



故障排除

Data Infrastructure Insights

NetApp
February 11, 2026

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

目录

故障排除	1
解决一般Data Infrastructure Insights问题	1
登录问题	1
其他问题	2
资源	2
Linux 上的采集单元故障排除	2
关于代理和防火墙的注意事项	4
资源	4
在 Windows 上排除采集单元故障	5
关于代理和防火墙的注意事项	6
资源	6
研究失败的数据收集器	7

故障排除

解决一般Data Infrastructure Insights问题

在这里，您可以找到Data Infrastructure Insights故障排除的建议。

参见["Linux 采集单元故障排除"](#)和["排除 Windows 采集单元故障"](#)。

登录问题

问题：	试试这个：
Data Infrastructure Insights每 6 小时自动注销一次	这是由于浏览器禁用了第三方 cookie。用户可以配置他们的浏览器以启用所有第三方 cookie，或者使用更窄的例外列表仅为Data Infrastructure Insights启用这些 cookie。例如：打开浏览器的设置，选择“允许所有 cookie”选项。或选择“阻止第三方 cookie”并为 <code>[*.]auth0.com</code> 和 <code>[*.]netapp.com</code> 添加例外。Microsoft Edge 遵循与 Chrome 相同的例外格式。在 Firefox 中，cookie 异常被简单地指定为 <code>auth0.com</code> 和 <code>netapp.com</code> 。
我有一个控制台帐户，但无法登录。	从以下位置打开票证 https://mysupport.netapp.com/site/help 。选择类别 <code>console.netapp.com > 帐户/登录问题</code> 或 <code>console.netapp.com > 联合问题</code> 。这些专门针对控制台问题或疑问。对于所有其他Data Infrastructure Insights技术支持问题，请联系 "NetApp 支持" 。
我被邀请参加Data Infrastructure Insights，但收到“未授权”消息。	验证您是否已注册 Console 帐户，或者您的组织是否使用 Console 的 SSO 登录。验证您的控制台配置文件电子邮件地址是否与Data Infrastructure Insights欢迎电子邮件中显示的电子邮件地址相符。如果电子邮件不匹配，请使用正确的电子邮件地址请求新的邀请。
我从控制台注销，并自动从Data Infrastructure Insights中注销。	NetApp云服务中的单点登录 (SSO) 会注销所有Data Infrastructure Insights会话。如果您有权访问多个Data Infrastructure Insights帐户，则从任何一个帐户注销都会注销所有活动会话。重新登录以访问您的帐户。
几天后我就被自动注销了。	NetApp Cloud 帐户需要每隔几天重新进行一次身份验证（当前控制台设置为 7 天）。重新登录以访问您的帐户。
我收到一条错误消息“不再有权登录”。	请联系您的帐户管理员以验证对Data Infrastructure Insights的访问权限。验证您的控制台配置文件电子邮件地址是否与Data Infrastructure Insights欢迎电子邮件中显示的电子邮件地址相匹配
其他登录错误	尝试在 Chrome 中使用隐身模式，或清除浏览器历史记录、Cookie 和缓存。尝试使用不同的浏览器配置文件（即 Chrome - 添加人员）。

其他问题

问题：	回答：
我的 Qtree 硬配额在查询中显示正确，但我的软配额显示为卷的总容量。对吗？	只有硬配额（手动设置或通过Trident设置）才会显示为设置的配额；如果没有指定硬配额，则 Qtree 容量将是内部卷容量。
我在同一个 Qtree 中手动设置了软配额和硬配额，但显示的总容量是硬配额；对吗？	是的，如果指定了硬配额，则将显示为总容量。
当输入 Cognos 报告计划时间时，有时我会在计划时间中出现一个多余的“m”。例如，如果我输入的时间是“02:15 PM”，它可能会添加一个额外的字符：“02:15 PMM”（或 PMm）。当我点击外面时，它会将其更改为“凌晨 2:15”。我可以保存报告，但是当我重新打开已保存的报告时，无论我在计划时间中输入的是 AM 还是 PM，计划时间都会显示为 AM（即早上）。	重新输入计划时间，注意不要输入完整的“AM”或“PM”字符；输入“A”表示“AM”或“P”表示“PM”即可。如果没有显示额外的字符，则计划时间将被正确设置。

资源

更多故障排除技巧可在["NetApp 知识库"](#)（需要支持登录）。

可以从Data Infrastructure Insights中找到其他支持信息["支持"](#)页。

如果您拥有有效的Data Infrastructure Insights订阅，则可以使用以下支持选项：

["电话" "支持票"](#)

有关详细信息，请参阅 ["Data Infrastructure Insights支持文档"](#)。

Linux 上的采集单元故障排除

在这里您可以找到有关解决 Linux 服务器上的采集单元问题的建议。

问题：	试试这个：
可观察性 > 收集器 页面上的 采集单元 选项卡上的 AU 状态显示“证书已过期”或“证书已撤销”。	点击 AU 右侧的菜单并选择 恢复连接。按照说明恢复您的采集单元：1.停止采集单元 (AU) 服务。您可以单击“复制停止命令”按钮快速将命令复制到剪贴板，然后将该命令粘贴到采集单元机器上的命令提示符中。2.在 AU 上的 <code>/var/lib/netapp/cloudinsights/acq/conf</code> 文件夹中创建一个名为“token”的文件。3.单击“复制令牌”按钮，然后将此令牌粘贴到您创建的文件中。4.重新启动 AU 服务。单击“复制重启命令”按钮，然后将命令粘贴到 AU 上的命令提示符中。
启动采集单元服务器服务时权限被拒绝	当 AU 安装在 SELINUX 上时，SE 应设置为 <code>permissive</code> 模式。不支持 <code>_Enforcing_</code> 模式。将SELINUX设置为宽容模式后，重新启动AU服务。
未满足服务器要求	确保您的采集单元服务器或虚拟机满足 "要求"

未满足网络要求	确保您的采集单元服务器/VM 可以通过端口 443 上的 SSL 连接访问您的Data Infrastructure Insights环境 (<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com)。尝试以下命令： 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 请注意，需要从 AU 到Data Infrastructure Insights 的“出站”端口 443 开放。
代理服务器配置不正确	验证您的代理设置，并在必要时卸载/重新安装采集单元软件以输入正确的代理设置。 1. 尝试“卷曲”。请参阅有关代理的“man curl”信息/文档：--preproxy，--proxy-（这是一个通配符“*”，因为 curl 支持许多代理设置）。 2. 尝试“wget”。检查代理选项的文档。
启动采集服务时，Data Infrastructure Insights中的采集单元安装失败，出现凭证错误（在 acq.log 中可见）。	这可能是由于代理凭据中包含特殊字符造成的。卸载 AU (<i>sudo cloudinsights-uninstall.sh</i>) 并重新安装，不要使用特殊字符。
Linux：缺少库/未找到文件	确保您的 Linux 采集单元服务器/VM 具有所有必要的库。例如，您必须在服务器上安装_unzip_库。要安装 unzip 库，请在运行采集单元安装脚本之前运行命令 * <i>sudo yum install unzip</i> *。
权限问题	确保您以具有_sudo_权限的用户身份登录
采集未运行：	从 /opt/netapp/cloudinsights/acq/logs 收集 acq.log (Linux) 重新启动采集服务： <i>sudo cloudinsights-service.sh restart acquisition</i>
数据收集问题：	单击“发送错误报告”按钮，从数据收集器登录页面发送错误报告
状态：心跳失败	采集单元 (AU) 每 60 秒向Data Infrastructure Insights 发送一次心跳以续订其租约。如果由于网络问题或Data Infrastructure Insights无响应而导致心跳调用失败，则 AU 的租用时间不会更新。当 AU 的租赁时间到期时，Data Infrastructure Insights将显示“心跳失败”状态。故障排除步骤：检查采集单元服务器和 CloudInsights 之间的网络连接。检查采集单元服务是否正在运行。如果服务未运行，请启动该服务。检查采集单元日志 (/var/log/netapp/cloudinsights/acq/acq.log) 以查看是否存在任何错误。
我看到“心跳错误：”消息	如果网络中断导致采集单元和Data Infrastructure Insights环境之间的通信中断超过一分钟，则可能会发生此错误。验证 AU 和Data Infrastructure Insights之间的连接是否稳定且活跃。

重新安装采集单元时，我看到“ValueError : /opt/netapp/cloudinsights(‘.*’) 的文件上下文？已定义”。

在装有 SELinux 的系统上，此错误消息可能出现在 `cloudinsights-uninstall.sh -p` 已执行并且要重新安装采集单元。运行命令 `semanage fcontext -d -t usr_t "/opt/netapp/cloudinsights(‘.*’)?`”应该纠正问题并删除该消息。

关于代理和防火墙的注意事项

如果您的组织需要使用代理来访问互联网，您可能需要了解组织的代理行为并寻求某些例外以使 Data Infrastructure Insights 能够发挥作用。请记住以下几点：

- 首先，您的组织是否默认阻止访问，并且仅允许例外访问特定网站/域？如果是这样，您需要将以下域添加到例外列表中：

*.cloudinsights.netapp.com

您的 Data Infrastructure Insights 采集单元以及您在 Web 浏览器中与 Data Infrastructure Insights 的交互都将转到具有该域名的主机。

- 其次，一些代理尝试通过使用非 NetApp 生成的数字证书冒充 Data Infrastructure Insights 网站来执行 TLS/SSL 检查。Data Infrastructure Insights 获取单元的安全模型与这些技术根本不兼容。您还需要将上述域名排除在此功能之外，以便 Data Infrastructure Insights 获取单元能够成功登录 Data Infrastructure Insights 并促进数据发现。

如果设置代理进行流量检查，则必须将 Data Infrastructure Insights 环境添加到代理配置中的例外列表中。此例外列表的格式和设置根据您的代理环境和工具而有所不同，但通常您必须将 Data Infrastructure Insights 服务器的 URL 添加到此例外列表中，以允许 AU 正确与这些服务器通信。

最简单的方法是将 Data Infrastructure Insights 域本身添加到例外列表中：

*.cloudinsights.netapp.com

如果没有设置代理进行流量检查，则可能需要或不需要例外列表。如果您不确定是否需要将 Data Infrastructure Insights 添加到例外列表中，或者由于代理和/或防火墙配置而遇到安装或运行 Data Infrastructure Insights 的困难，请与您的代理管理团队联系以设置代理对 SSL 拦截的处理。

查看代理端点

您可以在入职期间选择数据收集器时单击“代理设置”链接，或单击“帮助 > 支持”页面上“代理设置”下的链接来查看您的代理端点。将显示如下表。如果您的环境中有关于负载安全，则配置的端点 URL 也将显示在此列表中。

[代理端点表]

资源

更多故障排除技巧可在[“NetApp 知识库”](#)（需要支持登录）。

可以从 Data Infrastructure Insights 中找到其他支持信息[“支持”](#)页。

在 Windows 上排除采集单元故障

在这里您可以找到有关解决 Windows 服务器上的采集单元问题的建议。

问题：	试试这个：
可观察性 > 收集器 页面上的 采集单元 选项卡上的 AU 状态显示“证书已过期”或“证书已撤销”。	点击 AU 右侧的菜单并选择 恢复连接。按照说明恢复您的采集单元：1.停止采集单元 (AU) 服务。您可以单击“复制停止命令”按钮快速将命令复制到剪贴板，然后将该命令粘贴到采集单元机器上的命令提示符中。2.在 AU 上的 <i>c:\Program Files\ Cloud Insights\Acquisition Unit\conf</i> 文件夹中创建一个名为“token”的文件。3.单击“复制令牌”按钮，然后将此令牌粘贴到您创建的文件中。4.重新启动 AU 服务。单击“复制重启命令”按钮，然后将命令粘贴到 AU 上的命令提示符中。
未满足服务器要求	确保您的采集单元服务器或虚拟机满足 " 要求 "
未满足网络要求	确保您的采集单元服务器/VM 可以通过端口 443 上的 SSL 连接访问您的Data Infrastructure Insights环境 (<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com)。尝试以下命令： 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 请注意，需要从 AU 到Data Infrastructure Insights 的“出站”端口 443 开放。
代理服务器配置不正确	验证您的代理设置，并在必要时卸载/重新安装采集单元软件以输入正确的代理设置。1.尝试“卷曲”。请参阅有关代理的“man curl”信息/文档：--proxy、--proxy-（这是一个通配符“”，因为 curl 支持许多代理设置）。2.尝试“wget”。检查代理选项的文档。
启动采集服务时，Data Infrastructure Insights中的采集单元安装失败，出现凭证错误（在 acq.log 中可见）。	这可能是由于代理凭据中包含特殊字符造成的。卸载 AU (<i>sudo cloudinsights-uninstall.sh</i>) 并重新安装，不要使用特殊字符。
权限问题	确保您以具有管理员权限的用户身份登录
收购未运行	您可以在 <install directory>\ Cloud Insights\Acquisition Unit\log 文件夹中的 acq.log 中找到信息。通过 Windows 服务重新启动采集
数据收集问题	单击“发送错误报告”按钮，从数据收集器登录页面发送错误报告

状态：心跳失败	采集单元 (AU) 每 60 秒向Data Infrastructure Insights发送一次心跳以续订其租约。如果由于网络问题或Data Infrastructure Insights无响应而导致心跳调用失败，则 AU 的租用时间不会更新。当 AU 的租赁时间到期时，Data Infrastructure Insights将显示“心跳失败”状态。故障排除步骤：* 检查采集单元服务器和CloudInsights 之间的网络连接。* 检查采集单元服务是否正在运行。如果服务未运行，请启动该服务。* 检查采集单元日志 (<安装目录>:\Program Files\ Cloud Insights\Acquisition Unit\log\acq.log) 以查看是否存在任何错误。
我看到“心跳错误：”消息	如果网络中断导致采集单元和Data Infrastructure Insights环境之间的通信中断超过一分钟，则可能会发生此错误。验证 AU 和Data Infrastructure Insights之间的连接是否稳定且活跃。

关于代理和防火墙的注意事项

如果您的组织需要使用代理来访问互联网，您可能需要了解组织的代理行为并寻求某些例外以使Data Infrastructure Insights能够发挥作用。请记住以下几点：

- 首先，您的组织是否默认阻止访问，并且仅允许例外访问特定网站/域？如果是这样，您需要将以下域添加到您的例外列表中：

*.cloudinsights.netapp.com

您的Data Infrastructure Insights采集单元以及您在 Web 浏览器中与Data Infrastructure Insights的交互都将转到具有该域名的主机。

- 其次，一些代理尝试通过使用非NetApp生成的数字证书冒充Data Infrastructure Insights网站来执行 TLS/SSL 检查。Data Infrastructure Insights获取单元的安全模型与这些技术根本不兼容。您还需要将上述域名排除在此功能之外，以便Data Infrastructure Insights获取单元能够成功登录Data Infrastructure Insights并促进数据发现。

查看代理端点

您可以在入职期间选择数据收集器时单击“代理设置”链接，或单击“帮助 > 支持”页面上“代理设置”下的链接来查看您的代理端点。将显示如下表。如果您的环境中有关于工作负载安全，则配置的端点 URL 也将显示在此列表中。

[代理端点表]

资源

更多故障排除技巧可在["NetApp 知识库"](#)（需要支持登录）。

可以从Data Infrastructure Insights中找到其他支持信息["支持"](#)页。

研究失败的数据收集器

如果数据收集器出现故障消息且影响较大或中等，则需要使用数据收集器摘要页面及其链接信息来研究此问题。

使用以下步骤确定数据收集器失败的原因。数据收集器失败消息显示在“管理”菜单和“已安装的数据收集器”页面上。

步骤

1. 单击“管理” > 数据收集器 > 已安装的数据收集器。
2. 单击故障数据收集器的链接名称以打开“摘要”页面。
3. 在“摘要”页面上，检查“注释”区域以阅读可能正在调查此故障的其他工程师可能留下的任何注释。
4. 注意任何性能消息。
5. 将鼠标指针移到事件时间线图表的各个部分上以显示更多信息。
6. 选择设备的错误消息并显示在事件时间线下方，然后单击消息右侧显示的错误详细信息图标。

错误详细信息包括错误消息的文本、最可能的原因、正在使用的信息以及可以尝试纠正问题的建议。

7. 在“此数据收集器报告的设备”区域中，您可以过滤列表以仅显示感兴趣的设备，并且可以单击设备的链接“名称”来显示该设备的资产页面。
8. 当您返回数据收集器摘要页面时，请检查页面底部的“显示最近更改”区域，查看最近的更改是否导致了问题。

版权信息

版权所有 © 2026 NetApp, Inc.。保留所有权利。中国印刷。未经版权所有者事先书面许可，本文档中受版权保护的任何部分不得以任何形式或通过任何手段（图片、电子或机械方式，包括影印、录音、录像或存储在电子检索系统中）进行复制。

从受版权保护的 NetApp 资料派生的软件受以下许可和免责声明的约束：

本软件由 NetApp 按“原样”提供，不含任何明示或暗示担保，包括但不限于适销性以及针对特定用途的适用性的隐含担保，特此声明不承担任何责任。在任何情况下，对于因使用本软件而以任何方式造成的任何直接性、间接性、偶然性、特殊性、惩罚性或后果性损失（包括但不限于购买替代商品或服务；使用、数据或利润方面的损失；或者业务中断），无论原因如何以及基于何种责任理论，无论出于合同、严格责任或侵权行为（包括疏忽或其他行为），NetApp 均不承担责任，即使已被告知存在上述损失的可能性。

NetApp 保留在不另行通知的情况下随时对本文档所述的任何产品进行更改的权利。除非 NetApp 以书面形式明确同意，否则 NetApp 不承担因使用本文档所述产品而产生的任何责任或义务。使用或购买本产品不表示获得 NetApp 的任何专利权、商标权或任何其他知识产权许可。

本手册中描述的产品可能受一项或多项美国专利、外国专利或正在申请的专利的保护。

有限权利说明：政府使用、复制或公开本文档受 DFARS 252.227-7013（2014 年 2 月）和 FAR 52.227-19（2007 年 12 月）中“技术数据权利 — 非商用”条款第 (b)(3) 条规定的限制条件的约束。

本文档中所含数据与商业产品和/或商业服务（定义见 FAR 2.101）相关，属于 NetApp, Inc. 的专有信息。根据本协议提供的所有 NetApp 技术数据和计算机软件具有商业性质，并完全由私人出资开发。美国政府对这些数据的使用权具有非排他性、全球性、受限且不可撤销的许可，该许可既不可转让，也不可再许可，但仅限在与交付数据所依据的美国政府合同有关且受合同支持的情况下使用。除本文档规定的情形外，未经 NetApp, Inc. 事先书面批准，不得使用、披露、复制、修改、操作或显示这些数据。美国政府对国防部的授权仅限于 DFARS 的第 252.227-7015(b)（2014 年 2 月）条款中明确的权利。

商标信息

NetApp、NetApp 标识和 <http://www.netapp.com/TM> 上所列的商标是 NetApp, Inc. 的商标。其他公司和产品名称可能是其各自所有者的商标。