

# FAQ - SaaS Privé

- [Pré-requis réseau pour Medulla SaaS Privé](#)
- [Postes Clients \(état & visibilité\)](#)
- [Déploiement \(télédiffusion\)](#)
- [Packages](#)
- [Console & Administration](#)
- [Télémaintenance & Prise en main](#)

# Pré-requis réseau pour Medulla SaaS Privé

Se reporter à :

<https://docs.medulla-tech.io/books/medulla-faq/page/faq-pre-requis-reseau-pour-medulla-saas>

# Postes Clients (état & visibilité)

## **Pourquoi certains postes apparaissent hors ligne alors qu'ils sont allumés ?**

- Vérifiez le service medullaagent et medullanetnotify sur les postes hors ligne, si les services sont bien "running" mais que le poste apparaît hors ligne sur l'interface (poste grisé) alors merci de prendre contacte avec le service Support ou votre Administrateur.
- Si présence d'erreur dans les logs de l'agent (sur le poste) "C:\Program Files\Medulla\var\log\xmpp-agent-machine.log", reportez les au service Support ou votre Administrateur.

## **Pourquoi les inventaires ou informations remontées sont incomplets ou erronés.**

- Assurez vous que l'adresse MAC du poste qui ne remonte pas sont inventaire n'est pas déjà utilisé, pour voir si un poste a des difficultés à remonter son inventaire, il est impossible de déployer sur le poste, même s'il parait en ligne sur l'interface (icone de l'ordinateur bleu), l'icône de déploiement du poste dans les "actions" apparaîtra grisé.

# Déploiement (télédiffusion)

## Pourquoi mes déploiements restent bloqués en Pending ?

- Le status Pending, montre que les déploiements vont bientôt être pris en compte, si le blocage persiste, merci de prendre contact avec le service Support ou votre Administrateur.

## Pourquoi mes déploiements restent bloqués en Deployment Start ?

- Le status Deployment Start, montre que les déploiements vont bientôt être pris en compte, si le blocage persiste, merci de prendre contact avec le service Support ou votre Administrateur.

## Que faire en cas d'erreur de déploiement : Abort Package Execution ?

- Vous devez vérifier le script lié au package, l'erreur indique qu'il ne s'exécute pas correctement. Vous pouvez tester d'exécuter le script à la main sur votre machine.
- Vérifiez le retour donné par l'audit du déploiement, celui ci peut donner des indices sur la raison de l'erreur.

## Que faire en cas d'erreur de déploiement : Transfer Failed ?

- Votre ordinateur n'arrive pas à récupérer le package à cause de Rsync. Veuillez vérifier les droits de Rsync sur plusieurs dossier pour l'utilisateur pulseuser, les droits doivent être placés comme cela :

```
C:\Progra~1\Pulse\var\tmp\packages BUILTIN\Users:(OI)(CI)(F)
                                     NT SERVICE\TrustedInstaller:(I)(F)
                                     NT SERVICE\TrustedInstaller:(I)(CI)(IO)(F)
                                     NT AUTHORITY\SYSTEM:(I)(F)
                                     NT AUTHORITY\SYSTEM:(I)(OI)(CI)(IO)(F)
                                     BUILTIN\Administrators:(I)(F)
                                     BUILTIN\Administrators:(I)(OI)(CI)(IO)(F)
                                     BUILTIN\Users:(I)(RX)
                                     BUILTIN\Users:(I)(OI)(CI)(IO)(GR,GE)
                                     CREATOR OWNER:(I)(OI)(CI)(IO)(F)
                                     APPLICATION PACKAGE AUTHORITY\ALL APPLICATION
PACKAGES:(I)(RX)
                                     APPLICATION PACKAGE AUTHORITY\ALL APPLICATION
PACKAGES:(I)(OI)(CI)(IO)(GR,GE)
                                     APPLICATION PACKAGE AUTHORITY\ALL RESTRICTED APPLICATION
```

```
PACKAGES: (I) (RX)
```

```
APPLICATION PACKAGE AUTHORITY\ALL RESTRICTED APPLICATION
```

```
PACKAGES: (I) (OI) (CI) (IO) (GR, GE)
```

```
C:\Users\pulseuser\.ssh NT AUTHORITY\SYSTEM: (I) (OI) (CI) (F)
```

```
BUILTIN\Administrators: (I) (OI) (CI) (F)
```

```
NOM_MACHINE\pulseuser: (I) (OI) (CI) (F)
```

```
C:\Users\pulseuser\.ssh\authorized_keys NOM_MACHINE\pulseuser: (F)
```

```
NT AUTHORITY\SYSTEM: (F)
```


## Pourquoi mes télédiffusions ne démarrent pas ou son long à démarrer ?

- Si vos déploiements mettent du temps à démarrer, il est possible que votre déploiement placé en file d'attente soit ralenti par la charge actuelle de la plateforme SaaS.
- Si vos déploiements restent bloquer, veuillez prendre contact avec le service Support ou votre Administrateur.

## Comment arrêter un déploiement ?

- Vous disposez d'un bouton "Stop Deploy" dans l'audit d'un déploiement pour arrêter le déploiement en cours.

## Comment voir le résultat de mon déploiement ?

- Dans la vue "Audit" vous pouvez retrouver la liste de tout vos déploiements. Cliquez sur le bouton action  "Affichez les détails du déploiement" pour voir votre déploiement.

## Comment relancer un déploiement ?

- Dans la vue "Audit", retrouver la ligne correspondant au déploiement que vous souhaitez relancer, puis cliquez sur le bouton action  pour relancer le déploiement.

# Packages

## **Je n'arrive pas à ajouter un fichier dans mon package.**

- Une fois que vous avez ajouté un fichier à votre package, il est en attente, il ne faut pas oublier de cliquer sur "Transmettre le package en attente".

## **J'ai créé un package mais il n'est pas disponible au déploiement, pourquoi ?**

- Si votre package n'est pas visible dans la liste des packages, ou visible lorsque vous souhaitez le déployer, alors il est en attente de synchronisation sur les relais, patientez quelques instant avant de le voir apparaître dans la "Liste des packages".

## **Pourquoi mon package n'est pas disponible dans la page d'ajout de package au Kiosk ?**

- Votre package doit avoir un inventaire d'associé afin d'être visible dans la liste des packages disponible pour le Kiosk.



# Console & Administration

## Pourquoi la console est lente, instable ou inaccessible ?

- Il est possible que la plateforme soit surchargé. Veuillez patientez quelques minutes le temps que nous résolvions le problème. Si le problème persiste, merci de prendre contacte avec le service Support ou votre Administrateur.

## Comment résoudre les problèmes de droits utilisateurs ?

- Un utilisateur dispose d'un profile avec des droits prédéfini par Medulla. Si vous êtes Super-Admin, vous pouvez changer sont profile, rendez vous dans la vue "Admin" puis

"Gestions des entités", cliquez sur le bouton  "Gérer les utilisateurs" sur la ligne de l'entité dans laquelle se trouve l'utilisateur. Cliquez sur le bouton  "Edition" pour l'utilisateur concerné pour modifier son profile.

## Pourquoi je n'ai pas accès à certains groupes, audits ou tâches planifiées ?

- Si vous n'êtes pas Super-Admin, contacter une personne ayant le profile Super-Admin afin qu'il modifie votre "Profile".

## Que faire en cas de blocage sur la console ou d'erreurs XMPP ?

- Essayer de vous déconnecter puis reconnecter, vous pouvez également tenter de supprimer le cache et les cookies de votre navigateur. Si le problème persiste, merci de prendre contact avec le service Support ou votre Administrateur, en expliquant votre situation avec un maximum de détail et de communiquer l'erreur qui vous a été affichée.

# Télemaintenance & Prise en main

**Que faire si la prise en main à distance (VNC/RDP/PMAD) ne fonctionne pas ?**

- Vérifiez le service TightVNC sur les postes posant problème.
- La prise en main à distance n'est pas accessible si l'ordinateur apparaît comme hors ligne : grisé, si c'est le cas vérifiez l'état du service medullaagent sur la machine.