



故障排除

Data Infrastructure Insights

NetApp
February 11, 2026

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

目錄

故障排除	1
解決一般Data Infrastructure Insights問題	1
登入問題	1
其他問題	2
資源	2
Linux 上的擷取單元故障排除	2
關於代理商和防火牆的注意事項	4
資源	4
在 Windows 上排除採集單元故障	5
關於代理商和防火牆的注意事項	6
資源	6
研究失敗的資料收集器	7

故障排除

解決一般Data Infrastructure Insights問題

在這裡，您可以找到Data Infrastructure Insights故障排除的建議。

參見["Linux 擷取單元故障排除"](#)和["排除 Windows 擷取單元故障"](#)。

登入問題

問題：	試試這個：
Data Infrastructure Insights每 6 小時自動註銷一次	這是由於瀏覽器停用了第三方 cookie。使用者可以設定他們的瀏覽器以啟用所有第三方 cookie，或使用更窄的例外清單僅為Data Infrastructure Insights啟用這些 cookie。例如：開啟瀏覽器的設置，選擇「允許所有 cookie」選項。或選擇「封鎖第三方 cookie」並為 <code>[*].auth0.com</code> 和 <code>[*].netapp.com</code> 新增例外。Microsoft Edge 遵循與 Chrome 相同的例外格式。在 Firefox 中，cookie 異常被簡單地指定為 <code>auth0.com</code> 和 <code>netapp.com</code> 。
我有一個控制台帳戶，但無法登入。	從以下位置開啟票證 https://mysupport.netapp.com/site/help 。選擇類別 <code>console.netapp.com > 帳號/登入問題</code> 或 <code>console.netapp.com > 聯合問題</code> 。這些專門針對控制台問題或疑問。對於所有其他Data Infrastructure Insights技術支援問題，請聯絡 "NetApp 支援" 。
我被邀請參加Data Infrastructure Insights，但收到“未授權”訊息。	驗證您是否已註冊 Console 帳戶，或您的組織是否使用 Console 的 SSO 登入。驗證您的控制台設定檔電子郵件地址是否與Data Infrastructure Insights歡迎電子郵件中顯示的電子郵件地址相符。如果電子郵件不匹配，請使用正確的電子郵件地址要求新的邀請。
我從控制台註銷，並自動從Data Infrastructure Insights 中註銷。	NetApp 雲端服務中的單一登入 (SSO) 會登出所有Data Infrastructure Insights會話。如果您有權存取多個Data Infrastructure Insights帳戶，則從任何一個帳戶註銷都會註銷所有活動會話。重新登入以存取您的帳戶。
幾天後我就被自動註銷了。	NetApp Cloud 帳戶需要每隔幾天重新進行一次驗證（目前控制台設定為 7 天）。重新登入以存取您的帳戶。
我收到一條錯誤訊息「不再有權登入」。	請聯絡您的帳戶管理員以驗證對Data Infrastructure Insights的存取權。驗證您的控制台設定檔電子郵件地址是否與Data Infrastructure Insights歡迎電子郵件中顯示的電子郵件地址相符
其他登入錯誤	嘗試在 Chrome 中使用隱身模式，或清除瀏覽器記錄、Cookie 和快取。嘗試使用不同的瀏覽器設定檔（即 Chrome - 新增人員）。

其他問題

問題：	回答：
我的 Qtree 硬配額在查詢中顯示正確，但我的軟配額顯示為磁碟區的總容量。對嗎？	只有硬配額（手動設定或透過Trident設定）才會顯示為設定的配額；如果沒有指定硬配額，則 Qtree 容量將是內部磁碟區容量。
我在同一個 Qtree 中手動設定了軟配額和硬配額，但顯示的總容量是硬配額；對嗎？	是的，如果指定了硬配額，則會顯示為總容量。
當輸入 Cognos 報告計畫時間時，有時我會在計畫時間中出現一個多餘的「m」。例如，如果我輸入的時間是“02:15 PM”，它可能會添加一個額外的字元：“02:15 PMM”（或 PMm）。當我點擊外面時，它會將其更改為“凌晨 2:15”。我可以儲存報告，但是當我重新開啟已儲存的報告時，無論我在計畫時間中輸入的是 AM 還是 PM，計畫時間都會顯示為 AM（即早上）。	重新輸入計畫時間，注意不要輸入完整的「AM」或「PM」字元；輸入「A」表示「AM」或「P」表示「PM」即可。如果沒有顯示額外的字符，則計劃時間將正確設定。

資源

更多故障排除技巧可在["NetApp知識庫"](#)（需要支援登入）。

可以從Data Infrastructure Insights中找到其他支援資訊["支援"頁](#)。

如果您擁有有效的Data Infrastructure Insights訂閱，則可以使用以下支援選項：

["電話" "支援票"](#)

有關詳細信息，請參閱 ["Data Infrastructure Insights支援文檔"](#)。

Linux 上的擷取單元故障排除

在這裡您可以找到有關解決 Linux 伺服器上的擷取單元問題的建議。

問題：	試試這個：
可觀察性 > 收集器頁面上的 擷取單元 標籤上的 AU 狀態顯示「憑證已過期」或「憑證已撤銷」。	點擊 AU 右側的選單並選擇 恢復連線。依照指示恢復您的採集單元：1.停止採集單元 (AU) 服務。您可以按一下「複製停止命令」按鈕快速將命令複製到剪貼簿，然後將該命令貼上到採集單元機器上的命令提示字元中。2.在 AU 上的 <code>/var/lib/netapp/cloudinsights/acq/conf</code> 資料夾中建立一個名為「token」的檔案。3.按一下「複製令牌」按鈕，然後將此令牌貼上到您建立的檔案中。4.重新啟動 AU 服務。按一下「複製重啟命令」按鈕，然後將命令貼到 AU 上的命令提示字元中。
啟動採集單元伺服器服務時權限被拒絕	當 AU 安裝在 SELINUX 上時，SE 應設定為 <code>permissive</code> 模式。不支援 <code>_Enforcing_</code> 模式。將SELINUX設定為寬容模式後，重新啟動AU服務。
未滿足伺服器要求	確保您的採集單元伺服器或虛擬機器滿足 "要求"

未滿足網路要求	確保您的採集單元伺服器/VM 可以透過連接埠 443 上的 SSL 連線存取您的Data Infrastructure Insights環境(<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com)。嘗試以下指令： <code>ping <environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com traceroute <environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</code> <code>curl https://<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</code> <code>https://<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</code> 請注意，需要從AU 到Data Infrastructure Insights 的「出站」連接埠 443 開放。
代理伺服器配置不正確	驗證您的代理設置，並在必要時卸載/重新安裝採集單元軟體以輸入正確的代理設定。1.嘗試“捲曲”。請參閱有關代理的“man curl”資訊/文件：--preproxy，--proxy-（這是一個通配符“”，因為 curl 支援許多代理設定）。2.嘗試“wget”。檢查代理選項的文件。
啟動採集服務時，Data Infrastructure Insights中的採集單元安裝失敗，出現憑證錯誤（在 acq.log 中可見）。	這可能是由於代理憑證中包含特殊字元造成的。卸載AU (<code>sudo cloudinsights-uninstall.sh</code>) 並重新安裝，不要使用特殊字元。
Linux：缺少函式庫/未找到文件	確保您的 Linux 採集單元伺服器/VM 具有所有必要的程式庫。例如，您必須在伺服器上安裝_unzip_庫。若要安裝 unzip 函式庫，請在執行擷取單元安裝腳本之前執行指令 <code>*sudo yum install unzip*</code>
權限問題	確保您以具有_sudo_權限的使用者登入
採集未運行：	從 /opt/netapp/cloudinsights/acq/logs (Linux) 收集 acq.log 重新啟動擷取服務： <code>sudo cloudinsights-service.sh restart acquisition</code>
資料收集問題：	點擊「傳送錯誤報告」按鈕，從資料收集器登入頁面發送錯誤報告
狀態：心跳失敗	採集單元 (AU) 每 60 秒向Data Infrastructure Insights 發送一次心跳以續訂其租約。如果因網路問題或Data Infrastructure Insights無回應而導致心跳呼叫失敗，則 AU 的租用時間不會更新。當 AU 的租賃時間到期時，Data Infrastructure Insights將顯示「心跳失敗」狀態。故障排除步驟：檢查擷取單元伺服器和 CloudInsights 之間的網路連線。檢查採集單元服務是否正在運作。如果服務未運行，請啟動服務。檢查採集單元日誌 (<code>/var/log/netapp/cloudinsights/acq/acq.log</code>) 以查看是否有任何錯誤。
我看到“心跳錯誤：”訊息	如果網路中斷導致擷取單元和Data Infrastructure Insights環境之間的通訊中斷超過一分鐘，則可能會發生此錯誤。驗證 AU 和Data Infrastructure Insights之間的連接是否穩定且活躍。

重新安裝採集單元時，我看到「ValueError : /opt/netapp/cloudinsights(.*?) 的檔案上下文？已定義」。

在裝有 SELinux 的系統上，此錯誤訊息可能會出現在 `cloudinsights-uninstall.sh -p` 已執行並且要重新安裝採集單元。運行命令 `semanage fcontext -d -t usr_t "/opt/netapp/cloudinsights(.*?)?"` 應該糾正問題並刪除該訊息。

關於代理商和防火牆的注意事項

如果您的組織需要使用代理來存取互聯網，您可能需要了解組織的代理行為並尋求某些例外以使 Data Infrastructure Insights 能夠發揮作用。請記住以下幾點：

- 首先，您的組織是否預設阻止訪問，並且僅允許例外訪問特定網站/網域？如果是這樣，您需要將以下網域新增至例外清單：

*.cloudinsights.netapp.com

您的 Data Infrastructure Insights 採集單元以及您在 Web 瀏覽器中與 Data Infrastructure Insights 的互動都將轉到具有該網域的主機。

- 其次，一些代理程式嘗試透過使用非 NetApp 產生的數位憑證冒充 Data Infrastructure Insights 網站來執行 TLS/SSL 檢查。Data Infrastructure Insights 獲取單元的安全模型與這些技術根本不相容。您還需要將上述網域排除在此功能之外，以便 Data Infrastructure Insights 獲取單元能夠成功登入 Data Infrastructure Insights 並促進資料發現。

如果設定代理程式進行流量檢查，則必須將 Data Infrastructure Insights 環境新增至代理設定中的例外清單。此例外清單的格式和設定會根據您的代理環境和工具而有所不同，但通常您必須將 Data Infrastructure Insights 伺服器的 URL 新增至此例外清單中，以允許 AU 正確與這些伺服器通訊。

最簡單的方法是將 Data Infrastructure Insights 域本身添加到例外列表中：

*.cloudinsights.netapp.com

如果沒有設定代理進行流量檢查，則可能需要或不需要例外清單。如果您不確定是否需要將 Data Infrastructure Insights 新增至例外清單中，或因代理程式和/或防火牆配置而遇到安裝或執行 Data Infrastructure Insights 的困難，請與您的代理管理團隊聯絡以設定代理程式對 SSL 擋截的處理。

查看代理端點

您可以在入職期間選擇資料收集器時點擊“代理設定”鏈接，或點擊“幫助 > 支援”頁面上“代理設定”下的連結以查看您的代理端點。將顯示如下表。如果您的環境中有工作負載安全，則設定的端點 URL 也會顯示在此清單中。

[代理端點表]

資源

更多故障排除技巧可在 ["NetApp 知識庫"](#) (需要支援登入)。

可以從 Data Infrastructure Insights 中找到其他支援資訊 ["支援"](#) 頁。

在 Windows 上排除採集單元故障

在這裡您可以找到有關解決 Windows 伺服器上的採集單元問題的建議。

問題：	試試這個：
可觀察性 > 收集器 頁面上的 擷取單元 標籤上的 AU 狀態顯示「憑證已過期」或「憑證已撤銷」。	點擊 AU 右側的選單並選擇 恢復連線。依照指示恢復您的採集單元：1.停止採集單元 (AU) 服務。您可以按一下「複製停止命令」按鈕快速將命令複製到剪貼簿，然後將該命令貼上到採集單元機器上的命令提示字元中。2.在 AU 上的 <i>c:\Program Files\ Cloud Insights\Acquisition Unit\conf</i> 資料夾中建立一個名為「token」的檔案。3.按一下「複製令牌」按鈕，然後將此令牌貼上到您建立的檔案中。4.重新啟動 AU 服務。按一下「複製重啟命令」按鈕，然後將命令貼到 AU 上的命令提示字元中。
未滿足伺服器要求	確保您的採集單元伺服器或虛擬機器滿足 " 要求 "
未滿足網路要求	確保您的採集單元伺服器/VM 可以透過連接埠 443 上的 SSL 連線存取您的Data Infrastructure Insights 環境 (<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com)。嘗試以下指令： <code>ping <environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com traceroute <environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com curl https://<environment-name>.c01.cloudinsights.netapp.com</code> 請注意，需要從 AU 到Data Infrastructure Insights 的「出站」連接埠 443 開放。
代理伺服器配置不正確	驗證您的代理設置，並在必要時卸載/重新安裝採集單元軟體以輸入正確的代理設定。1.嘗試“捲曲”。請參閱有關代理的“man curl”資訊/文件：--preproxy，--proxy-（這是一個通配符“”，因為 curl 支援許多代理設定）。2.嘗試“wget”。檢查代理選項的文件。
啟動採集服務時，Data Infrastructure Insights 中的採集單元安裝失敗，出現憑證錯誤（在 acq.log 中可見）。	這可能是由於代理憑證中包含特殊字元造成的。卸載 AU (<i>sudo cloudinsights-uninstall.sh</i>) 並重新安裝，不要使用特殊字元。
權限問題	確保您以具有管理員權限的使用者登入
收購未運行	您可以在 <install directory>\ Cloud Insights\Acquisition Unit\log 資料夾中的 acq.log 中找到資訊。透過 Windows 服務重新啟動擷取
數據收集問題	點擊「傳送錯誤報告」按鈕，從資料收集器登入頁面發送錯誤報告

狀態：心跳失敗	採集單元 (AU) 每 60 秒向 Data Infrastructure Insights 發送一次心跳以續訂其租約。如果因網路問題或 Data Infrastructure Insights 無回應而導致心跳呼叫失敗，則 AU 的租用時間不會更新。當 AU 的租賃時間到期時，Data Infrastructure Insights 將顯示「心跳失敗」狀態。故障排除步驟：* 檢查擷取單元伺服器和 CloudInsights 之間的網路連線。* 檢查採集單元服務是否正在運作。如果服務未運行，請啟動服務。* 檢查擷取單元日誌 (<安裝目錄>:\Program Files\Cloud Insights\Acquisition Unit\log\acq.log) 以查看是否有任何錯誤。
我看到“心跳錯誤：”訊息	如果網路中斷導致擷取單元和 Data Infrastructure Insights 環境之間的通訊中斷超過一分鐘，則可能會發生此錯誤。驗證 AU 和 Data Infrastructure Insights 之間的連接是否穩定且活躍。

關於代理商和防火牆的注意事項

如果您的組織需要使用代理來存取互聯網，您可能需要了解組織的代理行為並尋求某些例外以使 Data Infrastructure Insights 能夠發揮作用。請記住以下幾點：

- 首先，您的組織是否預設阻止訪問，並且僅允許例外訪問特定網站/網域？如果是這樣，您需要將以下網域新增至您的例外清單：

*.cloudinsights.netapp.com

您的 Data Infrastructure Insights 採集單元以及您在 Web 瀏覽器中與 Data Infrastructure Insights 的互動都將轉到具有該網域的主機。

- 其次，一些代理程式嘗試透過使用非 NetApp 產生的數位憑證冒充 Data Infrastructure Insights 網站來執行 TLS/SSL 檢查。Data Infrastructure Insights 獲取單元的安全模型與這些技術根本不相容。您還需要將上述網域排除在此功能之外，以便 Data Infrastructure Insights 獲取單元能夠成功登入 Data Infrastructure Insights 並促進資料發現。

查看代理端點

您可以在入職期間選擇資料收集器時點擊“代理設定”鏈接，或點擊“幫助 > 支援”頁面上“代理設定”下的連結以查看您的代理端點。將顯示如下表。如果您的環境中有工作負載安全，則設定的端點 URL 也會顯示在此清單中。

[代理端點表]

資源

更多故障排除技巧可在 ["NetApp 知識庫"](#) (需要支援登入)。

可以從 Data Infrastructure Insights 中找到其他支援資訊 ["支援" 頁](#)。

研究失敗的資料收集器

如果資料收集器發生故障訊息且影響較大或中等，則需要使用資料收集器摘要頁面及其連結資訊來研究此問題。

使用下列步驟確定資料收集器失敗的原因。資料收集器失敗訊息顯示在*管理*選單和*已安裝的資料收集器*頁面上。

步驟

1. 按一下*管理* > 資料收集器 > 已安裝的資料收集器。
2. 按一下故障資料收集器的連結名稱以開啟「摘要」頁面。
3. 在「摘要」頁面上，檢查「註釋」區域以閱讀可能正在調查此故障的其他工程師可能留下的任何註釋。
4. 注意任何性能訊息。
5. 將滑鼠指標移到事件時間軸圖表的各個部分以顯示更多資訊。
6. 選擇裝置的錯誤訊息並顯示在事件時間軸下方，然後按一下訊息右側顯示的錯誤詳細資料圖示。

錯誤詳細資訊包括錯誤訊息的文字、最可能的原因、正在使用的資訊以及可以嘗試糾正問題的建議。

7. 在「此資料收集器報告的裝置」區域中，您可以過濾清單以僅顯示感興趣的設備，並且可以按一下裝置的連結*名稱*來顯示該裝置的資產頁面。
8. 當您返回資料收集器摘要頁面時，請檢查頁面底部的「顯示最近變更」區域，以查看最近的變更是否導致了問題。

版權資訊

Copyright © 2026 NetApp, Inc. 版權所有。台灣印製。非經版權所有人事先書面同意，不得將本受版權保護文件的任何部分以任何形式或任何方法（圖形、電子或機械）重製，包括影印、錄影、錄音或儲存至電子檢索系統中。

由 NetApp 版權資料衍伸之軟體必須遵守下列授權和免責聲明：

此軟體以 NETAPP 「原樣」提供，不含任何明示或暗示的擔保，包括但不限於有關適售性或特定目的適用性之擔保，特此聲明。於任何情況下，就任何已造成或基於任何理論上責任之直接性、間接性、附隨性、特殊性、懲罰性或衍生性損害（包括但不限於替代商品或服務之採購；使用、資料或利潤上的損失；或企業營運中斷），無論是在使用此軟體時以任何方式所產生的契約、嚴格責任或侵權行為（包括疏忽或其他）等方面，NetApp 概不負責，即使已被告知有前述損害存在之可能性亦然。

NetApp 保留隨時變更本文所述之任何產品的權利，恕不另行通知。NetApp 不承擔因使用本文所述之產品而產生的責任或義務，除非明確經過 NetApp 書面同意。使用或購買此產品並不會在依據任何專利權、商標權或任何其他 NetApp 智慧財產權的情況下轉讓授權。

本手冊所述之產品受到一項（含）以上的美國專利、國外專利或申請中專利所保障。

有限權利說明：政府機關的使用、複製或公開揭露須受 DFARS 252.227-7013（2014 年 2 月）和 FAR 52.227-19（2007 年 12 月）中的「技術資料權利 - 非商業項目」條款 (b)(3) 小段所述之限制。

此處所含屬於商業產品和 / 或商業服務（如 FAR 2.101 所定義）的資料均為 NetApp, Inc. 所有。根據本協議提供的所有 NetApp 技術資料和電腦軟體皆屬於商業性質，並且完全由私人出資開發。美國政府對於該資料具有非專屬、非轉讓、非轉授權、全球性、有限且不可撤銷的使用權限，僅限於美國政府為傳輸此資料所訂合約所允許之範圍，並基於履行該合約之目的方可使用。除非本文另有規定，否則未經 NetApp Inc. 事前書面許可，不得逕行使用、揭露、重製、修改、履行或展示該資料。美國政府授予國防部之許可權利，僅適用於 DFARS 條款 252.227-7015(b)（2014 年 2 月）所述權利。

商標資訊

NETAPP、NETAPP 標誌及 <http://www.netapp.com/TM> 所列之標章均為 NetApp, Inc. 的商標。文中所涉及的所有其他公司或產品名稱，均為其各自所有者的商標，不得侵犯。