

Resolución de problemas

Cloud Insights

NetApp April 16, 2024

Tabla de contenidos

R	esolución de problemas	1
	Solución de problemas generales de Cloud Insights	1
	Solución de problemas de la unidad de adquisición en Linux	3
	Solución de problemas de unidad de adquisición en Windows	6
	Investigar un recopilador de datos fallido	9

Resolución de problemas

Solución de problemas generales de Cloud Insights

Aquí encontrará sugerencias para la solución de problemas de Cloud Insights.

Consulte también "Solución de problemas de la unidad de adquisición de Linux" y.. "Solución de problemas de la unidad de adquisición de Windows".

Problemas de inicio de sesión

Problema:	Pruebe esto:
Cloud Insights cierra sesión cada 5 minutos	Habilitar la aceptación de terceros para las cookies de NetApp y auth0 necesarias. Ejemplo: En Chrome, escriba "Chrome://settings/cookies" en la URL del navegador. Seleccione la opción "permitir todas las cookies". O Seleccione "Bloquear cookies de terceros" y añada excepciones para [.]auth0.com y [.]netapp.com. Nota: Asegúrese de seleccionar la opción "incluir cookies de terceros en este sitio" al crear una excepción.
Tengo una cuenta de Cloud Central pero no puedo iniciar sesión en Cloud Central.	Abra una entrada desde https://mysupport.netapp.com/site/help. Seleccione la categoría "cloud.netapp.com > problemas de cuenta/inicio de sesión" o "cloud.netapp.com > problemas de Federación". Esto se refiere específicamente a problemas o preguntas de Cloud Central. Para cualquier otro problema de soporte técnico de Cloud Insights, póngase en contacto con "Soporte de NetApp".
Me invité a Cloud Insights pero tengo un mensaje "no autorizado".	Compruebe que se ha registrado en una cuenta de Cloud Central o que su organización utiliza el inicio de sesión SSO con Cloud Central. Compruebe que la dirección de correo electrónico del perfil de Cloud Central coincide con la dirección que se muestra en el correo de bienvenida de Cloud Insights. Si no coincide, solicite una nueva invitación con la dirección de correo electrónico correcta.
He cerrado sesión en Cloud Central o Cloud Secure y se cerró automáticamente desde Cloud Insights.	El inicio de sesión único (SSO) en NetApp Cloud cierra sesión en todas las sesiones de Cloud Insights, Cloud Secure y elaboración de informes. Si tiene acceso a varias cuentas de Cloud Insights, cierre la sesión desde cualquier sesión cerrar todas las sesiones activas. Vuelva a iniciar sesión para acceder a su cuenta.
Se cerró la sesión automáticamente después de varios días.	Las cuentas de cloud de NetApp requieren nueva autenticación cada pocos días (la configuración actual de Cloud Central es de 7 días). Vuelva a iniciar sesión para acceder a su cuenta.

Problema:	Pruebe esto:
Recibo un mensaje de error que indica que no se ha autorizado el inicio de sesión.	Póngase en contacto con el administrador de su cuenta para comprobar el acceso a Cloud Insights. Compruebe que la dirección de correo electrónico del perfil de Cloud Central coincide con la dirección que se muestra en el correo de bienvenida de Cloud Insights
Otros errores de inicio de sesión	Pruebe el modo Incognito en Chrome, o borre el historial del navegador, las cookies y la caché. Pruebe con un perfil de navegador diferente (por ejemplo, Chrome - add person).

Otros temas

Pregunta:	Respuesta:
Las cuotas físicas de mis qtrees se muestran correctamente en las consultas, pero mis cuotas flexibles se muestran como la capacidad total del volumen. ¿Es correcto?	Solo las cuotas estrictas (se establecen manualmente o se establecen mediante Trident) se mostrarán como las cuotas establecidas; si no se especifican cuotas duras, la capacidad de qtree será la capacidad de volumen interno.
Se configuran manualmente tanto una cuota blanda como una estricta en el mismo qtree, pero la capacidad total que muestra es la cuota rígida; ¿es correcto?	Sí, si se especifica una cuota estricta, esta se mostrará como la capacidad total.
Al introducir una hora de programación de un informe Cognos, a veces termino con una "m" extra en la hora programada. Por ejemplo, si escribo la hora como "02:15 PM", puede agregar un carácter adicional: "02:15 PMM" (o PMM). Cuando hago clic afuera, cambia a "2:15 AM".	Vuelva a introducir la hora programada, teniendo cuidado de no introducir los caracteres AM o PM completos; basta con escribir A para AM o P para PM. Si no se muestra el carácter adicional, la hora de programación se establecerá correctamente.
Puedo guardar el informe, pero cuando vuelvo a abrir el informe guardado, la hora de programación aparece como AM (es decir, por la mañana), independientemente de si he introducido AM o PM en la hora programada.	

Recursos

Se pueden encontrar consejos adicionales para la solución de problemas en la "Base de conocimientos de NetApp" (se requiere inicio de sesión de soporte).

Puede encontrar información adicional de soporte en Cloud Insights "Soporte técnico" página.

Si dispone de una suscripción activa a Cloud Insights, puede utilizar estas opciones de soporte:

"Teléfono"

"Ticket de soporte"

Para obtener más información, consulte "Documentación de soporte de Cloud Insights".

Solución de problemas de la unidad de adquisición en Linux

Aquí encontrará sugerencias para solucionar problemas con las unidades de adquisición en un servidor Linux.

Problema:	Pruebe esto:
En la página Observabilidad > Colectores de la pestaña Unidades de adquisición se muestra "Certificado caducado" o "Certificado revocado".	Haga clic en el menú situado a la derecha de la unidad AU y seleccione Restaurar conexión . Siga las instrucciones para restaurar su unidad de adquisición: 1. Detenga el servicio Unidad de adquisición (AU). Puede hacer clic en el botón <i>Copy Stop Command</i> para copiar rápidamente el comando en el portapapeles y, a continuación, pegar este comando en un símbolo del sistema en el equipo de la unidad de adquisición. 2. Cree un archivo denominado "token" en la carpeta /var/lib/netapp/cloudstasdos/acq/conf de la unidad AU. 3. Haga clic en el botón <i>Copy Token</i> y pegue este token en el archivo que creó. 4. Reinicie el servicio AU. Haga clic en el botón <i>Copy Restart Command</i> y pegue el comando en un símbolo del sistema de la unidad AU.
Permiso denegado al iniciar el servicio de servidor de unidades de adquisición	Cuando la AU está instalada en SELINUX, se debe establecer en modo <i>permisive</i> . El modo <i>imponer</i> no es compatible. Después de establecer SELINUX en modo permisivo, reinicie el servicio AU. "Leer más".
No se cumplen los requisitos del servidor	Asegúrese de que el servidor de la unidad de adquisición o el equipo virtual cumple "requisitos"
No se cumplen los requisitos de red	Asegúrese de que el servidor de la unidad de adquisición/equipo virtual pueda acceder al entorno de Cloud Insights (<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com) a través de la conexión SSL a través del puerto 443. Pruebe los siguientes comandos: Ping <environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com traceroute <environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com curl https://<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com wget https://<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</environment-name></environment-name></environment-name></environment-name></environment-name>
Servidor proxy no configurado correctamente	Compruebe la configuración del proxy y desinstale o vuelva a instalar el software de la unidad de adquisición si es necesario para introducir la configuración del proxy correcta. 1. Intente "curl". Consulte la información/documentación de "man curl" relativa a proxies:preproxy,proxy-* (es un comodín "*" porque curl admite muchos ajustes de proxy). 2. Prueba "wget". Compruebe la documentación de las opciones de proxy.

Esto puede deberse a la inclusión de caracteres especiales en las credenciales de proxy. Desinstale AU (sudo cloudask2-uninstall.sh) y vuelva a instalarlo sin usar caracteres especiales.
Asegúrese de que el servidor/VM de la unidad de adquisición de Linux tiene todas las bibliotecas necesarias. Por ejemplo, debe tener instalada la biblioteca <i>unzip</i> en el servidor. Para instalar la biblioteca <i>unzip</i> , ejecute el comando *sudo yum install unzip* antes de ejecutar la secuencia de comandos de instalación de la unidad de adquisición
Asegúrese de haber iniciado sesión como usuario con permisos <i>sudo</i>
Recopile la versión acq.log de /opt/netapp/clouds2/acq/logs (Linux) reinicie el servicio de adquisición: Sudo cloudinsights-service.sh restart adquisition
Envíe un informe de error desde la página de destino del recopilador de datos haciendo clic en el botón "Enviar informe de errores"
La Unidad de adquisición (AU) envía un latido de corazón a Cloud Insights cada 60 segundos para renovar su contrato de arrendamiento. Si la llamada de latido falla debido a un problema de red o a una Cloud Insights que no responde, el tiempo de concesión de la AU no se actualiza. Cuando finaliza el tiempo de concesión de la AU, Cloud Insights muestra el estado "Heartbeat failed". Pasos para la solución de problemas: Compruebe la conexión de red entre el servidor de la unidad de adquisición y CloudInsights. Compruebe si el servicio Unidad de adquisición está en funcionamiento. Si el servicio no está en ejecución, inicie el servicio. Compruebe el registro de la unidad de adquisición (/var/log/netapp/cloudsCDI/acq/acq.log) para ver si hay algún error.
Este error puede ocurrir si hay una interrupción de la red que hace que la comunicación entre la unidad de adquisición y el entorno Cloud Insights se interrumpa

Consideraciones sobre Proxies y Firewalls

Si su organización requiere el uso de proxy para el acceso a Internet, es posible que tenga que comprender el comportamiento del proxy de su empresa y buscar ciertas excepciones para que Cloud Insights funcione. Tenga en cuenta lo siguiente:

• Primero, ¿bloquea su organización el acceso de forma predeterminada y sólo permite el acceso a sitios

web o dominios específicos por excepción? En ese caso, deberá agregar el siguiente dominio a la lista de excepciones:

```
*.cloudinsights.netapp.com
```

Su Unidad de adquisición de Cloud Insights, así como sus interacciones en un explorador web con Cloud Insights, se irá a los hosts con ese nombre de dominio.

 En segundo lugar, algunos proxies intentan realizar una inspección TLS/SSL, suplantando sitios web de Cloud Insights con certificados digitales que no se generan de NetApp. El modelo de seguridad de la Unidad de adquisición de Cloud Insights es fundamentalmente incompatible con estas tecnologías.
 También necesitará el nombre de dominio anterior excepto de esta funcionalidad para que la unidad de adquisición de Cloud Insights inicie sesión correctamente en Cloud Insights y facilite la identificación de datos.

En caso de que el proxy esté configurado para la inspección del tráfico, el entorno Cloud Insights debe agregarse a una lista de excepciones de la configuración del proxy. El formato y la configuración de esta lista de excepciones varían según su entorno proxy y sus herramientas, pero en general debe agregar las direcciones URL de los servidores Cloud Insights a esta lista de excepciones para permitir que la unidad AU se comunique correctamente con esos servidores.

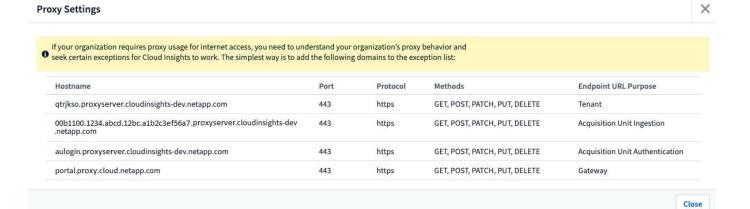
La forma más sencilla de hacerlo es agregar el dominio Cloud Insights a la lista de excepciones:

*.cloudinsights.netapp.com

En el caso de que el proxy no esté configurado para la inspección del tráfico, puede que se requiera o no una lista de excepciones. Si no está seguro de si necesita agregar Cloud Insights a una lista de excepciones, o si tiene dificultades para instalar o ejecutar Cloud Insights debido a la configuración de proxy y/o firewall, hable con su equipo de administración de proxy para configurar el manejo del proxy de interceptación SSL.

Visualización de extremos de proxy

Puede ver sus extremos proxy haciendo clic en el enlace **Configuración de proxy** cuando elija un recopilador de datos durante la incorporación, o en el vínculo de *Configuración de proxy* en la página **Ayuda > Soporte**. Se muestra una tabla como la siguiente. Si tiene Seguridad de carga de trabajo en su entorno, las direcciones URL de extremo configuradas también se mostrarán en esta lista.



Recursos

Se pueden encontrar consejos adicionales para la solución de problemas en la "Base de conocimientos de NetApp" (se requiere inicio de sesión de soporte).

Puede encontrar información adicional de soporte en Cloud Insights "Soporte técnico" página.

Solución de problemas de unidad de adquisición en Windows

Aquí encontrará sugerencias para solucionar problemas con las unidades de adquisición en un servidor Windows.

Problema:	Pruebe esto:
En la página Observabilidad > Colectores de la pestaña Unidades de adquisición se muestra "Certificado caducado" o "Certificado revocado".	Haga clic en el menú situado a la derecha de la unidad AU y seleccione Restaurar conexión . Siga las instrucciones para restaurar su unidad de adquisición: 1. Detenga el servicio Unidad de adquisición (AU). Puede hacer clic en el botón <i>Copy Stop Command</i> para copiar rápidamente el comando en el portapapeles y, a continuación, pegar este comando en un símbolo del sistema en el equipo de la unidad de adquisición. 2. Cree un archivo denominado "token" en la carpeta c:\Archivos de programa\Cloud Insights\Acquisition Unit\conf\ de la unidad AU. 3. Haga clic en el botón <i>Copy Token</i> y pegue este token en el archivo que creó. 4. Reinicie el servicio AU. Haga clic en el botón <i>Copy Restart Command</i> y pegue el comando en un símbolo del sistema de la unidad AU.
No se cumplen los requisitos del servidor	Asegúrese de que el servidor de la unidad de adquisición o el equipo virtual cumple "requisitos"

No se cumplen los requisitos de red	Asegúrese de que el servidor de la unidad de adquisición/equipo virtual pueda acceder al entorno de Cloud Insights (<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com) a través de la conexión SSL a través del puerto 443. Pruebe los siguientes comandos: Ping <environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com traceroute <environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com curl https://<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com wget https://<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</environment-name></environment-name></environment-name></environment-name></environment-name>
Servidor proxy no configurado correctamente	Compruebe la configuración del proxy y desinstale o vuelva a instalar el software de la unidad de adquisición si es necesario para introducir la configuración del proxy correcta. 1. Intente "curl". Consulte la información/documentación de "man curl" relativa a proxies:preproxy,proxy-* (es un comodín "*" porque curl admite muchos ajustes de proxy). 2. Prueba "wget". Compruebe la documentación de las opciones de proxy.
Error en la instalación de la unidad de adquisición en Cloud Insights con errores de credenciales al iniciar el servicio de adquisición (y visible en acq.log).	Esto puede deberse a la inclusión de caracteres especiales en las credenciales de proxy. Desinstale AU (sudo cloudask2-uninstall.sh) y vuelva a instalarlo sin usar caracteres especiales.
Problemas de permisos	Asegúrese de haber iniciado sesión como usuario con permisos de administrador
Adquisición no en ejecución	Encontrará información en acq.log en la carpeta <install directory="">\Cloud Insights\Acquisition Unit\log. Reinicie la adquisición a través de los servicios de Windows</install>
Problemas con la recopilación de datos	Envíe un informe de error desde la página de destino del recopilador de datos haciendo clic en el botón "Enviar informe de errores"
Estado: Fallo del latido	La Unidad de adquisición (AU) envía un latido de corazón a Cloud Insights cada 60 segundos para renovar su contrato de arrendamiento. Si la llamada de latido falla debido a un problema de red o a una Cloud Insights que no responde, el tiempo de concesión de la AU no se actualiza. Cuando finaliza el tiempo de concesión de la AU, Cloud Insights muestra el estado "Heartbeat failed". Pasos para la solución de problemas: * Compruebe la conexión de red entre el servidor de la unidad de adquisición y CloudInsights. * Compruebe si el servicio Unidad de adquisición está en ejecución. Si el servicio no está en ejecución, inicie el servicio. * Compruebe el registro de la unidad de adquisición (<install dir="">:\Archivos de programa\Cloud Insights\Unidad de adquisición\log\acq.log) para ver si hay algún error.</install>

Estoy viendo un mensaje "Heartbeat error:"	Este error puede ocurrir si hay una interrupción de la red que hace que la comunicación entre la unidad de adquisición y el entorno Cloud Insights se interrumpa durante más de un minuto. Compruebe que la conexión entre AU y Cloud Insights es estable y activa.
--	---

Consideraciones sobre Proxies y Firewalls

Si su organización requiere el uso de proxy para el acceso a Internet, es posible que tenga que comprender el comportamiento del proxy de su empresa y buscar ciertas excepciones para que Cloud Insights funcione. Tenga en cuenta lo siguiente:

 Primero, ¿bloquea su organización el acceso de forma predeterminada y sólo permite el acceso a sitios web o dominios específicos por excepción? Si es así, deberá agregar el siguiente dominio a la lista de excepciones:

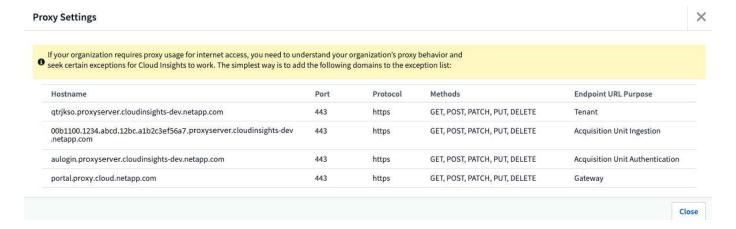
*.cloudinsights.netapp.com

Su Unidad de adquisición de Cloud Insights, así como sus interacciones en un explorador web con Cloud Insights, se irá a los hosts con ese nombre de dominio.

 En segundo lugar, algunos proxies intentan realizar una inspección TLS/SSL, suplantando sitios web de Cloud Insights con certificados digitales que no se generan de NetApp. El modelo de seguridad de la Unidad de adquisición de Cloud Insights es fundamentalmente incompatible con estas tecnologías.
 También necesitará el nombre de dominio anterior excepto de esta funcionalidad para que la unidad de adquisición de Cloud Insights inicie sesión correctamente en Cloud Insights y facilite la identificación de datos.

Visualización de extremos de proxy

Puede ver sus extremos proxy haciendo clic en el enlace **Configuración de proxy** cuando elija un recopilador de datos durante la incorporación, o en el vínculo de *Configuración de proxy* en la página **Ayuda > Soporte**. Se muestra una tabla como la siguiente. Si tiene Seguridad de carga de trabajo en su entorno, las direcciones URL de extremo configuradas también se mostrarán en esta lista.



Recursos

Se pueden encontrar consejos adicionales para la solución de problemas en la "Base de conocimientos de NetApp" (se requiere inicio de sesión de soporte).

Puede encontrar información adicional de soporte en Cloud Insights "Soporte técnico" página.

Investigar un recopilador de datos fallido

Si un recopilador de datos tiene un mensaje de error y un impacto alto o medio, debe investigar este problema utilizando la página de resumen del recopilador de datos con su información vinculada.

Siga estos pasos para determinar la causa de los recopiladores de datos fallidos. Los mensajes de error del recopilador de datos se muestran en el menú **Admin** y en la página **colectores de datos instalados**.

Pasos

- 1. Haga clic en Admin > colectores de datos > colectores de datos instalados.
- 2. Haga clic en el Nombre vinculado del recopilador de datos que falla para abrir la página Resumen.
- 3. En la página Summary (Resumen), compruebe el área Comments (Comentarios) para leer las notas que haya dejado otro ingeniero que también podría estar investigando este error.
- 4. Anote cualquier mensaje de rendimiento.
- 5. Mueva el puntero del ratón sobre los segmentos del gráfico línea de tiempo del evento para mostrar información adicional.
- 6. Seleccione un mensaje de error para un dispositivo y se mostrará debajo de la línea de tiempo del evento y haga clic en el icono de detalles del error que aparece a la derecha del mensaje.
 - Los detalles del error incluyen el texto del mensaje de error, las causas más probables, la información en uso, y sugerencias de lo que se puede intentar corregir el problema.
- 7. En el área dispositivos informados por este colector de datos, puede filtrar la lista para mostrar sólo los dispositivos de interés, y puede hacer clic en el **Nombre** vinculado de un dispositivo para mostrar la página de activos de ese dispositivo.
- Cuando vuelva a la página de resumen del recopilador de datos, compruebe el área Mostrar cambios recientes en la parte inferior de la página para ver si los cambios recientes podrían haber causado el problema.

Información de copyright

Copyright © 2024 NetApp, Inc. Todos los derechos reservados. Imprimido en EE. UU. No se puede reproducir este documento protegido por copyright ni parte del mismo de ninguna forma ni por ningún medio (gráfico, electrónico o mecánico, incluidas fotocopias, grabaciones o almacenamiento en un sistema de recuperación electrónico) sin la autorización previa y por escrito del propietario del copyright.

El software derivado del material de NetApp con copyright está sujeto a la siguiente licencia y exención de responsabilidad:

ESTE SOFTWARE LO PROPORCIONA NETAPP «TAL CUAL» Y SIN NINGUNA GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, SIN LIMITAR, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO, CUYA RESPONSABILIDAD QUEDA EXIMIDA POR EL PRESENTE DOCUMENTO. EN NINGÚN CASO NETAPP SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, ESPECIAL, EJEMPLAR O RESULTANTE (INCLUYENDO, ENTRE OTROS, LA OBTENCIÓN DE BIENES O SERVICIOS SUSTITUTIVOS, PÉRDIDA DE USO, DE DATOS O DE BENEFICIOS, O INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL) CUALQUIERA SEA EL MODO EN EL QUE SE PRODUJERON Y LA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD QUE SE APLIQUE, YA SEA EN CONTRATO, RESPONSABILIDAD OBJETIVA O AGRAVIO (INCLUIDA LA NEGLIGENCIA U OTRO TIPO), QUE SURJAN DE ALGÚN MODO DEL USO DE ESTE SOFTWARE, INCLUSO SI HUBIEREN SIDO ADVERTIDOS DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

NetApp se reserva el derecho de modificar cualquiera de los productos aquí descritos en cualquier momento y sin aviso previo. NetApp no asume ningún tipo de responsabilidad que surja del uso de los productos aquí descritos, excepto aquello expresamente acordado por escrito por parte de NetApp. El uso o adquisición de este producto no lleva implícita ninguna licencia con derechos de patente, de marcas comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual de NetApp.

Es posible que el producto que se describe en este manual esté protegido por una o más patentes de EE. UU., patentes extranjeras o solicitudes pendientes.

LEYENDA DE DERECHOS LIMITADOS: el uso, la copia o la divulgación por parte del gobierno están sujetos a las restricciones establecidas en el subpárrafo (b)(3) de los derechos de datos técnicos y productos no comerciales de DFARS 252.227-7013 (FEB de 2014) y FAR 52.227-19 (DIC de 2007).

Los datos aquí contenidos pertenecen a un producto comercial o servicio comercial (como se define en FAR 2.101) y son propiedad de NetApp, Inc. Todos los datos técnicos y el software informático de NetApp que se proporcionan en este Acuerdo tienen una naturaleza comercial y se han desarrollado exclusivamente con fondos privados. El Gobierno de EE. UU. tiene una licencia limitada, irrevocable, no exclusiva, no transferible, no sublicenciable y de alcance mundial para utilizar los Datos en relación con el contrato del Gobierno de los Estados Unidos bajo el cual se proporcionaron los Datos. Excepto que aquí se disponga lo contrario, los Datos no se pueden utilizar, desvelar, reproducir, modificar, interpretar o mostrar sin la previa aprobación por escrito de NetApp, Inc. Los derechos de licencia del Gobierno de los Estados Unidos de América y su Departamento de Defensa se limitan a los derechos identificados en la cláusula 252.227-7015(b) de la sección DFARS (FEB de 2014).

Información de la marca comercial

NETAPP, el logotipo de NETAPP y las marcas que constan en http://www.netapp.com/TM son marcas comerciales de NetApp, Inc. El resto de nombres de empresa y de producto pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.