

# [SigmaSystemCenter 3.0, u1, 3.1, u1] シャットダウン操作に失敗

Q.  
シャットダウン操作が失敗しました。対処方法を教えてください。

A.  
エラーの原因の確認方法および、対処方法について、以下の章構成で説明します。

- 1. エラーの原因の確認方法
- 2. ジョブが異常終了した場合の対処方法
- 3. ジョブの状態が "Warning" の場合の対処方法

## 1. エラーの原因の確認方法

- 1. Webコンソールの [監視] ビューを表示します。
- 2. 「ダッシュボード」画面または、「ジョブ履歴」画面で、"マシンをシャットダウン"のジョブの実行結果を確認してください。異常終了したジョブはピンク色で表示されます。

監視 > ジョブ

ジョブ履歴

指定日時から、指定した日数分、ジョブを100件まで検索します。

開始日時 2011/07/11 20: 10: 38 から 1 日前まで 更新 オプション

← 前の期間 | 次の期間 →

	番号	開始日時	終了日時	状態	イベント	ソース	概要
[-]	00235	2011/07/11 20:10:32	2011/07/11 20:10:36	Failed	UC00774	admin	ジョブの実行 (マシンをシャットダウン)
○	00235-00	2011/07/11 20:10:32	2011/07/11 20:10:35	Abnormal Termination	UC00774		マシンを停止する (w2k3-01) (指定された操作が異常終了しました。([DeploymentManager] ソケットでエラーが発生しました。[Out-of-Band Management] マシンのOOBのログインに失敗しました。アカウント情報が間違っています。接続先のログインシステムによっては大文字/小文字が区別されることがあるため注意してください。(マシン=w2k3-01; エラーコード=10206613)))
[+]	00234	2011/07/11 20:09:16	2011/07/11 20:09:37	Failed	UC00772	admin	ジョブの実行 (マシンをシャットダウン)
[+]	00233	2011/07/11 19:45:03	2011/07/11 19:49:19	Warning	UC00769	admin	ジョブの実行 (マシンを起動)
[+]	00232	2011/07/11 19:37:15	2011/07/11 19:37:19	Failed	UC00768	admin	ジョブの実行 (マシンを起動)
[+]	00231	2011/07/11 19:35:07	2011/07/11 19:35:39	Warning	UC00766	admin	ジョブの実行 (マシンアカウント更新)
[+]	00230	2011/07/11 19:33:58	2011/07/11 19:35:06	Completed	UC00765	admin	ジョブの実行 (マシンをシャットダウン)

← 前の期間 | 次の期間 →

- 3. ジョブが異常終了した場合、対象ジョブの + アイコンをクリックすると詳細情報にエラーの原因が表示されます。「2.ジョブが異常終了した場合の対処方法」を参照して、対処方法を確認してください。
- 4. ジョブの状態が "Warning" の場合、詳細情報には警告の情報は出力されません。以下の手順で、運用ログを確認してください。
  - 4-1. 対象ジョブのイベント列のリンク"UCXXXXX"、または、"REXXXXX"をクリックします。当該ジョブの運用ログのみが表示されます
  - 4-2. [レベル] 列が"警告"の行に警告の情報が表示されます。「3.ジョブの状態が "Warning" の場合の対処方法」を参照して、対処方法を確認してください。

イベント				
番号	UC55037			
受付日時	2010/04/22 13:31:56			
発生日時	2010/04/22 13:31:56			
状態	Warning			
通報元	UniversalConnector			
ソース	admin			
イベント区分	その他			
イベント				
ジョブID	06942			
メッセージ	ジョブの実行 (マシンをシャットダウン)			

  

ジョブ				
フィルタ	条件...			
<input type="checkbox"/>	番号 ▾	開始日時	終了日時	状態
<input type="checkbox"/>	06942-00	2010/04/22 13:31:56	2010/04/22 13:32:58	Success
				マシンを停止する (w2k3r2g1-02)

  

運用ログ				
表示件数	20 ▾	レベル	通常 ▾	
日時 ▾	レベル	ジョブID	メッセージ	
2010/04/22 13:32:58	通常	06942-00	アクション (マシンを停止する (w2k3r2g1-02)) が (admin) で正常終了しました。	
2010/04/22 13:32:58	警告	06942	ジョブが終了しました。処理の一部に警告が発生しています。(admin)	
2010/04/22 13:31:58	警告	06942-00	アクションの状況: (25%): マシン(w2k3r2g1-02)が管理サーバ for DPM(192.168.40.1)配下に存在しないため、シャットダウン処理をスキップしました。	
2010/04/22 13:31:56	通常	06942-00	アクション (マシンを停止する) を (admin) で実行します。	
2010/04/22 13:31:56	通常	06942	ジョブを開始します。(admin): 1	
2010/04/22 13:31:56	通常		ジョブの実行 (マシンをシャットダウン)	

## 2. ジョブが異常終了した場合の対処方法

詳細情報に表示される内容別に考えられるエラー原因、対処方法を説明します。

DPMサーバとの通信時にエラーが発生しました。

DPMサーバが成功以外の終了コードを返却しました。

- DeploymentManagerの管理サーバ上のInternet Information Services (IIS)のサービスの停止や、SystemProvisioingとDeploymentManager間のネットワークの問題が原因で、SystemProvisioingからIISに接続できない場合、上記エラーになります。IISのサービスの起動状態や設定、SystemProvisioingとDeploymentManager間の通信経路に問題がないか確認してください。

ソケットでエラーが発生しました。

- 管理サーバ上のDeploymentManagerのサービスが停止している場合、上記メッセージのエラーが発生します。DeploymentManagerのサービスの起動状態を確認し、問題がある場合は起動しなおしてください。

サーバ(XXXXXX)の状態取得に失敗しました。

- 管理対象マシンのUUIDについて、DeploymentManagerとSigmaSystemCenterに登録されている情報が異なるとエラーになります。登録情報が一致するように登録しなおしてください。

DPMクライアントとの通信に失敗しました。

- 管理対象マシン上のDPMクライアントのサービスが起動していなかったり、インストールされていなかったり、ネットワーク経路上に問題があり接続できない場合エラーになります。サービスの起動状態やネットワーク経路上に問題がないか確認してください。TCP56010ポート(または変更後のポート)が開放されているか確認してください。

管理対象マシンがロックされている等の原因で、シャットダウンできませんでした。

- 管理対象マシン上のDPMクライアントが正常に動作し、シャットダウン処理の起動に成功した場合でも、以下のケースではシャットダウンできずにエラーになります。
  - サーバ、ワークステーションロックがかかった状態(パスワード付きスクリーンセーバによるロックを含む)
- 上記について、シャットダウン、再起動の強制力を高めたオプションを設定すれば、対処可能な場合もあります。"操作がタイムアウトしました。"の対処方法の説明を参照してください。

#### 操作がタイムアウトしました。

- 管理対象マシン上のDPMクライアントが正常に動作し、シャットダウン処理の起動に成功した場合でも、以下のケースではシャットダウンできずにタイムアウトエラーになります。
  - リモートデスクトップ、ターミナルサービス、その他リモート接続ソフトから接続された状態
  - 編集中のデータやシャットダウン要求に応答しないアプリケーションが存在する状態
- 上記について、シャットダウン、再起動の強制力を高めたオプションを設定すれば、対処可能な場合もあります。 管理対象マシン上で以下のレジストリを作成すれば強制シャットダウン、再起動することが可能になります。

```
キー名:HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\DepAgent
値の名前:ForceShutdown
タイプ:DWORD
値のデータ:1
1:シャットダウン、再起動を強制的に実行します。
0:シャットダウン、再起動を強制的に実行しません。
レジストリ作成/変更後に、OSやサービスの再起動は不要です。
```

- DeploymentManager経由のシャットダウンが失敗した場合、BMC経由でのACPIシャットダウンが動作しますが、管理対象マシンが下記の状態の時は有効に動作せず、タイムアウトエラーになります。管理対象マシンの設定や状態の問題を解消後に、再度シャットダウン操作を実行してください。
  - [管理ツール] - [ローカルセキュリティポリシー] の「ローカルポリシー」の「セキュリティオプション」下にある [システムをシャットダウンするのにログオンを必要としない] が無効のとき
  - [コントロールパネル] - [電源オプション] の「詳細設定」タブの「コンピュータの電源ボタンを押したとき」の設定が「シャットダウン」以外の時
  - パスワード付きスクリーン セーバが動作中のとき
  - リモートデスクトップでログインしているとき
  - マシンがロックされているとき
  - 作業が保存されていないアプリケーションを実行中のとき
- ACPIシャットダウン実行後に行われるBMC経由での管理対象マシンの電源状態のチェック実行時、管理サーバから管理対象マシンのBMCに接続できない問題が発生し、電源状態を確認できない状況が続くとタイムアウトエラーになります。管理サーバと管理対象マシンのBMC間の通信経路に問題がないか確認してください。

#### シャットダウンはDPMクライアントよりキャンセルされました。

- 管理対象マシン上のDPMクライアントのシャットダウン処理中に表示されるカウントダウンダイアログでキャンセルを実行した場合、シャットダウン処理はエラーで終了します。

#### VirtualCenterへの接続に失敗しました。

- vCenter Serverのサービスが停止していた場合、vCenter Serverで管理されている 仮想マシンの制御をすることはできません。vCenter Serverのサービスを起動してください。
- SigmaSystemCenterに登録しているvCenter Serverのアカウント名/パスワードが違う場合、仮想マシンの制御をすることはできません。[管理]ビューから[サブシステム]でvCenter Serverの設定を確認してください。

#### VMサーバXXXXXXに接続できません。

- Hyper-VとKVMの仮想マシンサーバに接続できない場合、その仮想マシンサーバ上の仮想マシンの制御をすることはできません。管理サーバと仮想マシンサーバ間のネットワーク経路上に問題がないか確認してください。
- 仮想マシンサーバの電源がオフ状態の時も、接続できないため、本エラーとなります。仮想マシンサーバの電源がオフ状態のため、その仮想マシンサーバ上の仮想マシンもオフ状態となっているため、仮想マシンに対して再操作を行う必要はありません。
- KVMでは、仮想マシンサーバ上のlibvirtdデーモンが停止している場合、接続できず本エラーとなります。libvirtdデーモンを起動してください。

#### 仮想マシンサーバに接続できません。(接続先URL情報)

- XenServer Pool Masterが停止していた場合、XenServer Pool Masterで管理されている 仮想マシンの制御をすることはできません。XenServer Pool Masterを起動してください。
- XenServer Pool Masterに接続できない場合、そのXenServer Pool Master配下の仮想マシンの制御をすることはできません。管理サーバとXenServer Pool Master間のネットワーク経路上に問題がないか確認してください。

マシンのOOBのログインに失敗しました。アカウント情報が間違っています。接続先のログインシステムによっては大文字 / 小文字が区別されることがあるため注意してください。

- BMCに設定されたユーザ、パスワードの設定と、SigmaSystemCenterに登録された BMCに接続するためのユーザ、パスワードの設定が異なる場合、エラーになります。ユーザ、パスワードの設定が正しいか確認してください。

マシンのOOB接続に失敗しました。OOBアカウント情報の接続先の内容、または、ネットワーク経路上に問題がないか確認してください。

- BMCへ接続に失敗した場合にエラーになります。表示内容の通り、SigmaSystemCenterのBMCの接続先の設定内容やSigmaSystemCenter管理サーバと管理対象マシンBMC間のネットワーク経路上に問題がないか確認してください。

指定のマシンと異なるマシンにつながりました。OOBアカウント情報の接続先の内容を確認してください。

- SigmaSystemCenterに登録されたBMCの接続先のIP設定が、設定対象のマシンと異なるマシンのIPの場合、エラーになります。接続先の設定内容が設定対象のマシンになっているか確認してください。
- その他、下記ケースのように他マシンとBMCのIP設定が重複した場合、本エラーになる可能性があります。BMCの接続先のIP設定を他と重複しないように設定してください。
  1. BMCのIPアドレス変更(他で使用していたIPを別のBMCに割り当てた場合)
  2. 故障ブレード交換(新ブレードのBMCに旧ブレードのIP割り当てた場合)

OOB ManagementによるXXXに失敗しました。設定されているアカウントでは権限が不足しています。(XXX = 操作名)

- BMCに設定されたアカウントの権限が不足している場合、エラーになります。BMCに設定されたアカウントの設定が正しいか確認してください。アカウント設定については、BMCのWebコンソールから設定が可能です。

OOB ManagementによるXXXに失敗しました。マシンのBMCが一時的にビジー状態だった可能性があります。(XXX = 操作名)

OOB ManagementによるXXXに失敗しました。一時的にセッションの上限を超えた可能性があります。(XXX = 操作名)

- 同一の操作対象マシンのBMCに対し複数の操作が集中的に実行され、BMCが高負荷状態になった場合にエラーが発生します。BMCへの制御が行われる操作は、シャットダウン操作以外に、SEL情報取得やセンサー情報再取得などの他のOOB管理の操作も該当します。エラーになった場合は、時間をおいて、BMCの高負荷状態が解消した後に、再度操作を行ってください。
- 同一のBMCに対し多数の操作を一斉同時に行うなどの極端な負荷をかけない限りは、通常は本エラーは発生しません。エラーが多発する場合は極端な負荷がかかるような利用方法に問題があると考えられるので、利用方法を見直してください。

[VMware vCenter Server] VirtualCenterまたはESXとの通信に予期しないエラーが発生しました。理由：この仮想マシンでVMware Tools が動作していないため、操作を完了できません。

- シャットダウン実行時、仮想マシン上で動作するVMware Toolsが応答できない状態になっている時に発生します。
  - 原因の一つとして、仮想マシンが高負荷状態になっていることが考えられます。仮想マシンの高負荷状態が解消してからシャットダウンが実行できるか、原因の切り分けを行ってください。仮想マシンの高負荷状態の解消後に問題無くシャットダウンできるようであれば、高負荷原因の解消方法の検討や仮想マシンへのリソース追加を検討してください。
  - 上記で解決できない場合は、VMwareのサポート窓口にお問い合わせください。

### 3. ジョブの状態が "Warning" の場合の対処方法

マシン(XXXXXX)がDeploymentManager(yy.yy.yy.yy)配下に存在しないため、シャットダウン処理をスキップしました。

- 下記の状態の場合、シャットダウン処理は実行されずに"Warning"で終了します。ジョブの結果は"Warning"ですが、このメッセージで終了した場合はシャットダウン処理は実行されず成功していないので注意してください。管理対象マシンの登録内容の問題を解消した後に、再度シャットダウン操作を実行してください。
  - 管理対象マシンがDeploymentManagerに登録されていない場合
  - 管理対象マシンのUUIDとプライマリNIC(NIC番号1番のNIC)のMACアドレスについて、DeploymentManagerとSigmaSystemCenter(SystemProvisioning)に登録されている情報が共に異なる場合