



# 疑難排解

## Data Infrastructure Insights

NetApp  
January 17, 2025

# 目錄

疑難排解 .....	1
疑難排解一般資料基礎架構洞見問題 .....	1
疑難排解Linux上的擷取單元問題 .....	2
疑難排解Windows上的擷取設備問題 .....	5
研究故障的資料收集器 .....	7

# 疑難排解

## 疑難排解一般資料基礎架構洞見問題

您可在此找到疑難排解 Data Infrastructure Insights 的建議。

另請參閱"[疑難排解Linux擷取單元問題](#)"和"[疑難排解Windows接收單元問題](#)"。

### 登入問題

問題：	試用：
Data Infrastructure Insights 會每 6 小時自動登出一次	這是因為瀏覽器的第三方 Cookie 已停用。使用者可以設定瀏覽器來啟用所有第三方 Cookie、或使用較窄的例外清單來啟用 Data Infrastructure Insights。範例：開啟瀏覽器的設定選取「允許所有 Cookie」選項。* 或 * 選取「區塊協力廠商 Cookie」、並新增例外情況至：_/*.*.jauth0.com 和 NetApp.com。Microsoft Edge 提供與 Chrome 相同的例外格式。在 Firefox 中、Cookie 例外會指定為 Simply _auth0.com 和 _netapp.com。
我有 BlueXP 帳戶、但無法登入 BlueXP。	從開啟 Ticket <a href="https://mysupport.netapp.com/site/help">https://mysupport.netapp.com/site/help</a> 。選擇類別「blueXP.netapp.com > 帳戶 / 登入問題」或「bluexp.netapp.com > 聯盟問題」。這些是專為 BlueXP 問題所設計。如需瞭解所有其他 Data Infrastructure Insights 技術支援問題" <a href="#">NetApp支援</a> "、請聯絡。
我受邀參加 Data Infrastructure Insights、但卻收到「未經授權」的訊息。	確認您已註冊 BlueXP 帳戶、或貴組織使用 SSO 登入 BlueXP。驗證您的 BlueXP 設定檔電子郵件地址是否符合「資料基礎架構深入分析」歡迎電子郵件中顯示的電子郵件地址。如果電子郵件不符、請以正確的電子郵件地址申請新的邀請函。
我已從 BlueXP 登出、並自動從 Data Infrastructure Insights 登出。	跨 NetApp 雲端服務的單一登入 (SSO) 會登出所有資料基礎架構洞見課程。如果您可以存取多個 Data Infrastructure Insights 帳戶、請從任何一個帳戶登出、以登出所有作用中的工作階段。重新登入以存取您的帳戶。
我在數天後自動登出。	NetApp Cloud 帳戶每隔幾天就需要重新驗證 (目前的 BlueXP 設定是 7 天)。重新登入以存取您的帳戶。
我收到錯誤訊息「不再授權登入」。	請聯絡您的帳戶管理員、以驗證對 Data Infrastructure Insights 的存取權限。驗證您的 BlueXP 設定檔電子郵件地址是否符合「資料基礎架構深入分析」歡迎電子郵件中顯示的電子郵件地址
其他登入錯誤	請在 Chrome 中嘗試無痕式模式、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 (例如 Chrome -新增人員)。

## 其他問題

* 問題： *	* 答案： *
我的 Qtree 硬式配額在查詢中顯示正確、但我的軟式配額顯示為磁碟區的總容量。答對了嗎？	只有硬配額（手動設定或透過 Trident 設定）會顯示為設定配額；如果未指定硬配額、則 Qtree 容量會是內部 Volume 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、如果指定硬配額、則會顯示為總容量。
輸入 Cognos 報告排程時間時、有時我會在排程時間加上額外的「m」。例如，如果我輸入時間為「02：15 PM」，可能會新增額外的字元：「02：15 PMM」（或 PMM）。當我按一下外部時，它會變更為「上午 2：15」。我可以儲存報告、但當我重新開啟儲存的報告時、排程時間會顯示為 AM（即晨間）、無論我是在排程時間中輸入 AM 或 PM。	請重新輸入排程時間、小心不要輸入完整的「AM」或「PM」字元、只要在「AM」或「P」輸入「A」即可。如果您沒有看到額外的字元、排程時間將會正確設定。

## 資源

如需其他疑難排解秘訣，請參閱["NetApp知識庫"](#)（需要支援登入）。

如需其他支援資訊、請參閱 Data Infrastructure Insights ["支援"](#) 頁面。

如果您訂閱了有效的 Data Infrastructure Insights、您可以使用下列支援選項：

["電話" "支援服務單"](#)

如需詳細資訊，請參閱 ["Data Infrastructure Insights 支援文件"](#)。

## 疑難排解Linux上的擷取單元問題

您可在此處找到Linux伺服器擷取單元疑難排解問題的建議。

問題：	試用：
在 <b>Acquisition Units</b> 標籤的 <b>Observe &gt; Collectors</b> 頁面上的 AU 狀態顯示 "Certificate Expired"（證書已過期）或 "Certificate Recalled（證書已撤銷）"。	按一下AU右側的功能表、然後選取*還原連線*。請依照指示還原您的擷取設備：1.停止擷取單元（AU）服務。您可以按一下「複製停止命令」按鈕、將命令快速複製到剪貼簿、然後將此命令貼到擷取單元機器上的命令提示字元中。2.在 NetApp AU 的 /var/lib/lovardses/acq/conf_ 資料夾中建立名為「token」的檔案。3.按一下_複製權杖_ 按鈕，然後將此權杖貼到您建立的檔案中。4.重新啟動 AU 服務。按一下「複製重新啟動命令」按鈕、然後將命令貼到AU的命令提示字元中。
啟動擷取單元伺服器服務時、權限遭拒	當AU安裝在SELinux上時、SE應設定為_permals_ 模式。不支援_強制_ 模式。將SELinux設定為允許模式後、請重新啟動AU服務。 <a href="#">"深入瞭解"</a> 。
伺服器需求未達到	確保您的擷取單元伺服器或 VM 符合要求 <a href="#">"需求"</a>

未符合網路需求	確保您的採購單位伺服器 /VM 可透過連接埠 443 上的 SSL 連線、存取您的資料基礎架構洞見環境（<environment-name>。NetApp.com）。請嘗試下列命令： <code>ping &lt;environment-name&gt;。C01。cloudinsights。NetApp。com traceroute &lt;environment-name&gt; NetApp。C01。cloudsights。NetApp。com curl \https：&lt;environment-name&gt;。C01。cloudentses.com_wGET \https：&lt;environment-name&gt;。NetApp</code> 。注意：需要從 AU 開啟連接埠 443、以進行輸出資料。
Proxy伺服器設定不正確	驗證您的Proxy設定、並視需要解除安裝/重新安裝接收裝置軟體、以輸入正確的Proxy設定。1.嘗試「捲曲」。請參閱「man curl」代理伺服器相關資訊/文件： <code>--preproxy,--proxy-</code> （這是萬用字元「」、因為cURL支援許多代理伺服器設定）。2.請嘗試「wGet」。請參閱文件以取得Proxy選項。
在 Data Infrastructure Insights 中、擷取單元安裝失敗、並在啟動擷取服務時出現認證錯誤（可在 acq.log 中看到）。	這可能是因為在Proxy認證中加入特殊字元所致。解除安裝AU（ <code>Sudo cloudinsose-uninstall.sh</code> ）、然後重新安裝、不需使用特殊字元。
Linux：找不到程式庫/檔案	確保您的Linux擷取單元伺服器/VM擁有所有必要的程式庫。例如、您必須在伺服器上安裝_unzip程式庫。若要安裝_unzip程式庫、請在執行擷取單元安裝指令碼之前、執行命令 <code>* Sudo yum install unzip *</code>
權限問題	請確定您以使用者的身分登入、並具有_Susu_權限
擷取未執行：	從/opt/NetApp/cloudinses/acq/logs (Linux) 收集acq.log重新啟動擷取服務： <code>Sudo cloudinsights-service.sh</code> 重新啟動擷取
資料收集問題：	按一下「傳送錯誤報告」按鈕、從資料收集器登陸頁傳送錯誤報告
狀態：活動訊號失敗	採購單位（AU）每 60 秒向 Data Infrastructure Insights 傳送一次活動訊號、以續約。如果活動訊號通話因網路問題或 Data Infrastructure Insights 無回應而失敗、AU 的租用時間將不會更新。當 AU 的租用時間到期時、Data Infrastructure Insights 會顯示「心跳失敗」狀態。疑難排解步驟：檢查擷取單元伺服器與CloudInsights之間的網路連線。檢查擷取單元服務是否正在執行。如果服務未執行、請啟動服務。查看擷取設備記錄（/var/log/NetApp/cloudinss/acq/acq.log）、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、就可能發生此錯誤。確認 AU 與 Data Infrastructure Insights 之間的連線穩定且有效。
重新安裝擷取單元時，我看到「ValueError: File context for /opt/oracle/cloudims(/.*)? already NetApp defined」。	在採用 SELinux 的系統上，執行並重新安裝擷取單元之後，可能會出現此錯誤訊息 <code>cloudinsights-uninstall.sh -p</code> 。執行命令 <code>`semanage fcontext -d -t usr_t "/opt/netapp/cloudinsights(/.*)?"`</code> 應可修正問題並移除訊息。

## 有關代理和防火牆的考量

如果您的組織需要使用代理伺服器來存取網際網路、您可能需要瞭解組織的代理伺服器行為、並尋求特定例外情況、才能讓 Data Infrastructure Insights 運作。請謹記下列事項：

- 首先、貴組織是否預設會封鎖存取、而且只允許例外存取特定網站/網域？如果是、您需要將下列網域新增至例外清單：

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

您的 Data Infrastructure Insights 擷取單元、以及您在網頁瀏覽器中與 Data Infrastructure Insights 的互動、都會移至具有該網域名稱的主機。

- 其次、有些 Proxy 會嘗試以非由 NetApp 產生的數位憑證來模擬 Data Infrastructure Insights 網站、以執行 TLS/SSL 檢查。Data Infrastructure Insights Acquisition Unit 的安全模式與這些技術完全不相容。您也需要上述網域名稱（此功能除外）、才能讓 Data Infrastructure Insights Acquisition Unit 成功登入 Data Infrastructure Insights 並協助進行資料探索。

如果將 Proxy 設定為用於流量檢查、則必須將 Data Infrastructure Insights 環境新增至 Proxy 組態的例外清單。此例外清單的格式和設定會因您的 Proxy 環境和工具而異、但一般而言、您必須將 Data Infrastructure Insights 伺服器的 URL 新增至此例外清單、以便讓 AU 能夠與這些伺服器正確通訊。

最簡單的方法是將 Data Infrastructure Insights 網域本身新增至例外清單：

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

若未設定 Proxy 進行流量檢查、則可能需要例外清單、也可能不需要例外清單。如果您不確定是否需要將 Data Infrastructure Insights 新增至例外清單、或是因為 Proxy 和 / 或防火牆組態而在安裝或執行 Data Infrastructure Insights 時遇到困難、請洽詢您的 Proxy 管理團隊、以設定 Proxy 處理 SSL 攔截的方式。

## 檢視Proxy端點

您可以在就職期間選擇資料收集器時、按一下\* Proxy設定\*連結來檢視Proxy端點、或按一下\*說明>支援\*頁面上「Proxy設定」下的連結。隨即顯示如下表格。如果您的環境具有工作負載安全性、則已設定的端點URL也會顯示在此清單中。

### 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
qtrjks0.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

## 資源

如需其他疑難排解秘訣，請參閱["NetApp知識庫"](#)（需要支援登入）。

如需其他支援資訊、請參閱 Data Infrastructure Insights ["支援"](#) 頁面。

## 疑難排解Windows上的擷取設備問題

您可以在這裡找到Windows伺服器上的擷取單元疑難排解建議。

問題：	試用：
在 <b>Acquisition Units</b> 標籤的 <b>Observe &gt; Collectors</b> 頁面上的 AU 狀態顯示 "Certificate Expired"（證書已過期）或 "Certificate Recalled（證書已撤銷）"。	按一下AU右側的功能表、然後選取*還原連線*。請依照指示還原您的擷取設備：1.停止擷取單元（AU）服務。您可以按一下「複製停止命令」按鈕、將命令快速複製到剪貼簿、然後將此命令貼到擷取單元機器上的命令提示字元中。2.在 AU 的 <code>c : \Program Cloud Insights \Acquisition Unit\conf\</code> 資料夾中建立名為「token」的檔案。3.按一下_複製權杖_按鈕，然後將此權杖貼到您建立的檔案中。4.重新啟動 AU 服務。按一下「複製重新啟動命令」按鈕、然後將命令貼到AU的命令提示字元中。
伺服器需求未達到	確保您的擷取單元伺服器或 VM 符合要求 <a href="#">"需求"</a>
未符合網路需求	確保您的採購單位伺服器 /VM 可透過連接埠 443 上的 SSL 連線、存取您的資料基礎架構洞見環境（ <code>&lt;environment-name&gt; . NetApp .com</code> ）。請嘗試下列命令： <code>ping &lt;environment-name&gt; . C01 . cloudinsights . NetApp . com traceroute &lt;environment-name&gt; NetApp . C01 . cloudsights . NetApp . com curl \https : &lt;environment-name&gt; . C01 . cloudentses.com _wGET \https : &lt;environment-name&gt; . NetApp</code> 。注意：需要從 AU 開啟連接埠 443、以進行輸出資料。
Proxy伺服器設定不正確	驗證您的Proxy設定、並視需要解除安裝/重新安裝接收裝置軟體、以輸入正確的Proxy設定。1.嘗試「捲曲」。請參閱「man curl」代理伺服器相關資訊/文件： <code>--preproxy,--proxy-</code> （這是萬用字元「」）、因為cURL支援許多代理伺服器設定）。2.請嘗試「wGet」。請參閱文件以取得Proxy選項。
在 Data Infrastructure Insights 中、擷取單元安裝失敗、並在啟動擷取服務時出現認證錯誤（可在 <code>acq.log</code> 中看到）。	這可能是因為在Proxy認證中加入特殊字元所致。解除安裝AU（ <code>Sudo cloudinsose-uninstall.sh</code> ）、然後重新安裝、不需使用特殊字元。
權限問題	請確定您以具有系統管理員權限的使用者身分登入
擷取未執行	您可以在 <code>acq.log</code> 的 <code>&lt;install directory&gt;\Cloud Insights \購買單位\log_</code> 資料夾中找到相關資訊。透過Windows服務重新開始擷取
資料收集問題	按一下「傳送錯誤報告」按鈕、從資料收集器登陸頁傳送錯誤報告

狀態：活動訊號失敗	採購單位（AU）每 60 秒向 Data Infrastructure Insights 傳送一次活動訊號、以續約。如果活動訊號通話因網路問題或 Data Infrastructure Insights 無回應而失敗、AU 的租用時間將不會更新。當 AU 的租用時間到期時、Data Infrastructure Insights 會顯示「心跳失敗」狀態。疑難排解步驟： *檢查擷取單元伺服器與CloudInsights之間的網路連線。 *檢查擷取單元服務是否正在執行。如果服務未執行、請啟動服務。 *檢查擷取單元記錄（<Install dir>:\Program Files\Cloud Insights \擷取單元\log\acq.log）、查看是否有任何錯誤。
我看到「活動訊號錯誤：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、就可能發生此錯誤。確認 AU 與 Data Infrastructure Insights 之間的連線穩定且有效。

## 有關代理和防火牆的考量

如果您的組織需要使用代理伺服器來存取網際網路、您可能需要瞭解組織的代理伺服器行為、並尋求特定例外情況、才能讓 Data Infrastructure Insights 運作。請謹記下列事項：

- 首先、貴組織是否預設會封鎖存取、而且只允許例外存取特定網站/網域？如果是、您需要將下列網域新增至例外清單：

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

您的 Data Infrastructure Insights 擷取單元、以及您在網頁瀏覽器中與 Data Infrastructure Insights 的互動、都會移至具有該網域名稱的主機。

- 其次、有些 Proxy 會嘗試以非由 NetApp 產生的數位憑證來模擬 Data Infrastructure Insights 網站、以執行 TLS/SSL 檢查。Data Infrastructure Insights Acquisition Unit 的安全模式與這些技術完全不相容。您也需要上述網域名稱（此功能除外）、才能讓 Data Infrastructure Insights Acquisition Unit 成功登入 Data Infrastructure Insights 並協助進行資料探索。

## 檢視Proxy端點

您可以在就職期間選擇資料收集器時、按一下\* Proxy設定\*連結來檢視Proxy端點、或按一下\*說明>支援\*頁面上「Proxy設定」下的連結。隨即顯示如下表格。如果您的環境具有工作負載安全性、則已設定的端點URL也會顯示在此清單中。



① 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
qtrjks0.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

## 資源

如需其他疑難排解秘訣，請參閱["NetApp知識庫"](#)（需要支援登入）。

如需其他支援資訊、請參閱 Data Infrastructure Insights ["支援"](#) 頁面。

## 研究故障的資料收集器

如果資料收集器出現故障訊息、且影響高或中、您必須使用資料收集器摘要頁面及其連結資訊來研究此問題。

請使用下列步驟來判斷資料收集器故障的原因。資料收集器故障訊息會顯示在\*管理\*功能表和\*安裝的資料收集器\*頁面上。

### 步驟

1. 按一下\*管理\*>\*資料收集器\*>\*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「Summary（摘要）」頁面上、查看「Comments（註解）」區域、以閱讀可能由另一位工程師留下的任何附註、該工程師也可能正在調查此故障。
4. 記下任何效能訊息。
5. 將滑鼠指標移到「事件時間表」圖形的區段上、以顯示其他資訊。
6. 選取「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。

錯誤詳細資料包括錯誤訊息的文字、最可能的原因、使用中的資訊、以及可嘗試修正問題的建議。

7. 在「此資料收集器所報告的裝置」區域中、您可以篩選清單以僅顯示感興趣的裝置、然後按一下裝置的連結\*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、請查看頁面底部的\*顯示最近的變更\*區域、以瞭解最近的變更是否可能導致此問題。

## 版權資訊

Copyright © 2025 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。