



トラブルシューティング

Data Infrastructure Insights

NetApp
February 11, 2026

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/ja-jp/data-infrastructure-insights/task_troubleshooting_general_problems.html on February 11, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

目次

トラブルシューティング	1
一般的なData Infrastructure Insightsの問題のトラブルシューティング	1
ログインに関する問題	1
その他の問題	2
リソース	2
Linux での取得ユニットの問題のトラブルシューティング	3
プロキシとファイアウォールに関する考慮事項	5
リソース	6
Windows での取得ユニットの問題のトラブルシューティング	6
プロキシとファイアウォールに関する考慮事項	8
リソース	9
失敗したデータ収集装置の調査	9

トラブルシューティング

一般的なData Infrastructure Insightsの問題のトラブルシューティング

ここでは、Data Infrastructure Insights のトラブルシューティングに関する提案を紹介します。

参照"[Linux 取得ユニットの問題のトラブルシューティング](#)"そして"[Windows 取得ユニットの問題のトラブルシューティング](#)"。

ログインに関する問題

問題：	これを試してみてください：
Data Infrastructure Insightsは6時間ごとに自動的にログアウトします	これはブラウザのサードパーティ Cookie が無効になっているために発生します。ユーザーは、ブラウザを設定してすべてのサードパーティ Cookie を有効にすることも、より狭い例外リストを使用してData Infrastructure Insightsの Cookie のみを有効にすることもできます。例: ブラウザの設定を開き、「すべての Cookie を許可する」オプションを選択します。または「サードパーティの Cookie をブロックする」を選択し、 <code>[*.]auth0.com</code> と <code>[*.]netapp.com</code> の例外を追加します。Microsoft Edge は、例外に関して Chrome と同じ形式に従います。Firefox では、Cookie 例外は単に <code>auth0.com</code> と <code>netapp.com</code> として指定されます。
コンソールアカウントを持っていますが、ログインできません。	チケットを開く https://mysupport.netapp.com/site/help 。カテゴリ「console.netapp.com > アカウント/ログインの問題」または「console.netapp.com > フェデレーションの問題」を選択します。これらは、コンソールの問題や質問に特化しています。その他のData Infrastructure Insightsのテクニカルサポートの問題については、" NetAppサポート "。
Data Infrastructure Insightsに招待されましたが、「承認されていません」というメッセージが表示されません。	コンソール アカウントにサインアップしていること、または組織がコンソールで SSO ログインを使用していることを確認します。コンソール プロファイルの電子メール アドレスが、Data Infrastructure Insightsのウェルカム メールに記載されている電子メール アドレスと一致していることを確認します。メールアドレスが一致しない場合は、正しいメールアドレスで新しい招待をリクエストしてください。

問題：	これを試してみてください：
コンソールからログアウトすると、Data Infrastructure Insightsからも自動的にログアウトされました。	NetAppクラウド サービス全体のシングル サインオン (SSO) により、すべてのData Infrastructure Insightsセッションがログアウトされます。複数のData Infrastructure Insightsアカウントにアクセスできる場合、いずれか 1 つのアカウントからログアウトすると、すべてのアクティブなセッションがログアウトされます。アカウントにアクセスするには再度ログインしてください。
数日後に自動的にログアウトされました。	NetApp Cloud アカウントでは、数日ごとに再認証が必要です (現在のコンソール設定は 7 日です)。アカウントにアクセスするには再度ログインしてください。
「ログインする権限がありません」というエラーメッセージが表示されます。	Data Infrastructure Insightsへのアクセスを確認するには、アカウント管理者に問い合わせてください。コンソール プロファイルのメール アドレスが、Data Infrastructure Insightsのウェルカム メールに記載されているメール アドレスと一致していることを確認します。
その他のログインエラー	Chrome でシークレット モードを試すか、ブラウザの履歴、Cookie、キャッシュを消去してください。別のブラウザ プロファイル (Chrome - Person を追加など) を試してください。

その他の問題

質問：	答え：
Qtree ハード クォータはクエリで正しく表示されますが、ソフト クォータはボリュームの合計容量として表示されます。それは正しいですか？	設定されたクォータとして表示されるのは、手動で設定されたか、またはTridentを通じて設定されたハード クォータのみです。ハード クォータが指定されていない場合、Qtree の容量は内部ボリュームの容量になります。
同じ Qtree にソフト クォータとハード クォータの両方を手動で設定していますが、表示される合計容量はハード クォータです。これは正しいですか？	はい、ハード クォータが指定されている場合は、それが合計容量として表示されます。
Cognos レポートのスケジュール時間を入力すると、スケジュール時間に余分な「m」が入ってしまうことがあります。たとえば、時間を「02:15 PM」と入力すると、「02:15 PMM」(または PMm) という余分な文字が追加されることがあります。外側をクリックすると、「午前 2:15」に変わります。レポートを保存することはできますが、保存したレポートを再度開くと、スケジュール時間に AM と PM のどちらを入力したかに関係なく、スケジュール時間は AM (午前) として表示されます。	スケジュール時刻を再入力します。「AM」または「PM」の文字をすべて入力しないように注意してください。「AM」の場合は「A」、「PM」の場合は「P」と入力するだけで十分です。余分な文字が表示されない場合は、スケジュール時間は正しく設定されています。

リソース

追加のトラブルシューティングのヒントについては、["NetAppナレッジベース"](#) (サポートへのサインインが必

要です)。

追加のサポート情報は、Data Infrastructure Insightsから入手できます。["サポート"](#)ページ。

アクティブなData Infrastructure Insightsサブスクリプションをお持ちの場合は、次のサポート オプションを使用できます。

["電話番号"](#) ["サポートチケット"](#)

詳細については、["Data Infrastructure Insightsサポートドキュメント"](#)。

Linux での取得ユニットの問題のトラブルシューティング

ここでは、Linux サーバー上の Acquisition Units に関する問題のトラブルシューティングに関する提案を紹介します。

問題：	これを試してみてください：
Observability > Collectors ページの Acquisition Units タブの AU ステータスに、「証明書の有効期限が切れました」または「証明書が取り消されました」と表示されます。	AU の右側にあるメニューをクリックし、*接続の復元*を選択します。取得ユニットを復元するには、次の手順に従ってください。1. Acquisition Unit (AU) サービスを停止します。[停止コマンドのコピー] ボタンをクリックすると、コマンドをクリップボードにすばやくコピーし、このコマンドを取得ユニット マシンのコマンド プロンプトに貼り付けることができます。2. AU の <code>/var/lib/netapp/cloudinsights/acq/conf</code> フォルダーに「token」という名前のファイルを作成します。3. [トークンをコピー] ボタンをクリックし、このトークンを作成したファイルに貼り付けます。4. AUサービスを再開します。[再起動コマンドのコピー] ボタンをクリックし、コマンドを AU のコマンド プロンプトに貼り付けます。
取得ユニット サーバー サービスの起動時にアクセスが拒否されました	AU を SELINUX にインストールする場合、SE を <i>permissive</i> モードに設定する必要があります。 <i>Enforcing</i> モードはサポートされていません。SELINUX を許可モードに設定した後、AU サービスを再起動します。
サーバー要件が満たされていません	取得ユニットサーバーまたはVMが以下の要件を満たしていることを確認してください。 "要件"

ネットワーク要件が満たされていません	Acquisition Unit サーバー/VM がポート 443 経由の SSL 接続を介して Data Infrastructure Insights 環境 (<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com) にアクセスできることを確認します。次のコマンドを試してください: <code>ping <environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</code> <code>tracert <environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</code> <code>curl https://<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</code> <code>wget https://<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</code> AU から Data Infrastructure Insights への「アウトバウンド」でポート 443 を開く必要があることに注意してください。
プロキシサーバーが正しく構成されていません	プロキシ設定を確認し、正しいプロキシ設定を入力するために、必要に応じて Acquisition Unit ソフトウェアをアンインストールして再インストールしてください。1. 「curl」を試してください。プロキシに関する「man curl」情報/ドキュメントを参照してください: <code>--preproxy</code> 、 <code>--proxy*</code> (curl は多くのプロキシ設定をサポートしているため、ワイルドカード「*」です)。2. 「wget」を試してください。プロキシ オプションについてはドキュメントを確認してください。
取得サービスの開始中に資格情報エラーが発生し、Data Infrastructure Insights で取得ユニットのインストールに失敗しました (acq.log に表示されます)。	これは、プロキシ資格情報に特殊文字が含まれていることが原因で発生する可能性があります。AU をアンインストールし (<code>sudo cloudinsights-uninstall.sh</code>)、特殊文字を使用せずに再インストールします。
Linux: ライブラリが見つからない / ファイルが見つからない	Linux Acquisition Unit サーバー/VM に必要なライブラリがすべて揃っていることを確認します。たとえば、サーバーに <code>unzip</code> ライブラリがインストールされている必要があります。 <code>unzip</code> ライブラリをインストールするには、Acquisition Unit インストール スクリプトを実行する前に、コマンド <code>*sudo yum install unzip*</code> を実行します。
権限の問題	<code>_sudo_</code> 権限を持つユーザーとしてログインしていることを確認してください
取得が実行されていません:	<code>/opt/netapp/cloudinsights/acq/logs</code> から <code>acq.log</code> を収集します (Linux) 取得サービスを再起動します: <code>sudo cloudinsights-service.sh restart acquisition</code>
データ収集の問題:	「エラーレポートを送信」ボタンをクリックして、データコレクターのランディングページからエラーレポートを送信します。

ステータス: ハートビート失敗	Acquisition Unit (AU) は、リースを更新するために、60 秒ごとにData Infrastructure Insightsにハートビートを送信します。ネットワークの問題または応答しないData Infrastructure Insights が原因でハートビート呼び出しが失敗した場合、AU のリース時間は更新されません。AU のリースの期限が切れると、Data Infrastructure Insights に「ハートビート失敗」というステータスが表示されます。トラブルシューティングの手順: Acquisition Unit サーバーと CloudInsights 間のネットワーク接続を確認します。Acquisition Unit サービスが実行されているかどうかを確認します。サービスが実行されていない場合は、サービスを開始します。取得ユニット ログ (/var/log/netapp/cloudinsights/acq/acq.log) をチェックして、エラーがあるかどうかを確認します。
「ハートビートエラー」というメッセージが表示されます	このエラーは、ネットワークの中断により、Acquisition Unit とData Infrastructure Insights環境間の通信が 1 分以上中断された場合に発生する可能性があります。AU とData Infrastructure Insights間の接続が安定しておりアクティブであることを確認します。
取得ユニットを再インストールすると、「ValueError: File context for /opt/netapp/cloudinsights(/.*)? already defined」というメッセージが表示されます。	SELinux搭載のシステムでは、このエラーメッセージは `cloudinsights-uninstall.sh -p` が実行され、取得ユニットが再インストールされます。コマンドを実行する `semanage fcontext -d -t usr_t "/opt/netapp/cloudinsights(/.*)?"` 問題を修正し、メッセージを削除する必要があります。

プロキシとファイアウォールに関する考慮事項

組織でインターネット アクセスにプロキシの使用が必要な場合は、組織のプロキシの動作を理解し、Data Infrastructure Insightsが機能するための特定の例外を探す必要がある場合があります。次の事項に注意してください。

- まず、組織ではデフォルトでアクセスをブロックし、例外的に特定の Web サイト/ドメインへのアクセスのみを許可していますか? その場合は、次のドメインを例外リストに追加する必要があります。

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

Data Infrastructure Insights取得ユニット、および Web ブラウザーでのData Infrastructure Insightsとのやり取りはすべて、そのドメイン名を持つホストに送信されます。

- 2 番目に、一部のプロキシは、NetAppから生成されていないデジタル証明書を使用してData Infrastructure Insights Web サイトになりすまして TLS/SSL 検査を実行しようとします。Data Infrastructure Insights取得ユニットのセキュリティ モデルは、これらのテクノロジーと根本的に互換性がありません。また、Data Infrastructure Insights Acquisition Unit がData Infrastructure Insightsに正常にログインしてデータ検出を容易にするには、上記のドメイン名をこの機能から除外する必要があります。

トラフィック検査用にプロキシが設定されている場合は、プロキシ構成の例外リストにData Infrastructure Insights環境を追加する必要があります。この例外リストの形式と設定は、プロキシ環境とツールによって異

なりますが、一般的には、AU がこれらのサーバーと適切に通信できるようにするには、Data Infrastructure Insightsサーバーの URL をこの例外リストに追加する必要があります。

これを行う最も簡単な方法は、Data Infrastructure Insightsドメイン自体を例外リストに追加することです。

*.cloudinsights.netapp.com
プロキシがトラフィック検査用に設定されていない場合は、例外リストが必要になる場合と、必要でない場合があります。 Data Infrastructure Insights
を例外リストに追加する必要があるかどうか不明な場合、またはプロキシやファイアウォールの構成によりData Infrastructure
Insightsのインストールや実行に問題がある場合は、プロキシ管理チームに問い合わせ、プロキシの SSL インターセプトの処理を設定してください。

プロキシエンドポイントの表示

オンボーディング中にデータ コレクターを選択するときに [プロキシ設定] リンクをクリックするか、[ヘルプ > サポート] ページの [プロキシ設定] の下のリンクをクリックすると、プロキシ エンドポイントを表示できます。次のような表が表示されます。環境に Workload Security がある場合は、設定されたエンドポイント URL もこのリストに表示されます。

[プロキシエンドポイントテーブル]

リソース

追加のトラブルシューティングのヒントについては、"[NetAppナレッジベース](#)" (サポートへのサインインが必要です)。

追加のサポート情報は、Data Infrastructure Insightsから入手できます。"[サポート](#)"ページ。

Windows での取得ユニットの問題のトラブルシューティング

ここでは、Windows サーバー上の Acquisition Units に関する問題のトラブルシューティングに関する提案を紹介します。

問題：	これを試してみてください：
-----	---------------

Observability > Collectors ページの Acquisition Units タブの AU ステータスに、「証明書の有効期限が切れました」または「証明書が取り消されました」と表示されます。	AU の右側にあるメニューをクリックし、*接続の復元*を選択します。取得ユニットを復元するには、次の手順に従ってください。1. Acquisition Unit (AU) サービスを停止します。[停止コマンドのコピー] ボタンをクリックすると、コマンドをクリップボードにすばやくコピーし、このコマンドを取得ユニット マシンのコマンド プロンプトに貼り付けることができます。2. AU の <code>c:\Program Files\ Cloud Insights\Acquisition Unit\conf\</code> フォルダーに「token」という名前のファイルを作成します。3. [トークンをコピー] ボタンをクリックし、このトークンを作成したファイルに貼り付けます。4. AU サービスを再開します。[再起動コマンドのコピー] ボタンをクリックし、コマンドを AU のコマンド プロンプトに貼り付けます。
サーバー要件が満たされていません	取得ユニットサーバーまたはVMが以下の要件を満たしていることを確認してください。 "要件"
ネットワーク要件が満たされていません	Acquisition Unit サーバー/VM がポート 443 経由の SSL 接続を介して Data Infrastructure Insights 環境 (<code><environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</code>) にアクセスできることを確認します。次のコマンドを試してください: <code>ping <environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</code> <code>tracert <environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</code> <code>curl https://<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</code> <code>wget https://<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</code> AU から Data Infrastructure Insights への「アウトバウンド」でポート 443 を開く必要があることに注意してください。
プロキシサーバーが正しく構成されていません	プロキシ設定を確認し、正しいプロキシ設定を入力するために、必要に応じて Acquisition Unit ソフトウェアをアンインストールして再インストールしてください。1. 「curl」を試してください。プロキシに関する「man curl」情報/ドキュメントを参照してください: <code>--preproxy</code> 、 <code>--proxy*</code> (curl は多くのプロキシ設定をサポートしているため、ワイルドカード「*」です)。2. 「wget」を試してください。プロキシ オプションについてはドキュメントを確認してください。
取得サービスの開始中に資格情報エラーが発生し、Data Infrastructure Insightsで取得ユニットのインストールに失敗しました (acq.log に表示されます)。	これは、プロキシ資格情報に特殊文字が含まれていることが原因で発生する可能性があります。AU をアンインストールし (<code>sudo cloudinsights-uninstall.sh</code>)、特殊文字を使用せずに再インストールします。
権限の問題	管理者権限を持つユーザーとしてログインしていることを確認してください
取得が実行されていません	情報は、<インストール ディレクトリ>\ <code>Cloud Insights\Acquisition Unit\log</code> フォルダーの acq.log で見つかります。Windows サービス経由で取得を再開する

データ収集の問題	「エラーレポートを送信」ボタンをクリックして、データコレクターのランディングページからエラーレポートを送信します。
ステータス: ハートビート失敗	Acquisition Unit (AU) は、リースを更新するために、60 秒ごとにData Infrastructure Insightsにハートビートを送信します。ネットワークの問題または応答しないData Infrastructure Insights が原因でハートビート呼び出しが失敗した場合、AU のリース時間は更新されません。AU のリースの期限が切れると、Data Infrastructure Insights に「ハートビート失敗」というステータスが表示されます。トラブルシューティングの手順: * Acquisition Unit サーバーと CloudInsights 間のネットワーク接続を確認します。 * Acquisition Unit サービスが実行されているかどうかを確認します。サービスが実行されていない場合は、サービスを開始します。 * Acquisition Unit ログ (<Install dir>\Program Files\ Cloud Insights\Acquisition Unit\log\acq.log) をチェックして、エラーがあるかどうかを確認します。
「ハートビートエラー」というメッセージが表示されます	このエラーは、ネットワークの中断により、Acquisition Unit とData Infrastructure Insights環境間の通信が 1 分以上中断された場合に発生する可能性があります。AU とData Infrastructure Insights間の接続が安定しておりアクティブであることを確認します。

プロキシとファイアウォールに関する考慮事項

組織でインターネット アクセスにプロキシの使用が必要な場合は、組織のプロキシの動作を理解し、Data Infrastructure Insightsが機能するための特定の例外を探す必要がある場合があります。次の事項に注意してください。

- まず、組織ではデフォルトでアクセスをブロックし、例外的に特定の Web サイト/ドメインへのアクセスのみを許可していますか? その場合は、次のドメインを例外リストに追加する必要があります。

*.cloudinsights.netapp.com

Data Infrastructure Insights取得ユニット、および Web ブラウザーでのData Infrastructure Insightsとのやり取りはすべて、そのドメイン名を持つホストに送信されます。

- 2 番目に、一部のプロキシは、NetAppから生成されていないデジタル証明書を使用してData Infrastructure Insights Web サイトになりすまして TLS/SSL 検査を実行しようとします。Data Infrastructure Insights取得ユニットのセキュリティ モデルは、これらのテクノロジーと根本的に互換性がありません。また、Data Infrastructure Insights Acquisition Unit がData Infrastructure Insightsに正常にログインしてデータ検出を容易にするには、上記のドメイン名をこの機能から除外する必要があります。

プロキシエンドポイントの表示

オンボーディング中にデータ コレクターを選択するときに [プロキシ設定] リンクをクリックするか、[ヘルプ > サポート] ページの [プロキシ設定] の下のリンクをクリックすると、プロキシ エンドポイントを表示できます

す。次のような表が表示されます。環境に Workload Security がある場合は、設定されたエンドポイント URL もこのリストに表示されます。

[プロキシエンドポイントテーブル]

リソース

追加のトラブルシューティングのヒントについては、"[NetAppナレッジベース](#)" (サポートへのサインインが必要です)。

追加のサポート情報は、Data Infrastructure Insightsから入手できます。"[サポート](#)"ページ。

失敗したデータ収集装置の調査

データ コレクターに失敗メッセージがあり、影響度が高または中程度の場合、リンクされた情報を含むデータ コレクターの概要ページを使用してこの問題を調査する必要があります。

データ コレクターの障害の原因を特定するには、次の手順に従います。データ コレクターの障害メッセージは、管理者 メニューと インストールされたデータ コレクター ページに表示されます。

手順

1. 管理者 > データ コレクター > インストールされたデータ コレクター をクリックします。
2. 障害が発生したデータ コレクターのリンクされた名前をクリックして、[概要] ページを開きます。
3. [概要] ページで、[コメント] 領域をチェックして、この障害を調査している可能性のある別のエンジニアが残したメモを読んでください。
4. パフォーマンス メッセージがあればメモします。
5. イベント タイムライン グラフのセグメントの上にマウス ポインターを移動すると、追加情報が表示されます。
6. イベント タイムラインの下に表示されるデバイスのエラー メッセージを選択し、メッセージの右側に表示されるエラーの詳細アイコンをクリックします。

エラーの詳細には、エラー メッセージのテキスト、最も可能性の高い原因、使用中の情報、問題を修正するために試すことができる内容の提案が含まれます。

7. 「このデータ コレクターによって報告されたデバイス」領域では、リストをフィルターして関心のあるデバイスのみを表示できます。また、デバイスのリンクされた名前をクリックして、そのデバイスの資産ページを表示できます。
8. データ コレクターの概要ページに戻ったら、ページの下部にある [最近の変更を表示] 領域をチェックして、最近の変更が問題の原因になっているかどうかを確認します。

著作権に関する情報

Copyright © 2026 NetApp, Inc. All Rights Reserved. Printed in the U.S. このドキュメントは著作権によって保護されています。著作権所有者の書面による事前承諾がある場合を除き、画像媒体、電子媒体、および写真複写、記録媒体、テープ媒体、電子検索システムへの組み込みを含む機械媒体など、いかなる形式および方法による複製も禁止します。

ネットアップの著作物から派生したソフトウェアは、次に示す使用許諾条項および免責条項の対象となります。

このソフトウェアは、ネットアップによって「現状のまま」提供されています。ネットアップは明示的な保証、または商品性および特定目的に対する適合性の暗示的保証を含み、かつこれに限定されないいかなる暗示的な保証も行いません。ネットアップは、代替品または代替サービスの調達、使用不能、データ損失、利益損失、業務中断を含み、かつこれに限定されない、このソフトウェアの使用により生じたすべての直接的損害、間接的損害、偶発的損害、特別損害、懲罰的損害、必然的損害の発生に対して、損失の発生の可能性が通知されていたとしても、その発生理由、根拠とする責任論、契約の有無、厳格責任、不法行為（過失またはそうでない場合を含む）にかかわらず、一切の責任を負いません。

ネットアップは、ここに記載されているすべての製品に対する変更を随時、予告なく行う権利を保有します。ネットアップによる明示的な書面による合意がある場合を除き、ここに記載されている製品の使用により生じる責任および義務に対して、ネットアップは責任を負いません。この製品の使用または購入は、ネットアップの特許権、商標権、または他の知的所有権に基づくライセンスの供与とはみなされません。

このマニュアルに記載されている製品は、1つ以上の米国特許、その他の国の特許、および出願中の特許によって保護されている場合があります。

権利の制限について：政府による使用、複製、開示は、DFARS 252.227-7013（2014年2月）およびFAR 5252.227-19（2007年12月）のRights in Technical Data -Noncommercial Items（技術データ - 非商用品目に関する諸権利）条項の(b)(3)項、に規定された制限が適用されます。

本書に含まれるデータは商用製品および / または商用サービス（FAR 2.101の定義に基づく）に関係し、データの所有権はNetApp, Inc.にあります。本契約に基づき提供されるすべてのネットアップの技術データおよびコンピュータ ソフトウェアは、商用目的であり、私費のみで開発されたものです。米国政府は本データに対し、非独占的かつ移転およびサブライセンス不可で、全世界を対象とする取り消し不能の制限付き使用权を有し、本データの提供の根拠となった米国政府契約に関連し、当該契約の裏付けとする場合にのみ本データを使用できます。前述の場合を除き、NetApp, Inc.の書面による許可を事前に得ることなく、本データを使用、開示、転載、改変するほか、上演または展示することはできません。国防総省にかかる米国政府のデータ使用权については、DFARS 252.227-7015(b)項（2014年2月）で定められた権利のみが認められます。

商標に関する情報

NetApp、NetAppのロゴ、<http://www.netapp.com/TM>に記載されているマークは、NetApp, Inc.の商標です。その他の会社名と製品名は、それを所有する各社の商標である場合があります。