判断できる場合は、原因を取り除いてください。ワークユニットのログについては、“Systemwalker Runbook Automation 管理者ガイド”を参照してください。

対処2

確認ポイント

対処1を実施しても、エラーが解消されませんか。

対処方法

運用自動化サーバの保守情報を採取して、富士通技術員に連絡してください。
運用自動化サーバの保守情報については、“[運用自動化サーバの保守情報](#)”を参照してください。

4.1.2 「BPM サーバでエラーが発生しました」と表示され、申請・承認・検索等に失敗する

対象バージョンレベル

- ・ Windows版:V14.0.0

対処1

確認ポイント

アプリケーションログに、エラーが出力されていませんか。

対処方法

アプリケーションログに詳細情報が出力されている場合があります。詳細情報から原因が特定できる場合は、原因を取り除いてください。

アプリケーションログについては“Systemwalker Runbook Automation 管理者ガイド”の“アプリケーションログ”を参照してください。

詳細情報には、以下の代表的なものがあります。

[BPM サーバでエラーが発生しました (ユーザー'<ユーザー名>'を認証できません。ユーザー名またはパスワードが正しくありません。{<例外情報>})]

<ユーザー名>のIDまたはパスワードが、Active Directoryに登録されている情報と一致しません。
ドメインセキュリティポリシーの設定などにより、パスワードの有効期限が切れている場合もこのエラーが発生する場合があります。
Active Directoryに登録されている状態を確認し、必要であれば再度Systemwalker Runbook Automationに登録してください。

管理者のパスワードの変更方法については、“Systemwalker Runbook Automation 管理者ガイド”の“管理者のパスワードの変更”を参照してください。

[BPM サーバでエラーが発生しました (サーバに接続できません。管理者にお問合せください。{<例外情報>})]

何らかの原因により、BPM サーバに接続できません。起動状態確認コマンドでSystemwalker Runbook Automationの状態を確認し、必要であれば起動をしてください。起動状態確認コマンドと起動方法については、“Systemwalker Runbook Automation 管理者ガイド”を参照してください。

また、運用自動化サーバの利用可能メモリが不足している場合にもこのエラーが発生することがあります。タスクマネージャ等で状態を確認し、これが原因の場合は使用できるメモリを増やすなどの対処を行ってください。

対処2

確認ポイント

ワークユニットのログに、エラーが出力されていませんか。

対処方法

ワークユニットのログに出力されたエラーメッセージから原因が判断できる場合は、原因を取り除いてください。ワークユニットのログについては、“Systemwalker Runbook Automation 管理者ガイド”を参照してください。

対処3

確認ポイント

対処1～2を実施しても、エラーが解消されませんか。

対処方法

運用自動化サーバの保守情報を採取して、富士通技術員に連絡してください。

運用自動化サーバの保守情報については、“[運用自動化サーバの保守情報](#)”を参照してください。

4.2 Webコンソールに関するトラブルシューティング

4.2.1 「セッションが切れているか、通信に問題があります」と表示され、操作できない

エラーメッセージ

セッションが切れているか、通信に問題があります

対象バージョンレベル

- Windows版:V14.0.0

対処

原因

Systemwalker Runbook Automationにログインし、何も操作をしない状態で30分以上経過すると、タイムアウトが発生するよう運用自動化サーバで設定されているため“セッションが切れているか、通信に問題があります”が表示されます。

対処方法

タイムアウトの時間は変更できません。

一旦ウィンドウを閉じ、再度ログインしてください。

第5章 自動実行に関するトラブルシューティング

5.1 運用操作部品実行時のエラー発生時の対処

対象バージョンレベル

- Windows版:V14.0.0

対処1

対処方法

運用操作部品の実行時にエラーが発生した場合、以下のログが出力されます。ログの内容を確認して、エラーに対処してください。

- アプリケーションログ
- 運用操作部品ログ
- シスログ(Solaris/Linux)およびイベントログ(Windows)

アプリケーションログ

デフォルトでは、以下に出力されます。

【Windows】

```
[Systemwalker Runbook Automationインストールディレクトリ]¥itpm¥base¥log¥myobase.log
```

【Solaris/Linux】

```
/opt/FJSVswpm/base/log/myobase.log
```

アプリケーションログの詳細は、“Systemwalker Runbook Automation 管理者ガイド”を参照してください。

運用操作部品ログ

Systemwalker Runbook Automationで提供している運用操作部品が出力するログは、以下の場所に出力されます。なお、利用者が開発した運用操作部品が出力するログのファイル名は、部品単位に決定することができます。運用操作部品のログの詳細は、“Systemwalker Runbook Automation 開発ガイド”を参照してください。

【Windows】

```
[Systemwalker Runbook Automationインストールディレクトリ] ¥itpm¥rbaope¥work¥log  
¥swrba_standard.log
```

【Solaris/Linux】

```
/opt/FJSVswpm/rbaope/work/log/swrba_standard.log
```

シスログ(Solaris/Linux)およびイベントログ(Windows)

シスログおよびイベントログには、Systemwalker Runbook Automationのコマンド実行結果のメッセージが出力されます。

シスログおよびイベントログに出力されるメッセージの詳細については、“Systemwalker Runbook Automation メッセージ集”を参照してください。

対処2

確認ポイント

伝票は、運用操作アクティビティまたはそれ以降のアクティビティに遷移していますか。

対処方法

伝票が運用操作アクティビティまたはそれ以降のアクティビティに遷移していない場合、BPMサーバでエラーが発生している場合があります。

BPMサーバのエラーについては、BPMコンソールで確認します。

BPMコンソールの操作方法およびエラーの対処については、“Systemwalker Runbook Automation 管理者ガイド”の“伝票の処理状況確認”を参照してください。