



疑難排解**SnapManager** SnapManager for SAP

NetApp
April 19, 2024

目錄

疑難排解SnapManager	1
傾印檔案	8
疑難排解複製問題	13
疑難排解圖形化使用者介面問題	16
疑難排解已知問題	20
在不支援的情況下、執行多個平行作業會失敗SnapManager	23
無法從未建立設定檔的其中一個RAC節點還原RAC資料庫	23
如需詳細資訊、請前往何處	24

疑難排解SnapManager

您可以找到一些最常見問題的相關資訊、以及如何解決這些問題。


下表說明常見問題與可能的解決方案：

問題導向的問題	可能的解決方案
目標資料庫和接聽程式是否正在執行？	執行「lsnrctl STATUS」命令。確保已向偵聽器註冊資料庫執行個體。
儲存設備是否可見？	請執行下列步驟： 1. 以滑鼠右鍵按一下「My Computer」（我的電腦）、然後選取「管理」。 2. 按一下*儲存設備*>* SnapDrive 《》《主機名稱*》>*《磁碟*》。
該伺服器是否正在執行？ SnapManager	檢查狀態、然後使用「服務組態」啟動伺服器。 在使用圖形使用者介面（GUI）或命令列介面（CLI）來啟動SnapManager 與設定檔相關的指令之前、伺服器必須先執行。您可以在不啟動伺服器的情況下建立或更新儲存庫、但若執行所有其他SnapManager 的功能、伺服器必須執行。 若要啟動SnapManager 伺服器、請輸入下列命令： 《msap_server start》
執行SnapManager 完整套功能時、是否所有必要的元件都能正確設定？	執行「shmsap系統驗證」命令、確認SnapDrive 已正確設定好整套功能。
您是否擁有SnapManager 正確版本的不正確版本的資訊？	使用「shmsap version」命令來檢查SnapManager 該版本。

問題導向的問題	可能的解決方案
<p>您是否曾查看SnapManager 過資訊檔以判斷錯誤訊息是否有助於隔離問題？</p>	<p>將所有記錄項目記錄到一組循環記錄檔中。SnapManager記錄檔位於「C：\PROP_files\NetApp\SnapManager for SAP_logs」。</p> <p>如果您使用的是Windows 2008、記錄檔位於下列位置：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 作業記錄： <ul style="list-style-type: none"> ◦ 「C:\Program Files\NetApp\SnapManager for SAP-var\log\smsap」 • 用戶端記錄： <ul style="list-style-type: none"> ◦ 「C:\使用者\系統管理員\應用程式資料\漫遊\NetApp\smsap\3.3.0\」 <p>查看下列位置的記錄也可能很有幫助：「C：\Documents and Settings\hostname\Application Data \NetApp\smsap\3.3.0\log」</p> <p>每個作業記錄都會寫入其本身的記錄檔、格式為「smsap_of_date_time.log」。</p>
<p>如果您的歸檔記錄儲存在未執行Data ONTAP 任何功能的儲存系統上、您是否已將它們排除在SnapManager 考慮使用無法使用此功能進行備份的考量之外？</p>	<p>「smsap.config」檔案可讓您排除特定的歸檔記錄檔。對於Windows、檔案位於下列位置：「C：\PROP_files.NetApp\smsap\PRONTATE\smsap.config」</p> <p>使用檔案中所述的格式排除本機封存記錄檔。如需更多資訊、請參閱「設定組態內容」主題。</p> <p>您也可以從SnapManager 從CLI建立備份時、排除歸檔記錄目的地。如需詳細資訊、請參閱「建立資料庫備份」主題。</p> <p>您也可以從SnapManager 功能表GUI建立備份時、排除歸檔記錄目的地。</p>

問題導向的問題	可能的解決方案
您是否在嘗試在SnapManager Windows上安裝或升級功能的目錄中開啟MS-DOS視窗？	<p>您會看到類似下列的錯誤訊息：</p> <pre> Directory C:\Program Files\NetApp\SnapManager for SAP\bin is currently in use by another program. Any window, opened by you or another user, that is currently referencing this directory must be closed before installation can proceed. </pre> <p>關閉視窗、然後再次嘗試安裝或升級。</p>
您是否無法連線至儲存庫？	<p>如果連線至儲存庫失敗、請在儲存庫資料庫上執行「Isnrctl STATUS」命令、然後檢查作用中的服務名稱。當連接到儲存庫資料庫時SnapManager、它會使用資料庫的服務名稱。視接聽程式的設定方式而定、這可能是簡短的服務名稱或完整的服務名稱。當連接資料庫進行備份、還原或其他作業時SnapManager、它會使用主機名稱和SID。如果儲存庫因為目前無法連線而無法正確初始化、您會收到一則錯誤訊息、詢問您是否要移除儲存庫。您可以從目前檢視中移除儲存庫、以便在其他儲存庫上執行作業。</p> <p>此外、請檢查對應的服務是否正在執行。</p>
系統是否能解析主機名稱？	<p>檢查指定的主機名稱是否位於不同的子網路。如果您收到SnapManager 無法解析主機名稱的錯誤訊息、請在主機檔案中新增主機名稱。將主機名稱新增至位於「C:\Windows\system32\drivers\etc\hosts」的檔案：「xxx.xxx.xxx.xxx主機名稱IP位址」</p>
是否正在執行呢？SnapDrive	<p>若要檢視SnapDrive 畫面的狀態、請前往「服務」、然後選取SnapDrive 「功能表」服務。</p>

問題導向的問題	可能的解決方案
哪些儲存系統已設定SnapDrive 為使用NetApp存取？	<p>若要尋找設定SnapDrive 為供使用的儲存系統、請執行下列步驟：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在*我的電腦*上按一下滑鼠右鍵、然後選取*管理*。 2. 按一下「儲存設備」>* SnapDrive 《*》。 3. 以滑鼠右鍵按一下主機名稱、然後選取*傳輸傳輸傳輸協定設定*。
如何改善GUI效能？ SnapManager	<ul style="list-style-type: none"> • 請確定您擁有儲存庫、設定檔主機和設定檔的有效使用者認證。 <p>如果認證資料無效、請清除儲存庫、設定檔主機和設定檔的使用者認證資料。重設您之前針對儲存庫、設定檔主機和設定檔所設定的相同使用者認證。如需再次設定使用者認證的其他資訊、請參閱「清除認證快取後設定認證」。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 關閉未使用的設定檔。 <p>如果您開啟的設定檔數量較多、SnapManager 則VMware GUI效能會變慢。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 從SnapManager 「使用者偏好設定」視窗的「管理」功能表（從「支援GUI」）中、檢查您是否已啟用「啟動時開啟*」。 <p>如果已啟用此功能、則可在「C：\Documents and Settings\Administrator \Application Data \NetApp\smsap\3.3.0\GUI \state」取得的使用者組態（「user.config」）檔案會顯示為「openOnStartup=profile」（openOnStartup=profile）。</p> <p>由於*啟動時開啟*已啟用、因此您必須使用SnapManager 使用者組態（「user.config」）檔案中的「lastOpenProfiles」（lastOpenProfiles）、「PROFILEX 2、PROFILEX 3、...」、從BIOS GUI檢查最近開啟的設定檔</p> <p>您可以刪除列出的設定檔名稱、並將最少的設定檔保持開啟狀態。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在Windows環境中安裝SnapManager 新版的更新版本之前、請先刪除SnapManager 下列位置的可用項目： <p>C：\Documents and Settings\Administrator：應用程式資料\NetApp</p>

問題導向的問題	可能的解決方案
<p>當多個支援功能同時在背景中啟動和執行時、使用者介面圖形介面需要更多時間來重新整理。SnapManager SnapManager當您以滑鼠右鍵按一下備份（已刪除但仍會顯示在SnapManager 還原GUI 中）時、該備份的備份選項不會在備份或複製視窗中啟用。</p>	<p>您必須等到SnapManager 更新完這個功能後、再檢查備份狀態。</p>
<p>如果Oracle資料庫不是以英文設定、您會怎麼做？</p>	<p>如果Oracle資料庫的語言未設定為英文、可能無法執行支援。請將Oracle資料庫的語言設定為英文：</p> <p>SnapManager</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認未設定NLS_LANG環境變數 ：ECA%NLS_LANG% 2. 將下列行新增至「wrapper.conf（包裝文件）檔、位於「C:\SnapManager安裝目錄\服務（service）」： <pre>"et.NLS_LANG=America_America.W8MSwin1252"</pre> <ol style="list-style-type: none"> 3. 重新啟動SnapManager 伺服器： <pre>'伺服器重新啟動'</pre> <div data-bbox="850 1066 904 1125">  </div> <div data-bbox="958 1045 1440 1150"> <p>如果系統環境變數設定為NLS_LANG、您必須編輯指令碼、使其不覆寫NLS_LANG。</p> </div>

問題導向的問題	可能的解決方案
<p>如果儲存庫資料庫指向多個IP、且每個IP具有不同的主機名稱、那麼當備份排程作業失敗時、您該怎麼辦？</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 停止SnapManager 伺服器。 2. 從要觸發備份排程的主機刪除儲存庫目錄中的排程檔案。 <p>排程檔案名稱的格式如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 儲存庫#repo_username#reposide_database_name#reposide_host#repo_port ◦ 儲存庫-repo_username保存庫_database_name-reposure_host-repo_port <div data-bbox="850 632 902 684">  </div> <p>您必須確保以符合儲存庫詳細資料的格式刪除排程檔案。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 重新啟動SnapManager 伺服器。 2. 在SnapManager 同一個資源庫下、從Sure GUI開啟其他設定檔、確保您不會錯過這些設定檔的任何排程資訊。
<p>當由於認證檔案鎖定錯誤而導致無法執行動作時、您會怎麼做SnapManager ？</p>	<p>更新之前會先鎖定認證檔案、更新後再解除鎖定。當多個作業同時執行時、其中一個作業可能會鎖定認證檔案以進行更新。SnapManager如果另一個作業同時嘗試存取鎖定的認證檔案、則作業會失敗、並顯示檔案鎖定錯誤。</p> <p>根據同步作業的頻率、在smsap.config檔案中設定下列參數：</p> <ul style="list-style-type: none"> • fileLock.retryInterval = 100毫秒 • fileLock.timeout = 5000毫秒 <div data-bbox="850 1388 902 1440">  </div> <p>指派給參數的值必須以毫秒為單位。</p>

問題導向的問題	可能的解決方案
<p>當備份驗證作業的中繼狀態在「監控」索引標籤中顯示為「失敗」時、即使備份驗證作業仍在執行中、您該怎麼辦？</p>	<p>錯誤訊息會記錄在sm_gui.log檔案中。您必須查看記錄檔、以判斷可解決此問題的「operation.檢測 到時間間隔」和「operation.檢測 到時間臨界值」參數的新值。</p> <ol style="list-style-type: none"> 將下列參數新增到「smsap.config」檔案中： <ul style="list-style-type: none"> "operation.beatInterval" = 5000 「operation.beatThreshold」 = 5000 將新值指派給這些參數。 <div data-bbox="894 604 951 659" data-kind="parent" data-rs="2"></div> <div data-bbox="1015 604 1404 659" data-kind="parent" data-rs="2"> <p>指派給參數的值必須以毫秒為單位。</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> 重新啟動SnapManager 伺服器、然後再次執行此作業。
<p>遇到堆空間問題時該怎麼辦？</p>	<p>當您在SnapManager 執行SAP作業時遇到堆疊空間問題時、必須執行下列步驟：</p> <ol style="list-style-type: none"> 瀏覽SnapManager 至適用於SAP的安裝目錄。 從「installationdirectory\bin\launchjava」路徑開啟「launchjava」檔案。 增加Java -Xmx160m Java堆空間參數的值。 <p>例如、您可以將預設值160m增加至200m。</p> <div data-bbox="894 1255 951 1310" data-kind="parent" data-rs="2"></div> <div data-bbox="1015 1234 1450 1331" data-kind="parent" data-rs="2"> <p>如果您在SnapManager 舊版的SAP版中增加Java堆空間參數的值、您應該保留該值。</p> </div>

問題導向的問題	可能的解決方案
當無法在Windows環境中啟動支援服務、並顯示下列錯誤訊息時、您會怎麼做SnapManager：Windows無法在本機電腦上啟動Snap Manager。如需詳細資訊、請檢閱系統事件記錄。如果這是非Microsoft服務、請聯絡服務廠商、並參閱服務專屬的錯誤代碼1？	<p>請在位於「Installation_directory\service」的wrapper.conf檔案中設定下列參數。</p> <ul style="list-style-type: none"> 包裝程式啟動逾時參數可定義包裝程式啟動Java虛擬機器（JVM）與應用程式啟動之JVM回應之間的最長允許時間。 <p>預設值設為90秒。不過、您可以變更大於0的值。如果您指定無效值、則會改用預設值。</p> <ul style="list-style-type: none"> "wrapper.ping · timeout"參數定義了包裝程序ping jvm與來自jvm的回應之間的最長允許時間。預設值設為90秒。 <p>不過、您可以變更為大於0的值。如果您指定無效值、則會改用預設值。</p>

傾印檔案

傾印檔案是壓縮的記錄檔、其中包含SnapManager 有關還原及其環境的資訊。建立的記錄檔類型有作業、設定檔和系統傾印檔。

您可以使用dump命令或圖形使用者介面（GUI）中的* Create診斷*索引標籤、來收集有關作業、設定檔或環境的資訊。系統傾印不需要設定檔、但是設定檔和作業傾印需要設定檔。

下列診斷資訊包含在傾印檔案中：SnapManager

- 執行的步驟
- 每個步驟完成的時間長度
- 每個步驟的結果
- 作業期間發生的錯誤（如果有）



僅root使用者和其他屬於root使用者群組的使用者、才能使用包含記錄檔或傾印檔的讀取和寫入權限。SnapManager

在檔案中也包含下列資訊：SnapManager

- 作業系統版本與架構
- 環境變數
- Java版本
- 版本與架構SnapManager
- 自選設定SnapManager
- 資訊SnapManager

- Log4j屬性
- 版本與架構SnapDrive
- 資訊記錄檔SnapDrive
- Oracle版本
- Oracle OPatch本機庫存詳細資料
- 儲存庫資料庫Oracle版本
- 目標資料庫類型（獨立）
- 目標資料庫角色（主要、實體待命或邏輯待命）
- 目標資料庫Oracle Recovery Manager（RMAN）設定（無RMAN整合、含控制檔的RMAN、或含目錄檔案的RMAN）
- 目標資料庫Oracle版本
- 目標資料庫的系統識別碼（SID）
- 儲存庫資料庫服務名稱
- 安裝在主機上的資料庫執行個體
- 設定檔描述元
- 共享記憶體最大值
- 交換空間資訊
- 記憶體資訊
- 多重路徑環境
- 主機公用程式版本
- 適用於Windows的Microsoft Internet Small電腦系統介面（iSCSI）軟體啟動器版本
- BACKINT介面版本
- br工具版本
- 修補程式層級
- 輸出「系統驗證」命令

傾印檔案也會列出SnapManager Windows上的功能限制。

包含資料收集器檔案和Oracle警示記錄檔的資訊、SnapManager SnapDrive您可以使用「msap operation dump」和「shmsap profile dump」命令來收集Oracle警示記錄檔。



系統傾印不包含Oracle警示記錄、但是設定檔和作業傾印包含警示記錄。

即使未執行任何功能、您仍可使用命令列介面（CLI）或GUI來存取傾印資訊。SnapManager

如果遇到無法解決的問題、您可以將這些檔案傳送至NetApp全球服務。

建立作業層級的傾印檔案

您可以使用名稱或ID為故障作業的「msap operation dump」命令來取得特定作業的記錄資訊。您可以指定不同的記錄層級、以收集有關特定作業、設定檔、主機或環境的資訊。

步驟

1. 輸入下列命令：

*** smsap作業傾印-id *guid****



「shmsap operation dump」命令提供「shmsap profile dump」命令所提供的超級資訊集、而後者則提供「shmsap system dump」命令所提供的超級資訊集。

傾印檔案位置：

```
Path:\<user-home>\Application  
Data\NetApp\smsap\3.3.0\smsap_dump_8abc01c814649ebd0114649ec69d0001.jar
```

建立設定檔層級的傾印檔案

您可以使用「shmsap profile dump」命令和設定檔名稱來尋找特定設定檔的記錄資訊。

步驟

1. 輸入下列命令：

h.smsap設定檔傾印-profile *profile_name*

傾印檔案位置：

```
Path:\<user-home>\Application  
Data\NetApp\smsap\3.3.0\smsap_dump_8abc01c814649ebd0114649ec69d0001.jar
```



如果在建立設定檔時遇到錯誤、請使用「shmsap system dump」命令。成功建立設定檔之後、請使用「msap operation dump」和「shmsap profile dump」命令。

建立系統層級的傾印檔案

您可以使用「shmsap系統傾印」命令來取得SnapManager 有關這個主機和環境的記錄資訊。您可以指定不同的記錄層級、以收集有關特定作業、設定檔或主機與環境的資訊。

步驟

1. 輸入下列命令：

「msap系統傾印」

產生的傾印

```
Path:\<user-home>\Application  
Data\NetApp\smsap\3.3.0\smsap_dump_server_host.jar
```

如何找到傾印檔案

傾印檔案位於用戶端系統上、方便存取。如果您需要疑難排解與設定檔、系統或任何作業相關的問題、這些檔案會很有幫助。

傾印檔案位於用戶端系統上的使用者主目錄中。

- 如果您使用圖形化使用者介面（GUI）、則傾印檔案位於：

```
user_home\Application Data\NetApp\smsap\3.3.0\smsap_dump  
dump_file_type_name  
server_host.jar
```

- 如果您使用命令列介面（CLI）、傾印檔案位於：

```
user_home\.netapp\smsap\3.3.0\smsap_dump_dump_file_type_name  
server_host.jar
```

dump檔案包含dump命令的輸出。檔案名稱取決於所提供的資訊。下表顯示傾印作業類型及產生的檔案名稱：

傾印作業類型	產生的檔案名稱
含作業ID的作業傾印命令	「msap_dump_operation-id.jar」

傾印作業類型	產生的檔案名稱
不含作業ID的作業傾印命令	<p>「msap作業傾印-profile Vh1 -verbose」會顯示下列輸出：</p> <pre> smsap operation dump -profile VH1 -verbose [INFO] SMSAP-13048: Dump Operation Status: SUCCESS [INFO] SMSAP-13049: Elapsed Time: 0:00:01.404 Dump file created. Path: user_home\Application Data\ontap\smsap\3.3.0\smsap_dump_ VH1_kaw.rtp.foo.com.jar </pre>
System dump命令	「msap_dump_host-name.jar」
設定檔傾印命令	「msap_dump_profile-name_host-name.jar」

如何收集傾印檔案

您可以在SnapManager 成功或失敗SnapManager 的動作後、在esf2命令中加入「-dump」來收集傾印檔案。

您可以收集下列SnapManager 各項的傾印檔案：

- 建立設定檔
- 正在更新設定檔
- 建立備份
- 驗證備份
- 刪除備份
- 釋放備份
- 掛載備份
- 卸載備份
- 還原備份
- 建立複本
- 刪除複本



當您建立設定檔時、只有在作業成功時、才能收集傾印檔案。如果在建立設定檔時遇到錯誤、您必須使用「shmsap system dump」命令。若要取得成功的設定檔、您可以使用「shmsap operation dump」和「shmsap profile dump」命令來收集傾印檔案。

• 範例 *

```
smsap backup create -profile targetdb1_profl -auto -full -online -dump
```

收集其他記錄資訊、以便更輕鬆地進行偵錯

如果您需要額外的記錄來偵錯失敗SnapManager 的功能、則必須設定外部環境變數「sherver.log.level」。此變數會覆寫預設的記錄層級、並傾印記錄檔中的所有記錄訊息。例如、您可以將記錄層級變更為DEBUG、以記錄其他訊息並協助偵錯問題。

您可在下列位置找到SnapManager 此資訊檔：

- 「napManager_install_ddirectory\log」

若要覆寫預設的記錄層級、您必須執行下列步驟：

1. 在SnapManager 安裝目錄中建立「plate.override」文字檔。
2. 在「plate.override」文字檔中新增「sherver.log.level」參數。
3. 指派值（追蹤、偵錯、資訊、警告、錯誤、**fatal**或**progress_**）到「sherver.log.level」參數。

例如、若要將記錄層級變更為_error_、請將「sherver.log.level」的值設為_error_。

"erver.log.level =錯誤"

4. 重新啟動SnapManager 伺服器。



如果不需要額外的記錄資訊、您可以從「platform.override」文字檔刪除「sherver.log.level」參數。

根據使用者在「smsap.config」檔案中定義的下列參數值來管理伺服器記錄檔的磁碟區：SnapManager

- "log.max.log_files."
- "log.max.log_file_Size"
- 記錄：log.main_roling_operation_factory記錄

疑難排解複製問題

您可以在複製作業期間找到可能發生的相關資訊、以及如何解決這些資訊。

症狀	說明	因應措施
當歸檔目的地設定為「US_DB_recovery_file_dest」時、複製作業會失敗。	當歸檔目的地參照US_DB_recovery_file_dest時、Flash恢復區域（FRA）會主動管理歸檔記錄。在複製或還原作業期間、不使用FRA位置、因此作業失敗。SnapManager	將歸檔目的地變更為實際的歸檔記錄位置、而非變更FA位置。

症狀	說明	因應措施
Clone作業失敗、並顯示下列錯誤訊息：「無法執行作業：Clone Create。根本原因：Oracle-00001：執行SQL時發生錯誤：[Alter database OPEN RESETLOGS；]。傳回的命令：ora-01195：檔案1的線上備份需要更多還原才能保持一致。	如果Oracle接聽程式無法連線至資料庫、就會發生此問題。	<p>如果您使用SnapManager 支援功能的圖形使用者介面來複製備份、請執行下列動作：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在儲存庫樹狀結構中、按一下*儲存庫*>*主機*>*設定檔*以顯示備份。 2. 在您要複製的備份上按一下滑鼠右鍵、然後選取* Clone（複製）*。 3. 在Clone初始化頁面上、輸入必要的值、然後選取Clone規格方法。 4. 在Clone Specification（複製規格）頁面上、選取*參數*。 5. 按一下*參數*索引標籤。 6. 在*參數名稱*欄位中、輸入名稱「local_listener」、然後按一下*確定*。 7. 選取「local_listener_」列的「置換預設」核取方塊。 8. 按一下任一參數、然後按兩下local_listen參數、並輸入下列值：「（」（address=（傳輸協定= TCP）（host=<yure_host_name>）（port=<port#>））」 9. 按一下*「儲存至檔案」*。 10. 單擊* Next*（下一步）並繼續執行Clone Create（克隆創建）嚮導。 <p>如果您使用CLI複製備份、則必須在實體複製規格檔案的*標籤中包含下列資訊：</p>

症狀	說明	因應措施
複製作業失敗、並顯示錯誤訊息、指出您正在使用的掛載點已在使用中。	不允許在現有的掛載點上掛載實體複本。SnapManager因此、不完整的實體複本並未移除掛載點。	指定要由複本使用的不同掛載點、或卸載有問題的掛載點。
複製作業失敗、並顯示不具.dbf副檔名的資料檔案錯誤訊息。	除非檔案使用.dbf副檔名、否則某些版本的Oracle NID公用程式無法處理資料檔案。	<ul style="list-style-type: none"> • 重新命名資料檔案、為其提供.dbf副檔名。 • 重複備份作業。 • 複製新備份。
由於需求未獲滿足、因此複製作業失敗。	您正在嘗試建立複本、但尚未達到某些先決條件。	按照_建立複本_中所述進行、以符合先決條件。
SAP無法複製Oracle 10gR2 (10.2.0.5) 實體Oracle Data Guard待命資料庫。SnapManager	針對SAP執行Oracle 10gR2 (10.2.0.5) 實體待命資料庫的離線備份時、不會停用託管還原模式、而這些資料庫是使用Oracle Data Guard服務建立的。SnapManager由於此問題、所進行的離線備份不一致。當針對SAP的支援嘗試複製離線備份時、它甚至不會嘗試在複製的資料庫上執行任何恢復。SnapManager由於備份不一致、因此複製的資料庫需要還原、因此SAP無法成功建立複本。	將Oracle資料庫升級至Oracle 11gR1 (11.1.0.7修補程式)。

疑難排解圖形化使用者介面問題

您可以找到一些常見的已知圖形化使用者介面（GUI）問題的相關資訊、這些問題可能有助於您解決問題。

問題	說明	因應措施
在存取SnapManager 支援圖形使用者介面以執行作業時、可能會顯示下列錯誤訊息：「MSAP-20111：驗證失敗（針對主機上的使用者）」。	如果SnapManager 在執行此伺服器的主機上變更使用者密碼、就會發生此問題。變更密碼後、針對啟動GUI的使用者所建立的認證快取將變成無效。由於使用快取中的認證資料進行驗證、因此驗證失敗。SnapManager	<p>您必須執行下列其中一項工作：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 刪除密碼已變更的使用者認證、然後執行下列命令、在快取中新增認證： <ul style="list-style-type: none"> a. 《msap認證資料刪除》 b. 「msap認證集」 • 執行「shmsap認證清除」命令來清除整個快取。如果出現提示、請重新開啟GUI並設定認證資料。

問題	說明	因應措施
使用Java Web Start存取SnapManager 功能時會顯示安全性警告。	使用Java Web Start存取SnapManager 圖形化圖形使用者介面時、會顯示安全性警告。此問題是因為JLLP Jar是自我簽署的、SnapManager 而使用的Java版本不允許高安全性層級的自我簽署Jar。	您可以在Java控制面板中將安全性設定變更為媒體、或將SnapManager 還原GUI URL新增至例外清單。
這個功能可讓您從這個介面啟動圖形使用者介面、顯示錯誤的版本。SnapManager	當您啟動網路啟動GUI時、SnapManager 將更新版本的功能從更新版本降級為較舊版本之後、SnapManager 更新版本的「更新版本的Webstart GUI」就會啟動。	您也必須執行下列步驟來清除快取： <ol style="list-style-type: none"> 1. 單擊* Start*（開始*）並選擇* Run*（運行*）。 2. 輸入下列內容：「java aws -viewer」 3. 在Java快取檢視器畫面上、用滑鼠右鍵按一下SnapManager「介紹」應用程式、然後選取「刪除」。
當您重新啟動GUI並嘗試檢查某個設定檔的備份時、只會看到設定檔的名稱。	在您開啟設定檔之前、不會顯示任何關於設定檔的資訊。SnapManager	請執行下列步驟： <ol style="list-style-type: none"> 1. 在設定檔上按一下滑鼠右鍵、然後從功能表中選取*「Open*（開啟*）」。 <p>顯示「設定檔驗證」對話方塊。SnapManager</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 輸入主機使用者名稱和密碼。 <p>顯示備份清單。SnapManager</p> <div>  <p>只要認證資料有效且保留在快取中、您就只需要驗證設定檔一次。</p> </div>
Windows上的GUI安裝成功、但發生錯誤。	用於安裝GUI的使用者帳戶沒有足夠的權限、無法設定所有使用者的圖示和捷徑。使用者帳戶沒有修改「C:\Documents and Settings\All Users」目錄的權限。	<ul style="list-style-type: none"> • 使用不同的設定重新安裝GUI。 <p>在「選擇圖示可用度」中、清除「將這些捷徑提供給此PC*的所有使用者」核取方塊。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用不受限制的使用者帳戶登入、然後重新安裝GUI。

問題	說明	因應措施
當您在GUI中開啟第一個儲存庫時、會顯示類似下列的錯誤訊息： 「Profile name XXXX與先前載入的儲存庫發生衝突」。	儲存庫中無法存在名稱相同的設定檔。此外、您一次只能開啟一個儲存庫。	請參考兩個不同作業系統（OS）使用者的衝突設定檔、或是針對儲存庫發出SQL陳述式來重新命名設定檔： * update SMSAP_33_profile set name ='new_name'、其中name ='old_name'*
此時會顯示類似下列的錯誤訊息： 「MSAP-01092：無法初始化儲存庫repo1@不存在 ：repo1SMSAP-110006：無法解析主機不存在」	儲存庫無法存取、可能是因為它不再存在。GUI會從認證檔案初始化儲存庫清單。	錯誤訊息會詢問您是否要移除此儲存庫、以便日後不會嘗試載入。如果不需要存取此儲存庫、請按一下*刪除*、將其從GUI檢視中移除。這會移除認證檔案中儲存庫的參照、而且GUI不會再次嘗試載入儲存庫。
用較長的時間載入資料庫樹狀結構、並在整個圖形使用者介面上顯示逾時錯誤訊息。SnapManager SnapManager	當您嘗試從SnapManager 還原GUI執行部分備份作業時SnapManager、嘗試載入所有設定檔的認證資料、如果有任何無效項目、SnapManager 則嘗試驗證項目、這會導致顯示逾時錯誤訊息。	使用SnapManager 支援指令行介面（CLI）的認證刪除命令、刪除未使用的主機、儲存庫和設定檔的認證資料。
在備份、還原或複製作業之前或之後、預先處理或後處理活動的自訂指令碼無法從SnapManager GUI中看到。	當您在自訂備份、還原或複製指令碼位置中新增自訂指令碼時、自訂指令碼不會顯示在「可用指令碼」清單下方。	重新啟動SnapManager 「支援服務器」、然後開啟SnapManager 「支援GUI」。
您無法使用SnapManager 以還原（3.1或更早版本）建立的複製規格XML檔案來進行複製作業。	從SAP版的《3.2版》中SnapManager、工作規格區段（工作規格）是以獨立的工作規格XML檔案形式提供。	如果您使用SnapManager 的是適用於SAP的32位元版本、則必須從複製規格XML移除工作規格區段、或建立新的複製規格XML檔案。SnapManager 3.3或更新版本不支援SnapManager 在32位元版本或更新版本中建立的複製規格XML檔案。

問題	說明	因應措施
在清除使用者認證資料後、若使用來自於該程式的CLI的smsap認證清除命令、或是從該程式中心GUI按一下*管理*>*認證*>*清除*>*快取*、則無法在GUI上執行此作業。SnapManager SnapManager SnapManager	系統會清除儲存庫、主機和設定檔的認證設定。在開始任何作業之前、驗證使用者認證資料。當使用者認證資料無效時、無法驗證。SnapManager SnapManager 從儲存庫刪除主機或設定檔時、使用者認證仍可在快取中使用。這些不必要的認證項目會減慢SnapManager GUI的功能。	<p>視SnapManager 清除快取的方式而定、重新啟動圖形使用者介面。</p> <div>  <ul style="list-style-type: none"> • 如果您已從SnapManager無法使用的圖形介面上清除認證快取、就不需要離開SnapManager此圖形介面。 • 如果您已從SnapManager無法使用的CLI清除認證快取、則必須重新啟動SnapManager該程式。 • 如果您已手動刪除加密的認證檔案、則必須重新啟動SnapManager該圖形使用者介面。 </div> <p>設定您為儲存庫、設定檔主機和設定檔所提供的認證資料。如果SnapManager 儲存庫樹狀結構下沒有對應的儲存庫、請從該程式庫GUI執行下列步驟：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按一下*工作*>*新增現有儲存庫* 2. 在儲存庫上按一下滑鼠右鍵、按一下「開啟」、然後在「儲存庫認證驗證」視窗中輸入使用者認證資料。 3. 在儲存庫下的主機上按一下滑鼠右鍵、按一下「* Open*（開啟）」、然後在「主機認證驗證」中輸入使用者認證資料。 4. 在主機下的設定檔上按一下滑鼠右鍵、按一下「開啟」、然後在「設定檔認證驗證」中輸入使用者認證資料。

問題	說明	因應措施
由於瀏覽器的安全通訊端層（SSL）密碼強度較弱、您無法SnapManager 使用Java Web Start GUI來開啟此功能。	不支援低於128位元的SSL密碼。SnapManager	升級瀏覽器版本並檢查密碼強度。

疑難排解已知問題

您應該瞭解使用SnapManager 下列項目時可能發生的一些已知問題、以及如何解決這些問題。

SAP無法將設定檔識別為叢集模式設定檔SnapManager

如果SnapManager 叢集模式設定檔名稱未出現在SAP安裝目錄的「cmode_profile.config」檔案中、可能會觸發下列錯誤訊息：

「請使用SnapDrive 下列功能來設定DFM伺服器：

此外、在升級SnapManager 適用於SAP的功能時、如果您刪除「/opt/netapp/smsap/*」資料夾、則具有「叢集模式」設定檔名稱的「cmode_profile.config」檔案也會遭到刪除。此問題也會觸發相同的錯誤訊息。

因應措施

更新設定檔：「msap profile update-profile <profile名稱>」



如果SnapManager 將for SAP安裝在「/opt/netapp/smsap/」路徑中、則檔案位置將是「/opt/netapp/smsap/cmode_profiles/cmode_profiles.config」。

伺服器無法啟動

啟動伺服器時、您可能會看到類似下列的錯誤訊息：

「MSAP-01104：叫用命令時發生錯誤：SMSAP-17107：SnapManager 由於下列錯誤、導致無法在連接埠8074上啟動Syndche伺服器：java.net.BindException: Address already in use（位址已在使用中）」

這可能是因為SnapManager 另一個應用程式目前正在使用不偵聽的連接埠（預設為27314和27315）。

如果「smsap_server」命令已經在執行中、SnapManager 但無法偵測到現有的程序、也可能發生此錯誤。

因應措施

您可以重新設定SnapManager 使用不同連接埠的功能或其他應用程式。

若要重新設定SnapManager 功能、請編輯下列檔案：「C:\Program Files\NetApp\SnapManager for SAP\properties\smsap.config」

您可以指派下列值：

- SMSAP Server.port=27314

- SMSAP Server.rmiRegister.port=27315
- remote.register.ocijdbc.port= 27315

remote.register.ocijdbc.port必須與Server.rmiRegistry.port相同。

若要啟動SnapManager 此伺服器、請執行下列步驟：

步驟

1. 按一下*開始*>*控制台*>*管理工具*>*服務*。
2. 在「服務」視窗開啟中、選取「NetApp SnapManager Rs233 for SAP」。
3. 您可以使用下列三種方式之一來啟動伺服器：
 - 在左側面板中、按一下* Start*。
 - 在SnapManager NetApp Sfor SAP上按一下滑鼠右鍵、然後從下拉式功能表中選取* Start*。
 - 按兩SnapManager 下「NetApp Sfor SAP」3.3、然後在開啟的「內容」視窗中、按一下「* Start*」。

如果目的地名稱是其他目的地名稱的一部分、則無法管理歸檔記錄檔目的地名稱

建立歸檔記錄檔備份時、如果使用者排除的目的地是其他目的地名稱的一部分、則其他目的地名稱也會排除在外。

例如、假設有三個目的地可供排除：「E:\arch」、「G:\arch」和「H:\arch」。在建立歸檔記錄檔備份時、如果您使用命令排除「E:\arch」

```
smsap backup create -profile almsamp1 -data -online -archivelogs -exclude
-dest E:\\arch
```

、SnapManager SAP的支援範圍排除以「E:\arch」開頭的所有目的地。

因應措施

- 在「v\$archive _dest」中設定目的地之後、新增路徑分隔符號。例如、將「E:\arch」變更為「E:\arch」。
- 建立備份時、請加入目的地、而不要排除任何目的地。

儲存庫資料庫大小隨時間而成長、而非備份數量

由於無法在儲存庫資料庫表格中插入或刪除架構內的資料、導致索引空間使用率偏高、因此儲存庫資料庫的大小會隨時間增加SnapManager。

因應措施

您必須根據Oracle準則來監控及重新建置索引、以控制儲存庫架構所耗用的空間。

無法存取此功能、且儲存庫資料庫當機時、無法執行各項功能**SnapManager**
SnapManager

無法執行作業系統、而且儲存庫資料庫當機時、您無法存取GUI。SnapManager

下表列出您可能要執行的不同動作及其例外狀況：

營運	例外情況
開啟關閉的儲存庫	下列錯誤訊息記錄在「shm_g1.log：[warn]：SMSAP-01106：查詢儲存庫時發生錯誤：Closed Connection Java.sql.SQLException: Closed Connection'。
按下F5重新整理已開啟的儲存庫	GUI中會顯示儲存庫例外狀況、並在「shm_GUI .log」檔案中記錄一個NullPointerException。
正在重新整理主機伺服器	將一個NullPointerException記錄在"shumo_g1.log"檔案中。
建立新的設定檔	「設定檔組態」視窗中會顯示一個NullPointerException。
重新整理設定檔	以下SQL異常記錄在「shm_g1.log：[warn]：SMSAP-01106：查詢儲存庫時發生錯誤：Closed Connection]。
存取備份	下列錯誤訊息記錄在「shm_g1.log：無法以Lazily初始化集合」中。
檢視實體複本內容	下列錯誤訊息會記錄在「shm_g1.log」和「shumo_g1.log：無法以Lazily初始化集合」中。

因應措施

當您想要存取GUI或執行SnapManager 任何的還原作業時、必須確保儲存庫資料庫正在執行中。

無法為複製的資料庫建立暫存檔

當目標資料庫的暫用表格空間檔案放置在與資料檔案掛載點不同的掛載點時、複製建立作業會成功、但SnapManager 無法為複製的資料庫建立暫存檔。

因應措施

您必須執行下列其中一項：

- 請確定已配置目標資料庫、以便將暫存檔放置在與資料檔案相同的掛載點。
- 在複製的資料庫中手動建立或新增暫存檔。

資料保護待命資料庫備份失敗

如果有任何歸檔記錄位置是以主要資料庫的服務名稱設定、則Data Guard待命資料庫的備份會失敗。

因應措施

在GUI中、您必須清除*指定與主要資料庫服務名稱相對應的外部歸檔記錄位置*。

在不支援的情況下、執行多個平行作業會失敗SnapManager

當您在位於同一個儲存系統上的個別資料庫上執行多個平行作業時、與這兩個資料庫相關聯的LUN igroup可能會因為其中一個作業而遭到刪除。之後、如果其他作業嘗試使用刪除的igroup、SnapManager 則會顯示錯誤訊息。

例如、如果您幾乎同時在不同資料庫上執行備份刪除和備份建立作業、則備份建立作業將會失敗。下列連續步驟顯示當您幾乎同時在不同資料庫上執行備份刪除和備份建立作業時會發生什麼情況。

步驟

1. 執行「備份刪除」命令。
2. 執行「備份建立」命令。
3. 「備份建立」命令可識別已存在的igroup、並使用相同的igroup來對應LUN。
4. 「備份刪除」命令會刪除對應至相同igroup的備份LUN。
5. 然後使用「備份刪除」命令刪除igroup、因為沒有LUN與igroup相關聯。
6. 「備份建立」命令會建立備份、並嘗試對應至不存在的igroup、因此作業會失敗。

活動內容

您必須使用下列命令為資料庫使用的每個儲存系統建立igroup：「* sdcli igroup cred*」

無法從未建立設定檔的其中一個RAC節點還原RAC資料庫

在兩個節點都屬於同一個叢集的Oracle RAC環境中、如果您嘗試從不同於建立備份之節點的節點進行還原作業、則還原作業會失敗。

例如、如果您在節點A中建立備份並嘗試從節點B還原、則還原作業會失敗。

活動內容

從節點B執行還原作業之前、請先在節點B中執行下列步驟：

步驟

1. 新增儲存庫。
2. 執行命令「smo profile sync」來同步設定檔。
3. 執行命令「shmo認證集」、設定要用於還原作業的設定檔認證資料。
4. 更新設定檔、執行命令「模組設定檔更新」、以新增主機名稱和對應的SID。

如需詳細資訊、請前往何處

您可以找到有關安裝及使用SnapManager 方面的基本工作資訊。

文件	說明
介紹頁面SnapManager	本頁提供SnapManager 有關資訊、線上文件的指標、SnapManager 以及指向可從其中下載軟體之「支援資訊」下載頁面的連結。
適用於7-Mode_的_Data ONTAP 《SAN組態指南》	如需此文件、請參閱 "NetApp支援" 。 這是一份動態的線上文件、其中包含有關在SAN環境中設定系統需求的最新資訊。其中提供有關儲存系統與主機平台、纜線問題、交換器問題與組態的最新詳細資料。
不兼容性對照表SnapManager SnapDrive	本文件可在互通性一節中找到、網址為 "互通性對照表工具" 。 這是一份動態的線上文件、內含SnapManager 最新的資訊、這些資訊都是針對具體的需求及其平台需求而設計。
發行說明SnapManager	本文件SnapManager 隨附於本文件。您也可以從下載複本 "NetApp支援" 。 其中包含您需要的任何最後一分鐘資訊、以便順利設定及執行。
NetApp主機附加與支援套件文件	"NetApp支援" 。
主機作業系統與資料庫資訊	這些文件提供有關主機作業系統和資料庫軟體的資訊。

版權資訊

Copyright © 2024 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。