

应用运维管理

常见问题

文档版本

01

发布日期

2021-03-09



华为技术有限公司



版权所有 © 华为技术有限公司 2021。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或默示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

目录

1 用户高频问题	1
2 常见咨询问题	4
2.1 AOM 如何计费?	4
2.2 AOM 有哪些使用限制?	4
2.3 AOM 与 APM 有何区别?	8
2.4 如何区分告警和事件?	8
2.5 时间范围和统计周期的关系?	9
2.6 AOM 展示的日志是否为实时日志?	9
2.7 日志转储成功后, 容器中的原日志会删除吗?	9
2.8 配置了阈值规则告警, 却没收到邮件通知?	10
2.9 为什么需要创建连接通道?	10
3 常见使用问题	11
3.1 没有消息通知服务的访问权限?	11
3.2 资源运行异常怎么办?	12
3.3 如何设置全屏模式在线时长?	14
3.4 日志配额已达到 90%或已满怎么办?	15
3.5 如何获取 AK/SK?	16
3.6 如何查询服务不可用时间?	17
3.7 AOM 阈值规则状态为什么显示“数据不足”?	17
3.8 正常状态的工作负载, AOM 界面显示异常是什么原因?	18
3.9 如何创建委托 apm_admin_trust?	18
3.10 如何通过创建委托获取 AK/SK?	19
3.11 日志费用说明	22
3.12 在控制台查看不到日志怎么办?	22

1 用户高频问题

新创建应用、服务等资源后，AOM 界面为何不实时显示监控数据？

当您新创建了主机、应用、组件、进程等资源后，ICAgent会以10分钟为周期进行周期性监控数据上报，AOM界面需要等待一个上报周期后方可展示相关监控数据。

删除主机、工作负载等资源后，AOM 界面为何仍然显示资源状态为正常？

当您在CCE集群中删除了主机或工作负载等资源后，在AOM“主机监控”或“容器监控”界面显示资源状态仍为正常。此为正常现象，这是由于AOM“主机监控”或“容器监控”界面不会立即将资源状态置为已删除，而是会等待30分钟后将已删除的资源状态置为已删除。

非华为云主机安装 ICAgent 后为何无数据上报？

当您在非华为云主机上安装了ICAgent后，ICAgent上报数据需要访问如下端口，如果本地有防火墙配置，请打开如下端口的出方向否则对应数据无法上报，对应功能不可用。

- 8149： 上报指标数据使用
- 8102： 上报日志数据使用
- 8923： 上报APM(调用链、JVM)指标使用
- 30200： ICAgent的控制端口
- 30201： ICAgent的控制端口

如果界面上点击升级操作失败，该怎么办？

自定义集群场景下，如果界面上点击升级操作失败，您可以登录到vm节点上，直接执行安装命令再次安装即可。

ICAgent的安装是覆盖式安装，无需先卸载，直接安装即可。

是否可通过拷贝已安装 ICAgent 节点镜像的方式安装其他节点？

非华为云主机场景下，如果通过先在一个节点上安装ICAgent，然后通过拷贝此节点镜像的方式安装其他节点，建议新节点上先卸载ICAgent再重新安装，否则可能出现不同节点间ID冲突的问题。因为ICAgent在每个节点上会自动生成唯一的ID文件，拷贝镜像后不同节点的ID文件可能会重复。

采集的日志文件是什么类型的？

在配置日志采集路径时，若日志采集路径配置的是目录，则默认采集目录下的日志（只采集*.log、*.trace和*.out类型的文本日志文件）；若配置的为具体某个文件，则直接采集对应文件。指定文件必须为文本文件，不支持其他类型（例如二进制日志文件）的日志文件。

AOM 能监控其他云服务商的服务器吗？

可以，您需要先购买一台华为云弹性云服务ECS作为跳板机用于监控数据的转发，同时需要在其他云服务商的服务器上安装ICAgent。详细的操作步骤参考[安装ICAgent（非华为云主机）](#)。

采集器 ICAgent 对资源的占用大吗？例如内存、CPU。

- AOM对基础指标的采集，包含VM、容器、进程的CPU、内存等基础指标。

资源消耗：对此类指标采集时，采集器ICAgent对资源的消耗和容器、进程个数相关。正常业务量情况下，采集器ICAgent消耗内存约30M、单核CPU约3%。

使用限制：单节点上运行容器个数小于1000个。

保护机制：

- 采集器ICAgent对CPU资源的消耗最大不超过2核。
- 当采集器ICAgent对内存的消耗超过 $\min\{4G, \text{节点物理内存}/2\}$ 时，AOM将启动采集器重启保护。

说明

$\min\{4G, \text{节点物理内存}/2\}$ 表示取“节点物理内存的一半”和“4G”中的较小值。

- 日志文件的采集，包含了syslog、容器标准输出、用户配置路径、容器挂载等多种方式的日志文件采集。

资源消耗：此类数据采集时，采集器ICAgent对资源的消耗和文件日志量、文件个数及网络带宽、backend服务处理能力等多种因素强相关。

Agent 管理页面中用户自定义接入主机的 IP 是如何获取的？

AOM会默认遍历虚拟机上的所有网卡设备，按照以太网卡、Bond网卡、无线网卡等优先级顺序获取IP，如果获取到的不是期望的地址，可以在启动ICAgent时设置进程的环境变量IC_NET_CARD=网卡名，获取指定网卡IP。

举例：

1. 在/etc/profile中增加export IC_NET_CARD=eth2。
2. 执行source /etc/profile使环境变量在当前shell生效。
3. 进入/opt/oss/servicemgr/ICAgent/bin/manual/目录，停止并重新启动icagent。
bash mstop.sh
bash mstart.sh
4. 查看该环境变量是否正确传递到应用中。
strings /proc/{icagentprocid}/envrion | grep IC_NET_CARD

说明

- 如果ICAgent显示的IP地址是127.0.0.1，则可能是ICAgent启动时未获取到本机的IP导致，例如VM掉电重启时会出现。此时您需要重启ICAgent即可。
- 若您的主机IP发生变更（例如续租时分配了新的IP），此时Agent管理页面中显示的可能还是原来的IP，需要您重启ICAgent即可。

Windows 环境下安装 icagent 失败，并提示 SERVICE STOP

现象：在Windows环境下安装icagent失败，提示SERVICE STOP。任务管理器中不存在icagent任务。系统服务列表中不存在icagent服务。命令行下执行sc query icagent提示未找到。

原因：一般为360安全卫士等杀毒软件拦截了icagent服务注册。

解决方法：

1. 检查360安全卫士等杀毒软件是否正在运行。
2. 关闭360安全卫士后再进行icagent安装。

说明

Windows下icagent采集文件类型需要手动配置采集路径*.log、*.trace、*.out等文本文件，不支持二进制文件、不支持Windows系统日志。

在 ECS 上手工安装 icagent 后提示安装成功，但采集器管理器界面上提示状态异常？

状态异常说明您安装的ak/sk等凭据不正确，或者使用委托安装的方式但没有设置委托导致，请参考[如何通过创建委托获取AK/SK](#)，重新安装即可。

2 常见咨询问题

- AOM如何计费?
- AOM有哪些使用限制?
- AOM与APM有何区别?
- 如何区分告警和事件?
- 时间范围和统计周期的关系?
- AOM展示的日志是否为实时日志?
- 日志转储成功后，容器中的原日志会删除吗?
- 配置了阈值规则告警，却没收到邮件通知?
- 为什么需要创建连接通道?

2.1 AOM 如何计费?

AOM计费详见[AOM价格说明](#)。

2.2 AOM 有哪些使用限制?

操作系统使用限制

AOM支持多个操作系统，在购买主机时您需选择AOM支持的操作系统，详见[表2-1](#)，否则无法使用AOM对主机进行监控。

表 2-1 AOM 支持的操作系统及版本

操作系统	版本			
SUSE	SUSE Enterprise 11 SP4 64bit	SUSE Enterprise 12 SP1 64bit	SUSE Enterprise 12 SP2 64bit	SUSE Enterprise 12 SP3 64bit

操作系统	版本					
OpenSUSE	13.2 64bit	42.2 64bit	15.0 64bit (该版本暂不支持syslog日志采集)			
EulerOS	2.2 64bit	2.3 64bit				
CentOS	6.3 64bit	6.5 64bit	6.8 64bit	6.9 64bit	6.10 64bit	
	7.1 64bit	7.2 64bit	7.3 64bit	7.4 64bit	7.5 64bit	7.6 64bit
Ubuntu	14.04 server 64bit	16.04 server 64bit	18.04 server 64bit			
Fedora	24 64bit	25 64bit	29 64bit			
Debian	7.5.0 32bit	7.5.0 64bit	8.2.0 64bit	8.8.0 64bit	9.0.0 64bit	

说明

- 对于Linux x86_64服务器，AOM支持上表中所有的操作系统及版本。
- 对于Linux ARM服务器，CentOS操作系统仅支持7.4 及其以上版本，上表所列的其他操作系统对应版本均支持。

资源使用限制

在使用AOM时，您需注意以下使用限制，详见表2-2。使用限制中部分内容属于配额，关于什么是配额以及如何查看与修改配额，详见[关于配额](#)。

表 2-2 资源使用限制

分类	对象	使用限制
仪表盘	仪表盘	1个区域中（例如，华北-北京一区域）最多可创建50个仪表盘。
	仪表盘中的图表	1个仪表盘中最多可添加20个图表。
	仪表盘中图表可选资源、阈值规则、服务或主机的个数	<ul style="list-style-type: none"> • 1个曲线图中最多可添加100个资源，且资源可跨集群选择。 • 1个数字图只能添加1个资源。 • 1个阈值状态图表最多可添加10个阈值规则。 • 1个主机状态图表最多可添加10个主机。 • 1个组件状态图表最多可添加10个组件。

分类	对象	使用限制
指标	指标数据	<ul style="list-style-type: none"> 基础规格：指标数据在数据库中最多保存7天。 专业规格：指标数据在数据库中最多保存1年。
	指标项	资源（例如，集群、组件、主机等）被删除后，其关联的指标项在数据库中最多保存7天。
	维度	每个指标的维度最多为20个。
	指标查询接口	单次最大可同时查询20个指标。
	统计周期	最大统计周期为1小时。
	单次查询返回指标数据	单个指标单次查询最大返回1440个数据点。
	自定义指标	无限制。
	上报自定义指标	单次请求数据最大不能超过40KB。
	应用指标 JOB指标	<ul style="list-style-type: none"> 每个主机的容器个数超过1000个时，ICAgent将停止采集该主机应用指标，并发送“ICAgent停止采集应用指标”告警（告警ID：34105）。 每个主机的容器个数缩减到1000个以内时，ICAgent将恢复该主机应用指标采集，并清除“ICAgent停止采集应用指标”告警。 <p>由于JOB在完成任务之后，会自动退出。如果您需要监控JOB指标，要保证存活时间大于90秒才能采集到指标数据。</p>
	采集器资源消耗	采集器在采集基础指标时的资源消耗情况和容器、进程数等因素有关，在未运行任何业务的VM上，采集器将消耗30M内存、1% CPU。为保证采集可靠性，单节点上运行的容器个数应小于1000。
阈值规则 (除华北-北京一区域和华东-上海二区域外的其他区域)	阈值规则	一个项目下最多可创建1000个阈值规则。
	发送通知可选择主题数	每个阈值规则最多可选择5个主题。
阈值规则 (华北-北京一区域和华东-上海二区域)	阈值规则	<ul style="list-style-type: none"> 静态阈值规则最多可创建1000个。 智能阈值规则最多可创建10个。
	阈值模板	<ul style="list-style-type: none"> 静态模板最多可创建50个。 智能模板最多可创建10个。

分类	对象	使用限制
	发送通知可选择主题数	每个阈值规则最多可选择5个主题。
通知规则	发送通知可选择主题数	每个通知规则最多可选择5个主题。
日志	单条日志大小	每条日志最大10KB，超出后ICAgent将不会采集该条日志，即该条日志会被丢弃。
	日志流量	每个租户在每个Region的日志流量不能超过10MB/s。如果超过10MB/s，则可能导致日志丢失。 如果您有更多的日志流量需求，请提交工单处理，操作详见 如何提交工单 。
	历史日志	日志数据存储时长与您选择的版本有关，且收费不同，详见 价格详情 。
	日志文件	只支持采集文本类型日志文件，不支持采集其他类型日志文件（例如二进制文件）。
		每个通过卷挂载日志的路径下，ICAgent最多采集20个日志文件。
		每个ICAgent最多采集1000个容器标准输出日志文件，容器标准输出日志只支持json-file类型。
	采集日志文件的资源消耗	日志文件采集采集时消耗的资源量和日志量、文件个数及网络带宽、backend服务处理能力等多种因素强相关。
	日志丢失	采集器使用多种机制保证日志采集的可靠性，尽可能保证数据不丢失，但在如下场景可能导致日志丢失。 <ul style="list-style-type: none"> ● 日志文件未使用CCE提供的logPolicy轮转策略。 ● 日志文件轮转速度过快，如1秒轮转一次。 ● 系统安全设置或syslog自身原因导致无法转发日志。 ● 容器运行时间过短，例如小于30s。 ● 单节点总日志产生速度过快，超过了单节点网络发送带宽或日志采集速度，建议单节点总日志产生速度<5M/s。
日志丢弃	当单行日志长度超过10240字节时，此行会被丢弃。	
日志重复	当采集器被重启后，重启时间点附近可能会产生一定的数据重复。	
告警中心	告警	您最多可查询最近30天的告警。

分类	对象	使用限制
	事件	您最多可查询最近30天的事件。

2.3 AOM 与 APM 有何区别？

AOM与APM同属于立体化运维解决方案体系，共享采集器。AOM提供了应用级故障分析、告警管理、日志采集与分析等能力，能够有效预防问题的产生及快速帮助应用运维人员定位故障，降低运维成本。**APM**提供了用户体验管理、分布式性能追踪、事务分析等能力，可以帮助运维人员快速解决应用在分布式架构下的问题定位和性能瓶颈等难题，为用户体验保驾护航。AOM提供基础运维能力，APM是对AOM运维能力的补充。AOM界面集成了APM，可通过AOM界面统一运维；APM也有独立的控制台入口，可以单独使用APM。

图 2-1 立体化运维解决方案



2.4 如何区分告警和事件？

告警和事件的相同点

在AOM中告警和事件都是指AOM自身，或AOS、ServiceStage、CCE、APM等外部服务在某种状态发生变化后上报给AOM的信息。

告警和事件的区别

- 告警是AOM自身，或AOS、ServiceStage、CCE、APM等外部服务在异常情况或在可能导致异常情况下上报的信息，并且您需采取相应措施清除故障，否则会由于AOM自身或外部服务的功能异常而引起业务的异常。
- 事件是告诉您AOM自身，或AOS、ServiceStage、CCE、APM等外部服务发生了某种变化，但不一定会引起业务异常，事件一般用来表达一些重要信息。您不用对事件进行处理。

2.5 时间范围和统计周期的关系？

AOM约束单个指标单次查询最大返回1440个数据点，因此统计周期与时间范围的关系如下所示：

最大可查询时间范围=统计周期 × 1440

当您选中的查询时间范围小于等于最大可查询时间范围时，所有满足以上条件的统计周期可以被选择。例如，查询1小时的指标时，可选的统计周期为1分钟和5分钟。

时间范围与统计周期的关系如下表所示，监控关系如[表2-3](#)所示。

表 2-3 时间范围和统计周期关系表

时间范围	统计周期
近1小时	1分钟、5分钟
近6小时	1分钟、5分钟、1小时
近1天	
近1周	1小时、1天 说明 1天只针对日志统计规则生成的指标。
近15天	1小时、1天 说明 1天只针对日志统计规则生成的指标。
近30天	
近3月	
近6月	
近9月	
近12月	

2.6 AOM 展示的日志是否为实时日志？

AOM展示的日志为近实时日志，日志存在秒级时延。

日志从采集上报到处理需要一定的时间，日志量较小时日志会存在10秒左右的时延，日志量特别大时时延会久些。

2.7 日志转储成功后，容器中的原日志会删除吗？

不会删除。

2.8 配置了阈值规则告警，却没收到邮件通知？

这种情况一般是通知配置有误。您可以检查是否开通告警通知并选择了主题，同时所选主题已勾选了APM策略。

2.9 为什么需要创建连接通道？

不同的VPC之间不能进行通信，您需要在数据订阅应用所在VPC中创建应用程序并将其配置为终端节点服务，在DMS所在VPC创建终端节点，终端节点和终端节点服务便能建立连接，实现跨VPC资源通信。

3 常见使用问题

没有消息通知服务的访问权限？

资源运行异常怎么办？

如何设置全屏模式在线时长？

日志配额已达到90%或已满怎么办？

如何获取AK/SK？

如何查询服务不可用时间？

AOM阈值规则状态为什么显示“数据不足”？

正常状态的工作负载，AOM界面显示异常是什么原因？

如何创建委托apm_admin_trust？

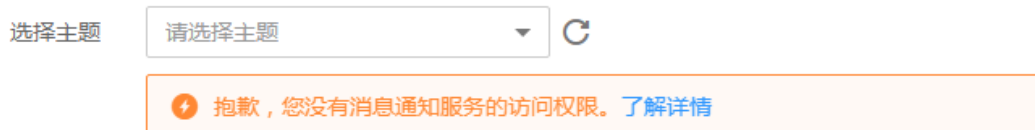
如何通过创建委托获取AK/SK？

日志费用说明

在控制台查看不到日志怎么办？

3.1 没有消息通知服务的访问权限？

以IAM用户登录AOM，当创建或修改阈值规则、通知规则、智能阈值模板、静态阈值模板时，“选择主题”参数下提示：“抱歉，您没有消息通知服务的访问权限”，如下图所示。



问题分析

- **原因：**该问题是由于您是以IAM用户登录AOM，但IAM用户没有消息通知服务的访问权限导致的。

- **影响：**无法使用邮件、短信等通知功能。

解决办法

请联系IAM用户所属的账号管理员增加消息通知服务的访问权限，增加消息通知服务的访问权限操作如下：

使用IAM用户所属的账号登录统一身份认证服务后，为IAM用户增加消息通知服务的访问权限。详细操作请参见[修改用户权限](#)。

3.2 资源运行异常怎么办？

资源状态包括正常、亚健康、异常和通道静默。亚健康、异常或通道静默都可能导致资源运行异常，您可参考如下指导进行分析和修复。

亚健康

当有级别为次要或提示的告警时资源状态为亚健康。

修复建议：请在告警界面参考告警详细信息处理告警。

异常

当有级别为紧急或重要的告警时资源状态为异常。

修复建议：请在告警界面参考告警详细信息处理告警。

通道静默

当ICAgent无法采集资源的指标时资源状态为通道静默，通道静默可能由于但不限于以下4个原因导致。

- **可能原因一：ICAgent问题**

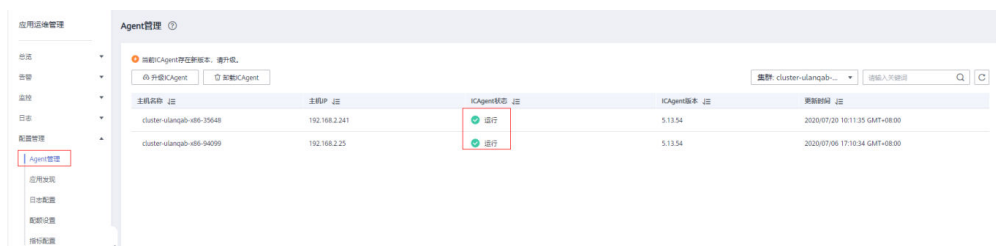
修复建议：在左侧导航栏中选择“配置管理 > Agent管理”，在列表的“ICAgent状态”列查看ICAgent状态，如[图3-1](#)所示，若状态不为“运行”，则说明ICAgent未安装或运行异常，可参考[表3-1](#)进行处理。

表 3-1 ICAgent 修复建议

状态	修复建议
未安装	主机未安装ICAgent，请安装ICAgent，操作详见 安装ICAgent 。
安装中	正在为主机安装ICAgent，安装ICAgent预计需要1分钟左右，请耐心等待。
安装失败	主机ICAgent安装失败，请 登录服务器卸载 后重新安装。
升级中	正在为主机升级ICAgent，升级ICAgent预计需要1分钟左右，请耐心等待。
升级失败	主机ICAgent升级失败，请 登录服务器卸载 后重新安装。

状态	修复建议
离线	输入的AK/SK错误或ECS委托设置错误导致主机ICAgent功能异常，请获取正确的AK/SK或正确设置ECS委托。
异常	主机ICAgent功能异常，请提交工单处理，操作详见 如何提交工单 。

图 3-1 查看 ICAgent 状态



- **可能原因二：AOM不支持监控当前资源类型**
修复建议：请检查您的资源是否为AOM监控的类型，AOM当前支持监控的资源类型有：主机、K8s容器、用户进程（AOM不监控主机的系统进程）。
- **可能原因三：主机本地时间与NTP服务器时间不同步**

说明

NTP同步状态（ntpStatus）：该指标用于统计主机本地时间与NTP服务器时间是否同步。可取值为0或1，0表示同步，1表示未同步。

修复建议：在“监控 > 指标监控”界面查看主机的NTP同步状态指标，如图3-2所示，如果NTP同步状态指标对应的值为1，则说明主机NTP时间与NTP服务器时间不同步，请参考[华为云有没有提供NTP服务器，怎样安装？](#)进行同步。

图 3-2 查看主机 NTP 同步状态指标



- **可能原因四：资源被删除或被停止**
修复建议：
- 在ECS界面检查主机是否已被重启、关机或删除，如图3-3。

图 3-3 检查主机是否已被重启、关机或删除



- 在CCE界面检查服务是否已被停止或删除，如图3-4。

图 3-4 检查服务是否已被停止或删除



- 通过应用发现功能发现的应用，当应用规则被停止或删除时，应用也会同时被停止或删除，请在AOM的应用发现界面查看应用发现规则，如图3-5所示。

图 3-5 检查应用发现规则是否已被停止或删除



3.3 如何设置全屏模式在线时长？

为保障客户信息的安全性，AOM提供了在线超时退出机制，即：登录华为云后，打开任意一个华为云界面，如果在1小时内无任何操作，则会自动退出到登录界面。

当在使用AOM的全屏模式（包括运维概览全屏模式和仪表盘全屏模式）进行监控时，全屏模式会随着华为云账号的退出而退出，无法实时进行监控。为满足您的多样化需求，AOM支持您自定义全屏模式在线时长。

注意事项

- 为提高安全性，请在不需要使用全屏模式进行监控时，及时退出全屏模式。
- 全屏模式在线时长与是否操作无关，只要满足已设时长，则退出到登录界面。
- 全屏模式在线时长以最后一次设置为准。

例如，打开了多个页签在多个显示屏下进行全屏监控，则在线时长以最后一次设置为准。

再如，在“运维概览”界面和“仪表盘”界面均设置了在线时长，则以最后一次设置为准。

- 全屏模式在线时长优先级高于华为云在线超时退出机制。
例如，登录华为云后，打开了AOM全屏界面并设置在线时长为2小时，同时打开了AOM全屏界面外的其他任意华为云界面，则对于其他任意华为云界面该设置也同时生效，即2小时后自动退出到登录界面。
- 当所有全屏界面都退出后，则恢复华为云在线超时退出机制。
例如，登录华为云后，打开了多个AOM全屏界面并设置在线时长为2小时，同时打开了AOM全屏界面外的其他任意华为云界面，当退出所有AOM全屏界面后，对于任意华为云界面，在1小时内无任何操作，会自动退出到登录界面。

设置运维概览全屏模式在线时长

步骤1 登录AOM控制台，在左侧导航栏中选择“总览 > 监控概览”。

步骤2 单击“监控概览”界面右上角的，在弹出的对话框中设置全屏模式在线时长。

- 自定义在线时长：默认在线时长为1小时，您可在文本框中输入1~24小时。
例如，在文本框中输入2，则2小时后自动退出到登录界面。
- 保持在线：表示不限制，即全屏界面永远不会自动退出到登录界面，可持续在全屏模式下进行监控。

步骤3 单击“确认”，进入运维概览蓝色全屏模式，展现更酷炫的监控界面。

----结束

设置仪表盘全屏模式在线时长

步骤1 登录AOM控制台，在左侧导航栏中选择“总览 > 仪表盘”。

步骤2 单击“仪表盘”界面右上角的，在弹出的对话框中设置全屏模式在线时长。

- 自定义在线时长：默认在线时长为1小时，您可在文本框中输入1~24小时。
例如，在文本框中输入2，则2小时后自动退出到登录界面。
- 保持在线：表示不限制，即全屏界面永远不会自动退出到登录界面，可持续在全屏模式下进行监控。

步骤3 单击“确认”，进入仪表盘全屏模式。

----结束

3.4 日志配额已达到 90%或已满怎么办？

使用基础版时，AOM的“日志文件”和“日志搜索”界面提示日志配额已达到90%或日志配额已满。

问题分析

- **原因：**该问题是由于基础版日志存储大小为500MB，您当前日志大小即将达到或已达到500MB导致的。

- **影响：**当前日志大小超过500MB时，ICAgent无法采集新打印的日志，同时在“日志文件”和“日志搜索”界面无法对新打印的日志进行查询与分析。
- **解决办法：**请切换到按需版（基础版免费但按需版会收取一定的费用，详见[AOM-价格说明](#)），具体操作如下：

解决办法

步骤1 登录AOM控制台，在左侧导航栏中选择“配置管理 > 日志配置”。

在“配额设置”页签可以看到您当前日志的配额信息，如下图所示。

图 3-6 查看日志配额信息



步骤2 修改日志存储时长。

----结束

3.5 如何获取 AK/SK?

AK/SK (Access Key ID/Secret Access Key) 即访问密钥，表示一组密钥对。

- **AK：**访问密钥ID，是与私有访问密钥关联的唯一标识符。访问密钥ID和私有访问密钥一起使用，对请求进行加密签名。
- **SK：**与访问密钥ID结合使用的密钥，对请求进行加密签名，可标识发送方，并防止请求被修改。

📖 说明

每个用户最多可创建2个AK/SK，且一旦生成永久有效。

操作步骤

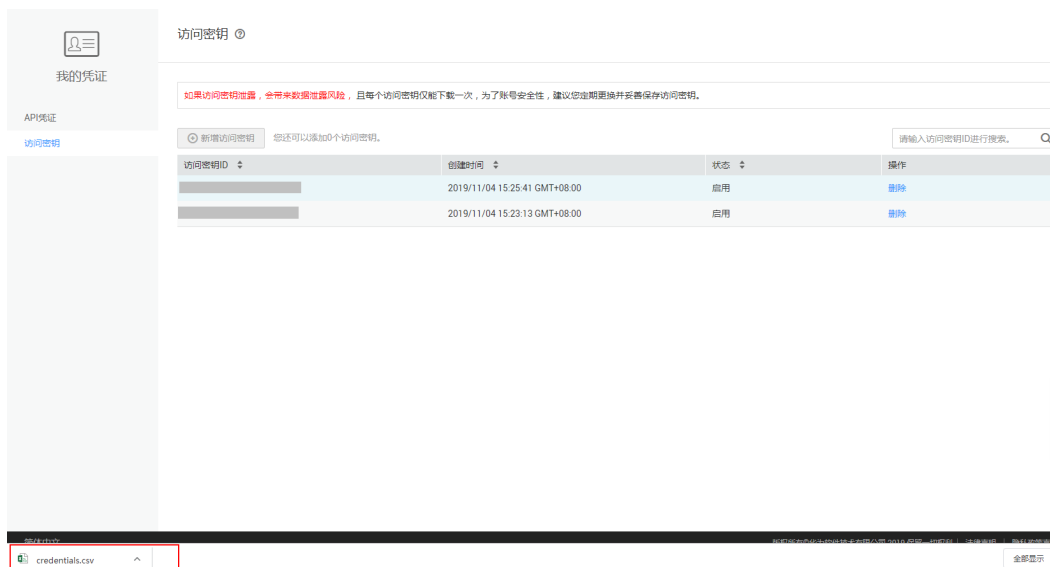
步骤1 登录华为云控制台，将鼠标移动到右上方的用户名称，并在下拉列表中选择“我的凭证”。

步骤2 在“我的凭证”页面中选择“访问密钥”页签。

步骤3 在列表上方单击“新增访问密钥”，并通过邮箱或者手机进行验证。

步骤4 单击“确定”后会自动生成并下载AK/SK至本地，如下图左下角。

请妥善保存此文件，界面不再提供下载功能。



说明

为防止AK/SK泄露，建议您将其保存到安全的位置。

----结束

3.6 如何查询服务不可用时间？

您可以进入AOM的容器监控页面，在工作负载的监控视图里查看服务在各个时间的状态值，0代表正常，非0代表异常。

3.7 AOM 阈值规则状态为什么显示“数据不足”？

AOM阈值规则中，资源项有时会出现数据不足的情况，如下图所示。



可能的原因如下：

1. 数据上报延迟过大（曲线图最新数据上报时间和当前时间的时间差大于一个周期，阈值上报周期设定中可选1分钟和5分钟），上报周期内获取不到数据会报数据不足。
2. 指标删除或指标所在的宿主已不存在，而阈值规则仍在，此时会报数据不足。

3.8 正常状态的工作负载，AOM 界面显示异常是什么原因？

1. 在AOM页面看到工作负载的状态显示异常，但是实际上在CCE页面看工作负载是正常的。

工作负载	状态	所属集群	命名空间
coredns	● 异常	cluster-factory	kube-system
storage-driver	● 异常	cluster-factory	kube-system

可能的原因如下：

- a. ICAgent的版本过低。

ICAgent当前需要用户主动升级的，但是过老的ICAgent版本可能存在状态上报延迟导致显示异常的问题。

遇到工作负载状态显示不对的情况，首先在Agent管理页面查看ICAgent的版本是不是最新的。

<input type="checkbox"/>	主机名称	主机IP	ICAgent状态	ICAgent版本
<input type="checkbox"/>	Dont-Touch	192.168.0.67	✔ 运行	5.13.53
<input type="checkbox"/>	as-config-lijb-UD855PVU	192.168.0.26	✔ 运行	5.13.53

- b. 节点的时间与实际不同步。

如果节点时间与实际时间相差过大，会导致ICAgent指标上报延迟，从而导致状态判断出现问题。

遇到工作负载状态显示不对的问题，需要排查节点的时间与当前时间相比是否过快或过慢，也可以通过在AOM页面查看NTP指标的偏移进行确认。

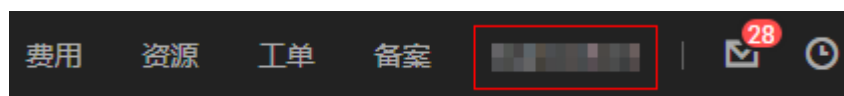
3.9 如何创建委托 apm_admin_trust?

创建委托

步骤1 登录[华为云控制台](#)。

步骤2 单击右上角的用户名称，进入账号中心，如[图3-7](#)。

图 3-7 用户名称



步骤3 单击“统一身份认证”，进入统一身份认证页面。

步骤4 在左侧导航栏，单击“委托”，进入委托页面。

步骤5 单击右上角“创建委托”，进入创建委托页面。

步骤6 参考表3-2设置创建委托的参数。

表 3-2 创建委托

名称	说明	样例
委托名称	标识该委托代理的名称。 说明 委托名称必须为apm_admin_trust。	apm_admin_trust
委托类型	选择“普通账号”。	普通账号
委托账号	请输入被委托的华为云账号名称。	-
持续时间	选择“永久”	永久
描述	可选参数，用于补充说明该委托代理的详细信息。	-

步骤7 在“权限选择”区域，单击“配置权限”。

步骤8 配置以下权限：DMS User（或DMS UserAccess）、CCE Administrator、CCI Administrator、ECS User（或ECS CommonOperations），并在“项目[所属区域]”选定生效区域。

步骤9 单击“确定”，委托关系创建成功。

---结束

3.10 如何通过创建委托获取 AK/SK?

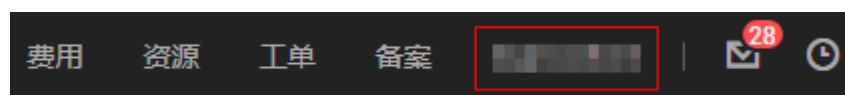
通过创建委托，ICAgent自动获取用户的访问密钥（AK/SK）帮助用户进行应用性能管理。

创建委托

步骤1 登录[华为云控制台](#)。

步骤2 单击右上角的用户名称，进入账号中心，如[图3-8](#)。

图 3-8 用户名称



步骤3 在“统一身份认证”页面中，单击“委托”，进入委托页面。

步骤4 单击右上角“创建委托”，进入创建委托页面。

步骤5 参考表3-3设置创建委托的参数。

表 3-3 创建委托

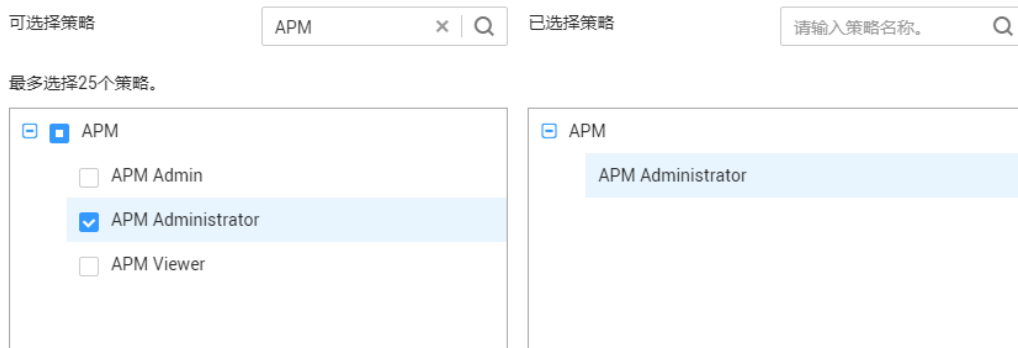
名称	说明	样例
委托名称	标识该委托代理的名称。	aom_ecm_trust
委托类型	选择“云服务”	-
云服务	选择“ECS BMS”	-
持续时间	选择“永久”	-
描述	可选参数，用于补充说明该委托代理的详细信息。	-

----结束

权限设置

- 步骤1** 在“权限选择”区域，单击当前region所在行的“修改”，弹出权限选择的“策略”页面。
- 步骤2** 在左侧“可选择策略”搜索框中输入“APM”，在查找结果中勾选“APM Administrator”，APM的权限策略会同步到右侧“已选择策略”中。

修改策略



- 步骤3** 单击修改策略弹框下方的“确定”，委托关系创建成功。

----结束

委托生效

- 步骤1** 选择“服务列表 > 弹性云服务器”。
- 步骤2** 单击ICAgent所在的弹性云服务器名称，进入弹性云服务器参数配置页面。
- 步骤3** 在“委托”选择已创建的委托名称，确认后即可生效，如图3-9所示。

图 3-9 设置委托



步骤4 (可选) 如果您新购买的虚拟机需要设置委托, 请在“购买弹性云服务器”页面, “高级配置”中选择“现在配置”, 在“委托”中选择已创建的委托名称, 如图3-10所示。待剩余参数配置完成后, 单击“立刻购买”即可。

图 3-10 设置委托



----结束

3.11 日志费用说明

初次使用AOM时，默认为您开通基础版套餐包，该版本包含免费额度，如日志读写流量免费额度为500MB，超过额度的部分将自动按需收费。

AOM中日志相关功能由[云日志服务LTS](#)提供并上报，AOM不会重复计算，如需停止计费请参见：

[如何停止日志功能，不再收费？](#)

更多关于AOM计费详见[AOM价格说明](#)。

3.12 在控制台查看不到日志怎么办？

问题描述

在AOM控制台查不到日志。

可能原因

- 未安装ICAgent日志采集工具。
- 采集路径配置错误。
- AOM控制台上的“配置管理->日志配置->采集开关”未开启
- “超额继续采集日志”开关未开启。
- 当前账号欠费，故采集器停止采集。
- 日志流写入速率和单行日志长度超出使用限制。
- 日志请求量较大，浏览器处理过慢。

解决办法

1. 安装ICAgent，方法请参见：[安装ICAgent](#)。
2. 采集路径如果配置的是目录，示例：`/var/logs/`，则只采集目录下后缀为“.log”、“.trace”和“.out”的文件；如果配置的是文件名，则直接采集对应文件，只支持文本类型的文件。更多关于日志采集路径的说明请参见：[配置日志采集规则](#)。
3. 登录AOM控制台，在“配置管理->日志配置->采集开关”页签，将采集开关置于“开启”状态。
4. 日志的计费依据为日志使用量，包括日志读写、日志索引和日志存储。超过免费额度后，将无法再进行日志读写和索引，同时也不再产生日志读写和索引费用。此时需要打开“超额继续采集日志”开关，详细说明请参见：[配置中心](#)。
5. 客户欠费后，为防止相关资源不被停止或者释放，需要客户及时进行充值，详细说明请参见：[欠费还款](#)。
6. 日志使用限制请参见：[使用限制](#)。
7. 更换谷歌或火狐浏览器查询日志。
8. 若以上解决办法无法解决您的问题，请[提交工单](#)寻求工程师的帮助。