

問題の報告

DataHub ソフトウェアは、使いやすく設計されていますが、時に問題が発生し技術的なサポートが必要になることがあります。これら多くの問題は、メーカーの[オンラインリソース](#)で解決できるかもしれませんが、サポートが必要になる場合もあります。ここでは、問題が発生した時の確認事項や問題を解決するために有用な情報について記載いたします。

1. 事前にご確認いただきたいこと

- DataHub ソフトウェアは、[最新バージョン](#)をご使用ですか？
- DataHub ソフトウェアは、適切に[インストールおよび、設定](#)されていますか？
- [正常に動作](#)していますか？
- もしトネリングを使用している場合、ネットワークまたは、インターネットへの接続は確立されており、正常に機能していますか？ファイア・ウォールの設定で必要なアクセスが許可されていますか？コンピュータ間で Ping は通りますか？

もし、これらすべてを確認しても問題が解決しない場合は、対策を講じる前に必要な情報を収集する必要があります。効果的なトラブルシューティングを行うには、関係者全員が問題について可能な限り理解する必要があります。これには、システムの詳細な説明や状況、および DataHub のログからの出力などが含まれます。スクリーンショットや DataHub のコンフィギュレーションファイルも役に立つかもしれません。

2. システムおよび問題の説明

システムの説明には、データの接続情報をすべて含める必要があります。

- 使用しているデータ通信プロトコル（OPC、Modbus など）
- 使用中の DataHub インスタンスの数
- 各ノードで使用されている DataHub の機能
- DataHub のバージョン番号
- システム図（関連する場合）

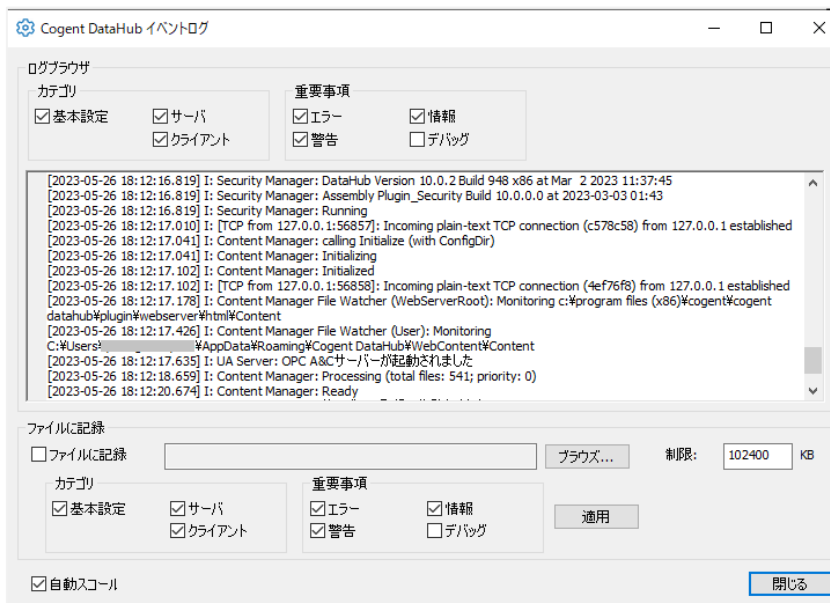
問題の説明には、次のような出来るだけ詳細な情報を含める必要があります。

- 始めに問題に気付いたのはいつですか？
- どのようなアクションがきっかけとなりましたか？
- 最近システムで何か変更されましたか？
- どのくらいの頻度で発生しますか？

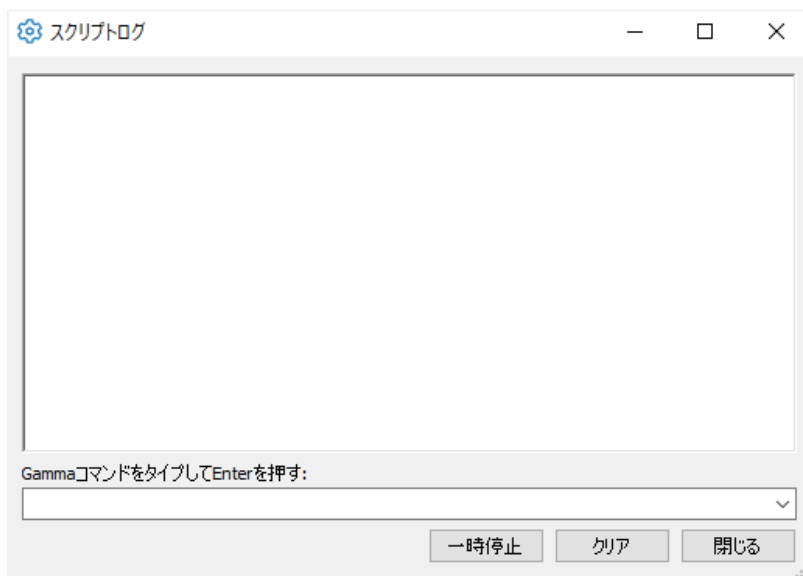
- それを再現する方法はありますか？
- その他の有用な情報はありますか？

3. DataHub のログ

DataHub の[イベントログ](#)には、多くの有用な情報が含まれています。もし問題全体が表示されている場合は、ディスプレイウィンドウから、直接ログのテキストをコピーすることができます。それ以外の場合は、「ファイルに記録」を選択し、ログファイルを設定します。

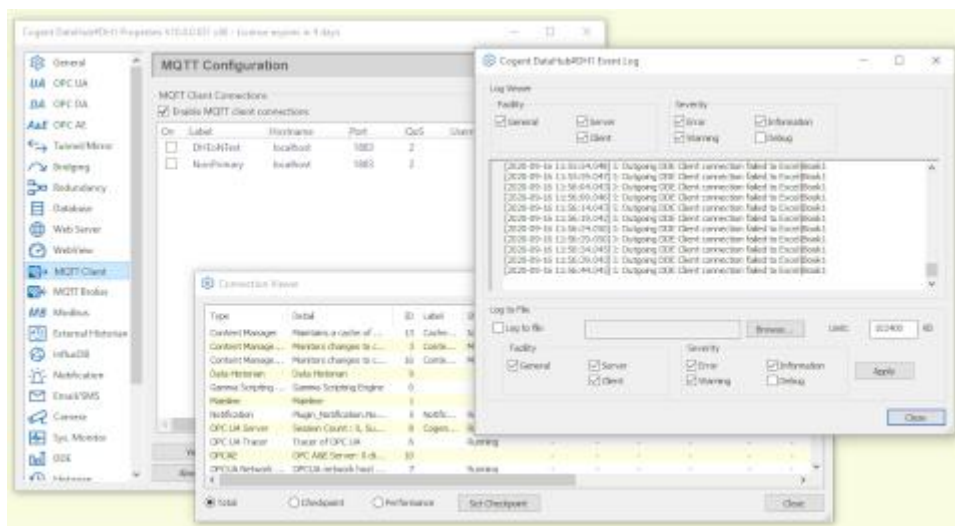


もう一つの便利な DataHub のログは、[スクリプトログ](#)です。これは、DataHub スクリプトのエラーをすべて記録します。また、データベース機能 (ODBC) は、DataHub スクリプトを使用するので、データベースへのいかなる接続エラーもスクリプトログに表示されます。



4. スクリーンショット

スクリーンショットは、OPC サーバーやデータベーステーブルのような接続されたプログラムを問題
見る際に特に役に立ちます。もちろん、イベントログや DataHub のコンフィギュレーションファイルに
は、通常 DataHub プログラム自体に関する情報が含まれています。



5. Wireshark

OPC UA および Modbus 接続には、Wireshark が非常に便利です。これを使用することで、対話を追
跡し、エラーが発生した場所を特定することができます。

No.	Time	Source	SrcPort	Destination	Protocol	Length	Info
1039	2016-07-11 04:43:42.243348	127.0.0.1	49217	127.0.0.1	TCP	40	49217 →
1040	2016-07-11 04:43:42.253342	127.0.0.1	49217	127.0.0.1	TCP	97	49217 →
1044	2016-07-11 04:43:42.270261	127.0.0.1	49217	127.0.0.1	TCP	112	49217 →

```

[TCP Segment Len: 57]
Sequence number: 2876 (relative sequence number)
[Next sequence number: 2933 (relative sequence number)]
Acknowledgment number: 17534 (relative ack number)
0101 .... = Header Length: 20 bytes (5)
↳ [SEQ/ACK analysis]
TCP payload (57 bytes)
4 Data (57 bytes)
Data: 2877726974652050394c5431354c6f61644d6167496e426e...
[Length: 57]
0000 45 02 00 61 2a 7d 40 00 80 06 00 00 7f 00 00 01  E..a*)@. ....
0010 7f 00 00 01 c0 41 11 96 e0 05 be d4 a1 40 10 46  ....A.. ..@.F
0020 50 18 08 02 e4 f1 00 00 28 77 72 69 74 65 20 50  P.....(write P
0030 8a 4c 54 31 35 4c 6f 61 64 4d 61 67 49 6e 42 6e  !IT15!oa d!apIn8n

```

DataHub のトラブルシューティングに Wireshark を使用するには、

1. 問題が発生している接続を省く全ての接続を無効にする。
2. Wireshark は、通常 SSL ストリームをデコードできないため、暗号化されていない接続を構成します。OPC UA の場合は、opc.tcp セキュリティーポリシー None とユーザートークンタイプ Anonymous を持つプロトコルを使用します。

3. Wireshark を起動し、全てのオプションをオンにしてファイルへのイベントログのログ記録を開始します。
4. 問題を示すアクションを実行し、時刻をメモします。
5. Wireshark ログを停止し、ファイルへのイベントログのログ記録を停止します。
6. イベントログの [デバッグ] オプションのチェックを外します。
7. 問題を報告する際は、Wireshark トレース、DataHub ログ、および問題のデモンストレーションの時刻の両方を圧縮して送ります。

5. コンフィグレーションファイル

設定を確認するために、DataHub のコンフィグレーションファイルのコピーが必要になることがあります。これらはすべて以下のディレクトリにあります。

Windows XP および Windows Server 2003 の場合:

C:¥Documents and Settings¥UserName¥Application Data¥Cogent DataHub

Windows Vista、Windows 7、Windows 8、Windows 10、Windows Server 2008、Windows Server 2012、および Windows Server 2016 の場合

C:¥Users¥UserName¥AppData¥Roaming¥Cogent DataHub

6. クラッシュ・ダンプ

クラッシュ・ダンプは、クラッシュの原因を絞り込むのに非常に役立ち、問題の再現を試みることができます。Windows では、以下のいずれかの場所にクラッシュ・ダンプを作成できます。

C:¥Windows¥Minidump

C:¥Windows¥CrashDumps

C:¥Users¥UserName¥AppData¥Local¥CrashDumps

C:¥ProgramData¥Microsoft¥Windows¥WER¥ReportQueue

完全なクラッシュ・ダンプのファイルのサイズは、200MB かそれ以上であることが多く、名前のどこかに CogentDataHub という語があり、.dmp suffix が付いていることが多いです。

もしクラッシュ・ダンプがない場合、DWORD を設定することができます。

HKEY_LOCAL_MACHINE¥Software¥Microsoft¥Windows¥Windows Error

Reporting¥LocalDumps¥DumpType を 2 に設定することで、次回のクラッシュ時に Windows がクラッシュ・ダンプを作成するように、レジストリ・エントリを設定することができます。

7. 最終確認

お問い合わせ前に、もう一度ご自身で問題解決できないかご確認をお願いいたします。

1. オンラインで入手できる、書類の関連個所を再度確認するか、DataHub プロパティウインドーの Help (ヘルプ) ボタンをクリックしてください。
2. 明らかな、設定エラーがないか再確認します。
3. 可能であれば、DataHub プログラムを最新バージョンにアップグレードしてください。
4. イベントログの出力および、スクリプトログ ((該当する場合) を調べて、いつ問題発生したかを確認します。

これで問題を報告する準備ができました。

これらの手順またはその他の方法で問題が解決しない場合は、DataHub 製品を購入された代理店もしくは販売店、もしくは以下のお問合せ先に以下の情報などと共にご連絡ください。

- スクリーンショットを含む、システムと問題の詳細な説明。
- 「イベントログ」と「スクリプトログ」
- DataHub コンフィグレーションファイル
- クラッシュ・ダンプ (該当する場合)

ベルチャイルドお問合せ先

DataHub サポート担当宛

メール : contact@bell-c.co.jp