

Stappenplan bij Foutmelding 'Tomcat appears to be down'

Gebruikersdocumentatie

Datum: 5-12-2024

Versie: 1.0

Productaanbod

ANVA bv biedt software-oplossingen die bedrijven in staat stellen te excelleren in de verzekeringsbranche. De ANVA-software is breed inzetbaar in diverse bedrijfsmodellen, van intermediair tot beursmakelaar en van volmachtbedrijf tot serviceprovider en verzekeraar. Voor een optimale bedrijfsvoering bieden wij functionaliteiten voor een betrouwbare administratie, inzichtelijke managementinformatie, optimale ketenintegratie en effectief klantcontact.

Disclaimer

ANVA bv aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van het gebruik van haar software-oplossingen. Ook biedt ANVA bv geen ondersteuning bij onbedoeld gebruik van haar software-oplossingen. Onder onbedoeld gebruik wordt verstaan, het gebruik van een software-oplossing of een deel daarvan, anders dan in de instructies en/of gebruikersdocumentatie van ANVA bv is aangegeven.

De software-oplossingen worden door ANVA bv voortdurend ontwikkeld. ANVA bv behoudt zich het recht voor om, te allen tijde en zonder voorafgaande kennisgeving, wijzigingen aan te brengen in haar software-oplossingen, instructies en/of gebruikersdocumentatie. Je wordt geïnformeerd over wijzigingen middels releasebrieven, instructies en/of bijgewerkte gebruikersdocumentatie.

© 2024 ANVA bv
Uitgegeven in eigen beheer
www.anva.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, door fotokopie, opnamen of op enige ander manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming door ANVA bv

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Stappenplan	5
3	Stap 1: Controleer of je kan zoeken op relaties in ANVA Hub	6
4	Stap 2: Controleer de gegevens van je Rabbit MQ-account in ANVA 4/5.....	7
5	Stap 3: Herstart de Tomcat-service op de ANVA Server	8
6	Stap 4: Controleer of de firewall is aangepast.....	9
7	Stap 5: Controleer of er een ANVA update is geweest	10
8	Stap 6: Controleer of er een servermigratie is uitgevoerd	11
9	Stap 7: Maak een ticket aan voor ANVA Customer Support.....	12

1 Inleiding

De XML-module is een belangrijk onderdeel van de ANVA 4/5 applicatie. Het wordt in veel uiteenlopende situaties gebruikt door kantoren, partners en andere derde partijen om buiten ANVA om ontwikkelde toepassingen gebruik te laten maken van data en business logica in ANVA 4/5.

Het kan weleens voorkomen dat er gebruik wordt gemaakt van de XML-module en er een foutmelding 'Tomcat appears to be down' verschijnt. In dit document staat een stappenplan die je kunt volgen om de oorzaak te achterhalen en het probleem op te lossen.

Indien het document niet voldoende ondersteuning biedt om tot een oplossing te komen kun je een ticket aanmaken voor ANVA Customer Support via support.anva.nl.

2 Stappenplan

Volg bij de foutmelding 'Tomcat appears to be down' onderstaande stappen. In dit document worden alle stappen nader toegelicht.

Stap	Toelichting	Hoe
1	Controleer of je kan zoeken op relaties in ANVA Hub	Menu Relaties
2	Controleer de gegevens van je Rabbit MQ-account in ANVA 4/5	Pad BQ
3	Herstart de Tomcat-service op de ANVA Server	Programma Services
4	Controleer of de firewall is aangepast	Vraag na bij systeembeheerder
5	Controleer of er een ANVA update is geweest	Vraag na bij systeembeheerder
6	Controleer of er een servermigratie is uitgevoerd	support.anva.nl
7	Maak een ticket aan voor ANVA Customer Support	support.anva.nl

Let op! Vergeet niet om na elke aanpassing / gewijzigde instelling de Tomcat-service weer te herstarten. Ook moet er bij het testen via XML opnieuw een Access Token worden opgevraagd. Anders gebruikt het systeem de vorige token (deze is 10 uur geldig) en blijft dezelfde foutmelding de hele dag terugkomen.

3 Stap 1: Controleer of je kan zoeken op relaties in ANVA Hub

Om te testen of de verbinding tussen ANVA 4/5 en ANVA Hub nog werkt kan je een controle uitvoeren door te zoeken op relaties in ANVA Hub.

Menu: **Relaties**

1. Log in op hub.anva.io voor productie en hub.anva.cloud voor acceptatie / test.
 2. Is er een concern aanwezig, dan selecteer je de concern organisatie rechts bovenaan. Anders selecteer je het advieskantoor.
 3. Klik rechts bovenaan op je naam en kies voor **Profiel**. Hier kun je controleren of het veld **Gebruikersnaam in ANVA Backoffice** gevuld is met de juiste gebruikersnaam.
Let op: De gebruikersnaam moet volledig in hoofdletters geschreven zijn.
 4. Klik op menu **Relaties**. Zoek via de zoekbalk bovenaan een relatie op die voorkomt in ANVA 4/5.
- Werkt het zoeken op relaties? Dan werkt de koppeling tussen ANVA Hub en ANVA 4/5. Dit betekent dat de oorzaak ergens anders ligt, waarschijnlijk bij een externe partij. Controleer of de juiste OpenID gegevens worden gebruikt door de externe partij.

Het gaat om de volgende vier gegevens:

- Domein/omgeving
- Tenantcode/organisatiecode
- OpenID ClientID
- OpenID Client Secret

Deze gegevens (m.u.v. OpenID Client Secret) zijn door Customer Support verstrekt en in het ticket van de OpenID client-aanvraag genoteerd.

- Werkt het zoeken op relaties niet? Ga verder met stap 2.

4 Stap 2: Controleer de gegevens van je Rabbit MQ-account in ANVA 4/5

Controleer of de gegevens van je Rabbit MQ-account juist zijn gevuld in ANVA 4/5.

Let op: het gaat dus niet om het testen, maar om het controleren van de waardes van de velden.

Pad: **BQ**

1. Start ANVA 4/5 op en log in.
 2. Ga naar pad **BQ**. Het laden van dit pad kan even duren.
 3. Klik links in het menu op **MQ-account**.
 4. Controleer of in je **MQ-account** de juiste gegevens staan:
 - De waarde in het veld **Gebruikersnaam** hoort te beginnen met het **HIS-nummer** (je klantnummer) en het betreffende datasetnummer.
Let op: Staat er in het veld Gebruikersnaam de tekst: resetafterrestore, dan zijn de gegevens overschreven door de gegevens van een andere dataset tijdens een kopie.
 - De Hostnaam voor de productieomgeving is: **rabbitmq.anvacrm.nl**
 - De Hostnaam voor acceptatie- / testomgeving: **rabbitmq.anva.nl**
- Zijn de gegevens in pad **BQ** niet correct? Maak dan een ticket aan voor ANVA Customer Support via support.anva.nl en vermeld in het ticket je bevindingen.
- Zijn de gegevens in pad **BQ** correct? Ga dan verder met stap 3.

5 Stap 3: Herstart de Tomcat-service op de ANVA Server

Herstart de Tomcat-service op de ANVA server, of laat dit uitvoeren door je systeembeheerder. De Tomcat-service kan onder werktijd herstart worden, terwijl alle gebruikers zijn ingelogd. Dit heeft geen impact op de performance.

Programma: **Services**

1. Log in op de ANVA server van de betreffende dataset.
2. Open het programma **Services**.
3. Klik op de Tomcat-service van de betreffende dataset en kies voor **Stop the service**.
4. Klik vervolgens op **Start the service**.
5. Wacht 5 minuten om te zoeken op relaties vanaf ANVA Hub. Gebruik hiervoor de stappen zoals beschreven in Stap 1: Controleer of je kan zoeken op relaties in ANVA Hub.
 - Werkt het zoeken op relaties na het herstarten van de Tomcat-service? Dit betekent dat het insturen van een XML-bericht ook werkt.
Let op: Er moet opnieuw een Acces Token worden opgevraagd. Anders gebruikt het systeem de vorige token (deze is 10 uur geldig) en blijft dezelfde foutmelding de hele dag terugkomen.
 - Werkt het zoeken op relaties niet na het herstarten van de Tomcat-service? Ga dan verder met stap 4.

6 Stap 4: Controleer of de firewall is aangepast

Vraag bij de systeembeheerder na of de firewall is aangepast. De firewall moet zo zijn ingesteld dat communicatie wordt toegestaan op de poorten **5671** en **5672**, naar de volgende IP-adressen:

- Productie: **84.241.169.254**
URL: **Rabbitmq.anvacrm.nl**
- Acceptatie: **84.241.169.231**
URL: **Rabbitmq.anva.nl**

➤ Zijn er geen aanpassingen in de firewall gedaan? Ga verder met stap 5.

7 Stap 5: Controleer of er een ANVA update is geweest

Vraag bij de systeembeheerder na of er een ANVA update is geweest. Tijdens een update worden namelijk alle services gestopt en nadien herstart. Het kan zijn dat de Tomcat-service niet is herstart.

1. Ga na welke update er is geweest en op welke datum dit heeft plaatsgevonden.
 2. Herstart de Tomcat-service zoals beschreven in Stap 3: Herstart de Tomcat-service op de ANVA Server.
- Is er geen ANVA update geweest ? Ga verder met stap 6.

8 Stap 6: Controleer of er een servermigratie is uitgevoerd

Vraag bij de systeembeheerder na of er een servermigratie is uitgevoerd. Het is mogelijk dat er na de migratie instellingen niet goed staan om de verbinding met ANVA Hub te herstellen. Indien er een servermigratie heeft plaatsgevonden kun je een ticket aanmaken voor ANVA Customer Support. Ga hiervoor naar support.anva.nl en vermeld je bevindingen.

9 Stap 7: Maak een ticket aan voor ANVA Customer Support

Indien de melding 'Tomcat appears to be down' blijft terugkomen en alle eerdere stappen niet tot een oplossing hebben geleid kun je een ticket aanmaken voor ANVA Customer Support. Ga hiervoor naar support.anva.nl en vermeld in het ticket je bevindingen van de stappen die je hebt doorlopen. Zo kan Customer Support zien wat er speelt en je passende ondersteuning bieden.