



故障排除 Cloud Insights

NetApp
April 16, 2024

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/zh-cn/cloudinsights/task_troubleshooting_general_problems.html on April 16, 2024. Always check docs.netapp.com for the latest.

目录

- 故障排除 1
 - 对常规 Cloud Insights 问题进行故障排除 1
 - 排除 Linux 上的采集单元问题 2
 - 对 Windows 上的采集单元问题进行故障排除 5
 - 研究发生故障的数据收集器 7

故障排除

对常规 Cloud Insights 问题进行故障排除

您可以在此处找到有关 Cloud Insights 故障排除的建议。

另请参见 "排除 Linux 采集单元问题" 和 "对 Windows 采集单元问题进行故障排除"。

登录问题

* 问题: *	* 请尝试此操作: *
Cloud Insights 每 5 分钟注销一次	允许第三方接受所需的NetApp和auth0 cookie。示例：在Chrome中、在浏览器URL中输入"chrome : //settings/cookies"。选择"允许所有Cookie "选项。或*选择"阻止第三方 Cookie "并为"。]auth0.com和"*。]netapp.com添加例外情况。注意：创建异常时、请务必选择"在此站点上包含第三方Cookie "选项。
我有一个 Cloud Central 帐户，但无法登录到 Cloud Central 。	从打开服务单 https://mysupport.netapp.com/site/help 。选择类别" cloud.netapp.com >帐户/登录问题" 或" cloud.netapp.com >联合问题"。这专门针对 Cloud Central 问题或问题。对于所有其他Cloud Insights 技术支持问题、请联系 "NetApp 支持"。
我受邀访问 Cloud Insights ，但收到 " 未授权 " 消息。	确认您已注册 Cloud Central 帐户，或者您的组织使用 Cloud Central 的 SSO 登录。验证您的 Cloud Central 个人资料电子邮件地址是否与 Cloud Insights 欢迎电子邮件中显示的电子邮件地址匹配。如果此电子邮件不匹配，请使用正确的电子邮件地址请求新的邀请。
我已从 Cloud Central 或 Cloud Secure 注销，并自动从 Cloud Insights 注销。	跨 NetApp 云的单点登录（ Single Sign-On ， SSO ）可注销所有 Cloud Insights ， Cloud Secure 和报告会话。如果您有权访问多个 Cloud Insights 帐户，则从任一帐户注销将注销所有活动会话。重新登录以访问您的帐户。
几天后，我被自动注销。	NetApp Cloud 帐户要求每隔几天重新进行一次身份验证（当前 Cloud Central 设置为 7 天）。重新登录以访问您的帐户。
我收到错误消息 " 不再授权登录 " 。	请联系您的帐户管理员以验证对 Cloud Insights 的访问权限。验证您的 Cloud Central 个人资料电子邮件地址是否与 Cloud Insights 欢迎电子邮件中显示的电子邮件地址匹配
其他登录错误	请尝试在 Chrome 中使用匿名模式，或者清除浏览器历史记录， Cookie 和缓存。请尝试使用其他浏览器配置文件（例如 Chrome - 添加人员）。

其他问题

问题:	问题解答:
-----	-------

我的qtree硬配额在查询中显示正确、但软配额显示为卷的总容量。是否正确？	只有硬配额(无论是手动设置还是通过三叉设计来设置)才会显示为设置的配额；如果未指定硬配额、则qtree容量将是内部卷容量。
我在同一个qtree中同时手动设置了软配额和硬配额、但显示的总容量是硬配额；是否正确？	是、如果指定了硬配额、则显示为总容量。
在输入Cognos报告计划时间时、有时会在计划时间中额外增加"m"。例如、如果我输入时间为"02: 15 PM"、则可能会添加一个额外的字符："02: 15 PMM"(或PMM)。当我单击"外部"时、它将更改为"凌晨2: 15"。	重新输入计划时间、注意不要输入完整的"AM"或"PM"字符；只需键入"A"表示"AM"或"P"表示"PM"即可。如果未显示多余字符、则计划时间将正确设置。
我可以保存报告、但当我重新打开已保存的报告时、计划时间显示为AM (即上午)、无论我在计划时间中输入的是AM还是PM。	

资源

有关其他故障排除提示，请参见 ["NetApp 知识库"](#)（需要支持部门登录）。

有关其他支持信息，请参见 Cloud Insights ["支持"](#) 页面。

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

["电话"](#)
["支持服务单"](#)

有关详细信息，请参见 ["Cloud Insights 支持文档"](#)。

排除 Linux 上的采集单元问题

您可以在此处找到有关排除 Linux 服务器上采集单元问题的建议。

* 问题： *	* 请尝试此操作： *
采集单元*选项卡中的*Observability > Collectors*页面上的AU状态显示“证书已过期”或“证书已撤销”。	单击 AU 右侧的菜单，然后选择 * 还原连接 *。按照说明还原采集单元： 1.停止采集单元（Acquisition Unit，AU）服务。您可以单击 <i>Copy Stop Command</i> 按钮将命令快速复制到剪贴板，然后将此命令粘贴到采集单元计算机上的命令提示符中。2. 在 AU 上的 /var/lib/netapp/cloudinsides/acq/conf_ 文件夹中创建一个名为 "token" 的文件。3. 单击 <i>Copy Token</i> 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 <i>Copy Restart Command</i> 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、应将SE设置为_permissent_模式。不支持_Enforcerent_模式。将SELinux设置为许可模式后、重新启动AU服务。 "了解更多信息。"
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 "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 通过 SSL 连接访问 Cloud Insights 环境（ <environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com ）。尝试以下命令： <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>
代理服务器配置不正确	验证代理设置，并根据需要卸载 / 重新安装采集单元软件以输入正确的代理设置。1. 尝试 "curl" 。有关代理的信息 / 文档请参见 "man curl" ： -preproxy ， -proxy-* （这是通配符 "*" ，因为 cURL 支持多种代理设置）。2. 尝试 "wget" 。有关代理选项，请查看文档。
启动采集服务时， Cloud Insights 中的采集单元安装失败，并显示凭据错误（在 acq.log 中可见）。	这可能是由于代理凭据中包含特殊字符所致。卸载 AU （ <code>sudo cloudinsights-uninstall.sh</code> ）并重新安装，而不使用特殊字符。
Linux ： 缺少库 / 未找到文件	确保 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 <code>* sudo yum install unzip *</code>
权限问题	请确保您以具有 _sudo 权限的用户身份登录
采集未运行：	从 /opt/netapp/cloudinsights/acq/logs （ Linux ）收集 acq.log 重新启动采集服务： <code>sudo cloudinsights-service.sh restart acquisition</code>
数据收集问题：	单击 " 发送错误报告 " 按钮，从 Data Collector 登录页面发送错误报告
状态： 检测信号失败	采集单元（ Acquisition Unit ， AU ）每 60 秒向 Cloud Insights 发送一次检测信号，以便续订租约。如果检测信号调用因网络问题描述或 Cloud Insights 无响应而失败，则不会更新 AU 的租用时间。当 AU 的租约时间到期时， Cloud Insights 将显示 "Heartbeat Failed" 状态。故障排除步骤：检查采集单元服务器与 CloudInsights 之间的网络连接。检查采集单元服务是否正在运行。如果此服务未运行，请启动此服务。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。
我看到一条 " 检测信号错误：消息	如果网络中断导致采集单元与 Cloud Insights 环境之间的通信中断一分钟以上，则可能会发生此错误。验证 AU 和 Cloud Insights 之间的连接是否稳定且处于活动状态。

有关 Proxies 和防火墙的注意事项

如果您的组织需要使用代理来访问 Internet ，则您可能需要了解您的组织的代理行为并寻求某些例外情况，Cloud Insights 才能正常工作。请记住以下几点：

- 首先，贵组织是否默认阻止访问，并且例外情况下仅允许访问特定网站 / 域？如果是，则需要将以下域添加到异常列表中：

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

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

- 其次，某些代理尝试使用未从 NetApp 生成的数字证书模拟 Cloud Insights 网站来执行 TLS/SSL 检查。Cloud Insights 采集单元的安全模式从根本上与这些技术不兼容。为了使 Cloud Insights 采集单元成功登录到 Cloud Insights 并便于数据发现，您还需要除此功能之外的上述域名。

如果为流量检查设置了代理，则必须将 Cloud 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因代理环境和工具而异，但通常您必须将 Cloud Insights 服务器的 URL 添加到此例外列表中，以便 AU 能够与这些服务器正确通信。

执行此操作的最简单方法是将 Cloud Insights 域本身添加到异常列表：

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

如果未设置代理来进行流量检查，则可能需要或不需要例外列表。如果您不确定是否需要将 Cloud Insights 添加到例外列表中，或者由于代理和 / 或防火墙配置而在安装或运行 Cloud Insights 时遇到困难，请与您的代理管理团队联系，设置代理对 SSL 截获的处理方式。

查看代理端点

在入职期间选择数据收集器时，您可以单击 [* 代理设置 *](#) 链接，或者单击 [* 帮助 > 支持 *](#) 页面上 [_ 代理设置 _](#) 下的链接来查看代理端点。此时将显示如下表。如果您的环境中具有工作负载安全性、则已配置的端点 URL 也会显示在此列表中。

Proxy Settings



i If your organization requires proxy usage for internet access, you need to understand your organization's proxy behavior and seek certain exceptions for Cloud Insights to work. The simplest way is to add the following domains to the exception list:

Hostname	Port	Protocol	Methods	Endpoint URL Purpose
qtrjkso.proxyserver.cloudinsights-dev.netapp.com	443	https	GET, POST, PATCH, PUT, DELETE	Tenant
00b1100.1234.abcd.12bc.a1b2c3ef56a7.proxyserver.cloudinsights-dev.netapp.com	443	https	GET, POST, PATCH, PUT, DELETE	Acquisition Unit Ingestion
aulogin.proxyserver.cloudinsights-dev.netapp.com	443	https	GET, POST, PATCH, PUT, DELETE	Acquisition Unit Authentication
portal.proxy.cloud.netapp.com	443	https	GET, POST, PATCH, PUT, DELETE	Gateway

Close

资源

有关其他故障排除提示，请参见 ["NetApp 知识库"](#)（需要支持部门登录）。

有关其他支持信息，请参见 Cloud Insights ["支持"](#) 页面。

对 Windows 上的采集单元问题进行故障排除

您可以在此处找到有关对 Windows 服务器上的采集单元问题进行故障排除的建议。

* 问题: *	* 请尝试此操作: *
采集单元*选项卡中的*Observability > Collectors*页面上的AU状态显示“证书已过期”或“证书已撤销”。	单击 AU 右侧的菜单，然后选择 * 还原连接 *。按照说明还原采集单元：1. 停止采集单元（Acquisition Unit，AU）服务。您可以单击 <i>Copy Stop Command</i> 按钮将命令快速复制到剪贴板，然后将此命令粘贴到采集单元计算机上的命令提示符中。2. 在 AU 上的 c:\Program Files\Cloud Insights\Acquisition Unit\conf\ 文件夹中创建一个名为 "token" 的文件。3. 单击 <i>Copy Token</i> 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 <i>Copy Restart Command</i> 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 "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 通过 SSL 连接访问 Cloud Insights 环境（<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com）。尝试以下命令： <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>
代理服务器配置不正确	验证代理设置，并根据需要卸载 / 重新安装采集单元软件以输入正确的代理设置。1. 尝试 "curl"。有关代理的信息 / 文档请参见 "man curl"：-preproxy，-proxy-*（这是通配符 "*"，因为 cURL 支持多种代理设置）。2. 尝试 "wget"。有关代理选项，请查看文档。
启动采集服务时，Cloud Insights 中的采集单元安装失败，并显示凭据错误（在 acq.log 中可见）。	这可能是由于代理凭据中包含特殊字符所致。卸载 AU（ <code>sudo cloudinsights-uninstall.sh</code> ）并重新安装，而不使用特殊字符。
权限问题	请确保您以具有管理员权限的用户身份登录
采集未运行	您可以在 acq.log 的 <install directory>\Cloud Insights\Acquisition Unit\log_ 文件夹中找到相关信息。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 Data Collector 登录页面发送错误报告

状态：检测信号失败	采集单元（Acquisition Unit，AU）每 60 秒向 Cloud Insights 发送一次检测信号，以便续订租约。如果检测信号调用因网络问题描述或 Cloud Insights 无响应而失败，则不会更新 AU 的租用时间。当 AU 的租约时间到期时，Cloud Insights 将显示 "Heartbeat Failed" 状态。故障排除步骤：* 检查采集单元服务器与 CloudInsights 之间的网络连接。* 检查采集单元服务是否正在运行。如果此服务未运行，请启动此服务。* 检查采集单元日志（<Install dir>：\Program Files\Cloud Insights \Acquisition Unity\log\acq.log）以查看是否存在任何错误。
我看到一条 " 检测信号错误：消息	如果网络中断导致采集单元与 Cloud Insights 环境之间的通信中断一分钟以上，则可能会发生此错误。验证 AU 和 Cloud Insights 之间的连接是否稳定且处于活动状态。

有关 Proxies 和防火墙的注意事项

如果您的组织需要使用代理来访问 Internet，则您可能需要了解您的组织的代理行为并寻求某些例外情况，Cloud Insights 才能正常工作。请记住以下几点：

- 首先，贵组织是否默认阻止访问，并且例外情况下仅允许访问特定网站 / 域？如果是，则需要将以下域添加到例外列表中：

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

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

- 其次，某些代理尝试使用未从 NetApp 生成的数字证书模拟 Cloud Insights 网站来执行 TLS/SSL 检查。Cloud Insights 采集单元的安全模式从根本上与这些技术不兼容。为了使 Cloud Insights 采集单元成功登录到 Cloud Insights 并便于数据发现，您还需要除此功能之外的上述域名。

查看代理端点

在入职期间选择数据收集器时，您可以单击 * 代理设置 * 链接，或者单击 * 帮助 > 支持 * 页面上 _ 代理设置 _ 下的链接来查看代理端点。此时将显示如下表。如果您的环境中具有工作负载安全性、则已配置的端点URL也会显示在此列表中。

Proxy Settings

If your organization requires proxy usage for internet access, you need to understand your organization's proxy behavior and seek certain exceptions for Cloud Insights to work. The simplest way is to add the following domains to the exception list:

Hostname	Port	Protocol	Methods	Endpoint URL Purpose
qtrjkso.proxyserver.cloudinsights-dev.netapp.com	443	https	GET, POST, PATCH, PUT, DELETE	Tenant
00b1100.1234.abcd.12bc.a1b2c3ef56a7.proxyserver.cloudinsights-dev.netapp.com	443	https	GET, POST, PATCH, PUT, DELETE	Acquisition Unit Ingestion
aulogin.proxyserver.cloudinsights-dev.netapp.com	443	https	GET, POST, PATCH, PUT, DELETE	Acquisition Unit Authentication
portal.proxy.cloud.netapp.com	443	https	GET, POST, PATCH, PUT, DELETE	Gateway

Close

资源

有关其他故障排除提示，请参见 ["NetApp 知识库"](#)（需要支持部门登录）。

有关其他支持信息，请参见 Cloud Insights ["支持"](#) 页面。

研究发生故障的数据收集器

如果数据收集器出现故障消息且影响严重或中等，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。

按照以下步骤确定出现故障的数据收集器的发生原因。数据收集器故障消息显示在 * 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也在调查此故障的其他工程师可能留下的任何注释。
4. 记下所有性能消息。
5. 将鼠标指针移动到 " 事件时间线 " 图的各个部分上以显示追加信息。
6. 选择显示在事件时间线下方的设备错误消息，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尝试更正问题的建议。

7. 在 " 此数据收集器报告的设备 " 区域中，您可以筛选列表以仅显示感兴趣的设备，并且可以单击某个设备的链接 * 名称 * 以显示该设备的资产页面。
8. 返回数据收集器摘要页面后，请查看页面底部的 * 显示最近更改 * 区域，以查看最近的更改是否可能导致此问题。

版权信息

版权所有 © 2024 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。