

应用运维管理

# 常见问题

文档版本 01  
发布日期 2024-03-13



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 2024。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云计算技术有限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，华为云计算技术有限公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

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

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 用户高频问题</b>                                      | <b>1</b>  |
| <b>2 常见咨询问题</b>                                      | <b>4</b>  |
| 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?                                  | 9         |
| 2.4 如何区分告警和事件?                                       | 9         |
| 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?                                | 10        |
| 2.7 日志转储成功后, 容器中的原日志会删除吗?                            | 10        |
| 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        |
| <b>3 常见使用问题</b>                                      | <b>11</b> |
| 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?                                       | 11        |
| 3.3 如何设置全屏模式在线时长?                                    | 13        |
| 3.4 日志配额已达到 90%或已满怎么办?                               | 13        |
| 3.5 如何获取 AK/SK?                                      | 14        |
| 3.6 如何查询服务不可用时间?                                     | 15        |
| 3.7 AOM 告警规则状态为什么显示“数据不足”?                           | 15        |
| 3.8 正常状态的工作负载, AOM 界面显示异常是什么原因?                      | 16        |
| 3.9 如何创建委托 apm_admin_trust?                          | 16        |
| 3.10 如何通过创建委托获取 AK/SK?                               | 17        |
| 3.11 日志费用说明  | 20        |
| 3.12 在控制台查看不到日志怎么办?                                  | 20        |
| 3.13 如何处理界面“ICAgent 状态”为“离线”的问题?                     | 21        |
| 3.14 安装了 ICAgent, 但是监控不到主机是什么原因?                     | 22        |
| 3.15 安装 ICAgent 过程中, 系统提示“no crontab for root”是什么原因? | 22        |
| 3.16 AOM 配置日志转储时无法选中 obs 桶是什么原因?                     | 23        |
| 3.17 Grafana 无法展示内容是什么原因?                            | 23        |

# 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创建弹性云服务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

## 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 |            |           |
| 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                    | 2.5 64bit                     | 2.9 64bit                    | 2.10 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 |

| 操作系统   | 版本                  |                    |                    |             |             |
|--------|---------------------|--------------------|--------------------|-------------|-------------|
| 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 |
| Kylin  | Kylin V10 SP1 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怎样查看与修改配额，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、组件或主机的个数 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 1个曲线图中最多可添加100个资源，且资源可跨集群选择。</li><li>• 1个数字图最多可添加12个资源，只能展示1个资源，默认展示第一个资源。</li><li>• 1个阈值状态图表最多可添加10个阈值规则。</li><li>• 1个主机状态图表最多可添加10个主机。</li><li>• 1个组件状态图表最多可添加10个组件。</li></ul> |
| 指标  | 指标数据                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• 基础规格：指标数据在数据库中最多保存7天。</li><li>• 专业规格：指标数据在数据库中最多保存30天。</li></ul>   |
|     | 指标总量                     | 单租户总指标量不超过40W<br>小规格总指标量不超过10W   |



| 分类   | 对象  | 使用限制   |
|--|---|--|
|  | 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30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，上报指标所带时间戳不能超前于标准UTC时间10分钟，不接收乱序指标，即有新指标上报后，旧指标上报将会失败。   |
|  | 应用指标  | <ul style="list-style-type: none"> <li>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）。</li> <li>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。</li> </ul> |
| 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<br>(非洲-约翰内斯堡、拉美-墨西哥城一、拉美-墨西哥城二、拉美-圣保罗一和拉美-圣地亚哥区域) | 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。   |

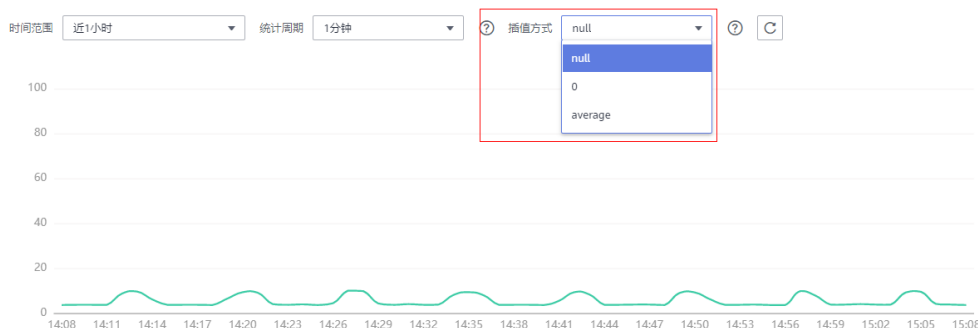
| 分类  | 对象  | 使用限制  |
|---|---|---|
| 告警规则<br>(华北-北京一、华北-北京四、华东-上海一、华东-上海二、华南-广州、西南-贵阳一、中国-香港、亚太-曼谷和亚太-新加坡区域) | 告警规则  | 告警规则(包含阈值规则和事件类告警规则)最多可创建1000个。   |
|   | 静态阈值模板  | 静态阈值模板最多可创建50个。   |
| 通知规则(非洲-约翰内斯堡、拉美-墨西哥城一、拉美-墨西哥城二、拉美-圣保罗一和拉美-圣地亚哥区域)                      | 发送通知可选择主题数  | 每个通知规则最多可选择5个主题。  |
| 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。<br>如果您有更多的日志流量需求,请提交工单处理,操作详见 <a href="#">提交工单</a> 。 |
|   | 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。<br>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   | 日志文件采集时消耗的资源 and 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。 |   |

| 分类 | 对象     | 使用限制   |
|----|--------|--|
|    | 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"> <li>● 日志文件未使用CCE提供的logPolicy轮转策略。</li> <li>● 日志文件轮转速度过快，如1秒轮转一次。</li> <li>● 系统安全设置或syslog自身原因导致无法转发日志。</li> <li>● 容器运行时间过短，例如小于30s。</li> <li>● 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&lt;5M/s。</li> </ul> |
|    | 日志丢弃   | 当单行日志长度超过1024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 | 告警     | 您最多可查询最近31天的告警。  |
|    | 事件     | 您最多可查询最近31天的事件。  |
| -  | 应用发现规则 | 应用发现规则最多可创建100个。   |

## 服务使用限制

在使用AOM时，当AMS-Access服务出现断电、或者异常重启的时候，部分主机、组件、容器等资源会出现一个采集周期的指标数据断点，该数据断点对于用户来讲监控页面上能看到一个断点，没有其他影响。如果对断点有要求，可以在“监控”->“指标浏览”页面中查看指标曲线时，将插值方式设置为0或者average，系统会自动补点，如图2-1所示。

图 2-1 插值方式修改



## 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 2-2 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ServiceStage、CCE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ServiceStage、CCE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ServiceStage、CCE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<br><b>说明</b><br>1天只针对日志统计规则生成的指标。 |
| 近15天 | 1小时、1天<br><b>说明</b><br>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。

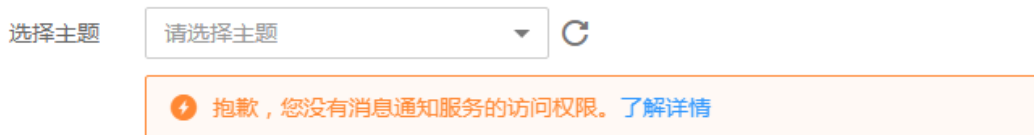
## 2.9 为什么需要创建连接通道？

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

## 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、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，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 <a href="#">安装ICAgent</a> 。                       |
| 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 <a href="#">登录服务器卸载</a> 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 <a href="#">登录服务器卸载</a> 后重新安装。                                 |
| 离线   | AK/SK配置不正确或30200、30201端口未连通，处理操作详见 <a href="#">如何处理界面“ICAgent状态”为“离线”的问题</a> 。 |
| 异常   | 主机ICAgent功能异常，请联系技术人员处理。   |

- **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：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。
- 在CCE界面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：登录控制台后，打开任意一个界面，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的全屏模式进行监控时，全屏模式会随着用户账号的退出而退出，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系统在线超时退出机制。  
例如，登录控制台后，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界面，则对于其他任意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，则恢复系统在线超时退出机制。  
例如，登录控制台后，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界面，当退出所有AOM全屏界面后，对于任意界面，在1小时内无任何操作，会自动退出到登录界面。

### 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 3-1 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?

每个用户最多可创建2个访问密钥（AK/SK），且一旦生成永久有效。

- **AK**（Access Key ID）：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**（Secret Access Key）：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。

## 操作步骤

1. 登录控制台，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”。
2. 在“我的凭证”页面中选择“访问密钥”页签。
3. 在列表上方单击“新增访问密钥”，输入验证码或密码。
4. 单击“确定”，生成并下载AK/SK。

创建访问密钥成功后，您可以在访问密钥列表中查看访问密钥ID（AK），在下载.csv文件中查看秘密访问密钥（SK）。

#### 📖 说明

- 请及时下载保存，弹窗关闭后将无法再次获取该密钥信息，但您可重新创建新的密钥。
- 当您下载访问密钥后，可以在浏览器页面左下角打开格式为.csv的访问密钥文件，或在浏览器“下载内容”中打开。
- 为了账号安全性，建议您妥善保管并定期修改访问密钥，修改访问密钥的方法为删除旧访问密钥，然后重新生成。

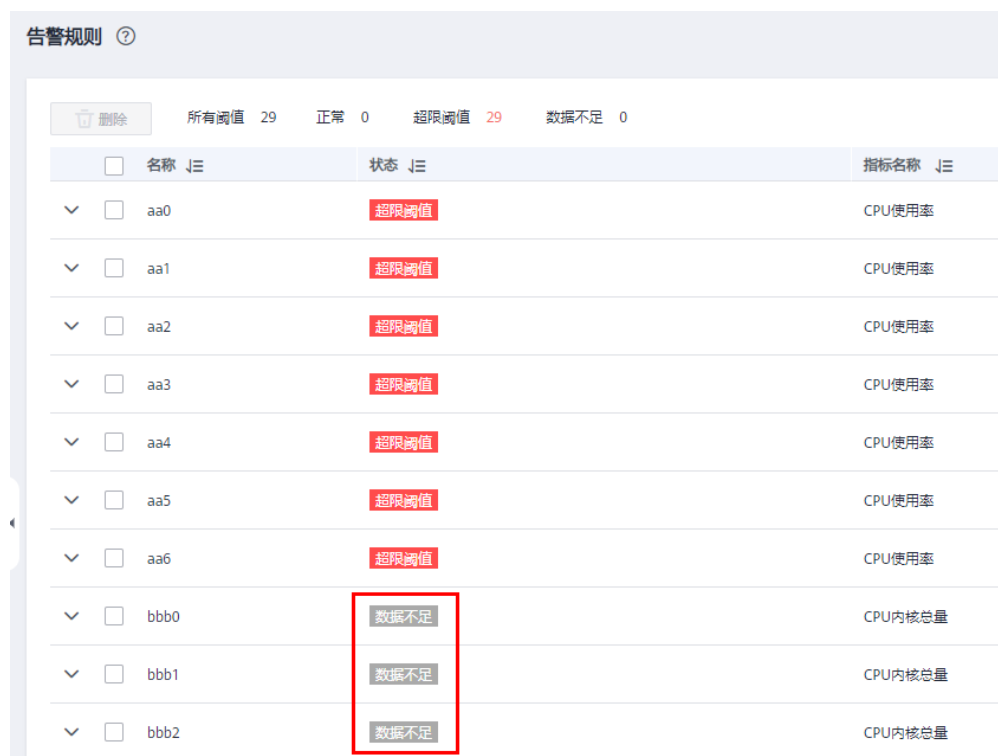
## 3.6 如何查询服务不可用时间？

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 告警规则状态为什么显示“数据不足”？

AOM告警规则中，资源项有时会出现数据不足的情况，如下图所示。

图 3-2 查看规则状态



| <input type="checkbox"/> | 名称   | 状态   | 指标名称    |
|--------------------------|------|------|---------|
| <input type="checkbox"/> | aa0  | 超限阈值 | CPU使用率  |
| <input type="checkbox"/> | aa1  | 超限阈值 | CPU使用率  |
| <input type="checkbox"/> | aa2  | 超限阈值 | CPU使用率  |
| <input type="checkbox"/> | aa3  | 超限阈值 | CPU使用率  |
| <input type="checkbox"/> | aa4  | 超限阈值 | CPU使用率  |
| <input type="checkbox"/> | aa5  | 超限阈值 | CPU使用率  |
| <input type="checkbox"/> | aa6  | 超限阈值 | CPU使用率  |
| <input type="checkbox"/> | bbb0 | 数据不足 | CPU内核总量 |
| <input type="checkbox"/> | bbb1 | 数据不足 | CPU内核总量 |
| <input type="checkbox"/> | bbb2 | 数据不足 | CPU内核总量 |

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？

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。

图 3-3 查看工作负载状态

| 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：

1. ICAgent的版本过低。

ICAgent当前需要用户主动升级的，但是过旧的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。

图 3-4 查看 ICAgent 的版本

| 主机名称                    | 主机IP         | ICAgent状态 | ICAgent版本 |
|-------------------------|--------------|-----------|-----------|
| Dont-Touch              | 192.168.0.67 | 运行        | 5.13.53   |
| as-config-ljjb-UD855PVU | 192.168.0.26 | 运行        | 5.13.53   |

2. 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IAM控制台。

**步骤2** 在左侧导航栏，单击“委托”，进入委托页面。

**步骤3** 单击右上角“创建委托”，进入创建委托页面。

**步骤4** 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。<br><b>须知</b><br>委托名称必须为apm_admin_trust。 | -   |
| 委托类型 | 选择“云服务”。  | 云服务 |
| 云服务  | 请选择“应用运维管理 AOM”。                                    | -   |
| 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5** 在“权限选择”区域，单击“配置权限”。

**步骤6** 配置以下权限：DMS User（或DMS UserAccess），并在“项目[所属区域]”选定生效区域。

**步骤7** 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，如[图3-5](#)，选择“统一身份认证”。

图 3-5 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“弹性云服务器ECS 裸金属服务器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。  | -             |

**步骤6** 单击“下一步”，给该委托进行授权。

**步骤7** 作用范围选择“区域级服务”，然后选择项目。

在权限配置栏搜索“搜索框中输入“APM”，在查找结果中勾选“APM Administrator”。



**步骤8** 单击页面下方的“确定”按钮，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3-6所示。

图 3-6 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3-7所示。待剩余参数配置完成后，单击“立刻购买”即可。

图 3-7 设置委托

高级配置

文件注入  您还可以增加 5 个文件 [如何注入?](#)

用户数据注入   [如何注入?](#)

用户数据内容

0/32768

云服务器组

标签 如果您需要使用同一标签标识多种云资源，即所有服务均可在标签输入框下拉选择同一标签，建议在TMS中创建预定义标签。 [查看预定义标签](#)

标签键  标签值

您还可以增加10个标签

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，并由LTS统一上报日志、话单，AOM不重复计费。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“日志采集开关”未开启。
- AOM控制台上的“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。

### 解决办法

- 安装ICAgent，方法如下：
  - a. 在左侧导航栏中选择“配置管理 > Agent管理”。

- b. 选择对应集群，单击“安装ICAgent”，然后在弹出的提示框单击“确定”。  
等待“ICAgent状态”列显示为“运行”，则表示ICAgent安装成功。
- 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：[配置日志采集路径](#)。
- 登录AOM控制台，在左侧导航栏中选择“配置管理 > 日志配置”，在“配置中心 > 采集开关”页签，将“日志采集开关”置于“开启”状态。
- 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。方法如下：  
登录AOM控制台，在左侧导航栏中选择“配置管理 > 日志配置”，在“配置中心 > 配额设置”页签，将“超额继续采集日志”开关置于“开启”状态。
- 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](#)。
- 更换Chrome或Firefox浏览器查询日志。
- 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。

### 3.13 如何处理界面“ICAgent 状态”为“离线”的问题？

ICAgent安装完成后，界面“ICAgent状态”为“离线”。

#### 问题分析

- **原因：**AK/SK配置不正确或30200、30201端口未连通。
- **影响：**ICAgent无法正常使用。

#### 解决办法

**步骤1** 以root用户登录安装ICAgent的服务器。

**步骤2** 执行以下命令，检查AK/SK配置是否正确。

```
cat /var/ICAgent/oss.icAgent.trace | grep proxyworkflow.go
```

- 若无回显信息，则说明AK/SK配置错误 => 执行 [步骤3](#)
- 若有回显信息，则说明AK/SK配置正确 => 执行 [步骤4](#)

**步骤3** 配置AK/SK后，重新安装ICAgent。如果仍未安装成功，请执行[步骤4](#)。

**步骤4** 查询端口连通性。

1. 执行以下命令，获取ACCESS的IP地址。

```
cat /opt/oss/servicemgr/ICAgent/envs/ICProbeAgent.properties | grep ACCESS_IP
```

2. 依次执行以下命令，检查30200、30201端口的连通性。

```
curl -k https://ACCESS_IP:30200
```

```
curl -k https://ACCESS_IP:30201
```

- 若回显信息为“404”，则说明端口连通性正常 => 请联系技术支持工程师。
- 若回显信息不为“404”，则说明端口未连通 => 请联系网络管理开放端口后，重新安装ICAgent。如果仍未安装成功，请联系技术支持工程师。

----结束



## 3.14 安装了 ICAgent，但是监控不到主机是什么原因？

### 问题描述

安装了ICAgent，且节点上ICAgent进程正常，但是无法监控到主机。

### 可能原因

一般情况下，在AOM页面看不到主机主要有以下几种原因：

- ICAgent未安装成功
- ICAgent安装成功但是配置错误
- ICAgent安装成功但是数据采集失败

### 解决方法

**步骤1** 若ICAgent未安装成功，请重新[安装ICAgent](#)。

**步骤2** 若ICAgent安装成功，但是无法监控到主机，通常有几种原因：

配置错误：Region名错误，或PODLB地址错误。

数据采集失败：调openstack接口失败，或采集的hostid为空。

**步骤3** 请查看ICAgent的日志并检查配置，根据日志报错判断原因。

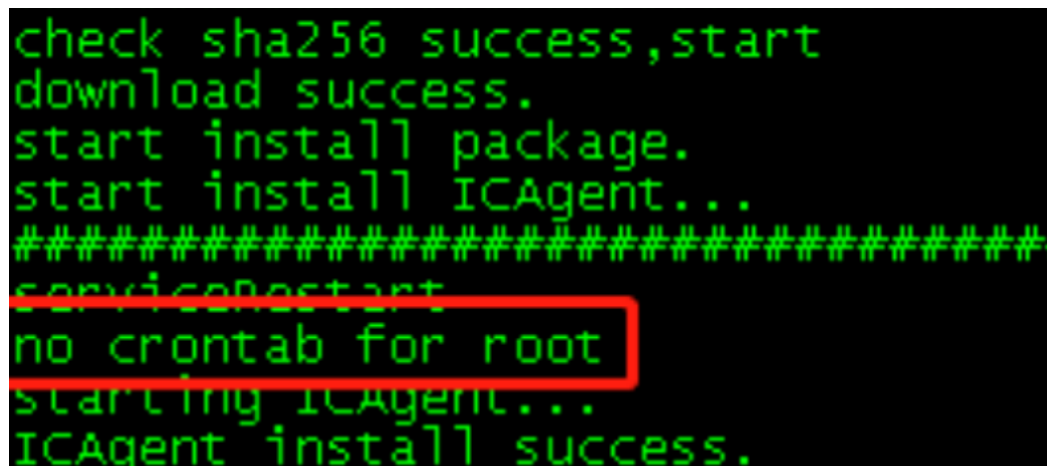
----结束

## 3.15 安装 ICAgent 过程中，系统提示 “no crontab for root” 是什么原因？

### 问题描述

安装ICAgent过程中，系统提示 “no crontab for root” 。

图 3-8 安装 ICAgent



```
check sha256 success,start
download success.
start install package.
start install ICAgent...
#####
serviceRestart
no crontab for root
starting ICAgent...
ICAgent install success.
```

## 可能原因

安装ICAgent的脚本会同时安装crontab计划任务，该提示信息表示当前没有root的计划任务。

## 解决方法

无需解决。

只要系统回显信息包含“ICAgent install success”，即表示ICAgent安装成功，ICAgent的数据采集等功能即可正常使用。

## 3.16 AOM 配置日志转储时无法选中 obs 桶是什么原因？

### 问题描述

账号有OBS的权限，但在日志转储下无法查看OBS桶列表，报错码：LTS.0203。

### 可能原因

用户未给该子账号添加LTS权限。

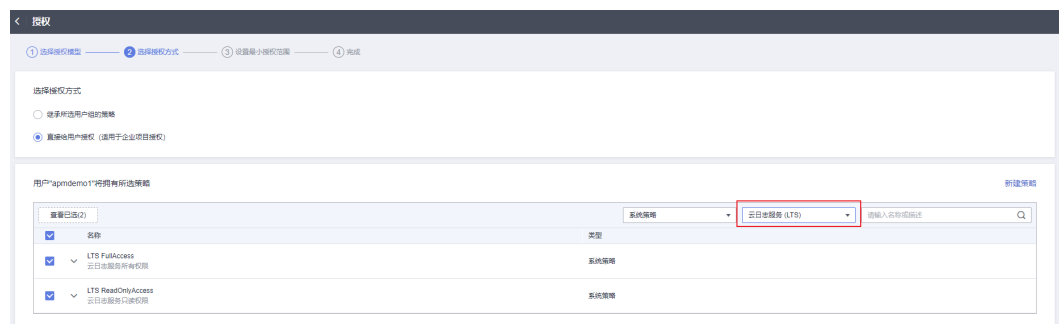
### 解决方法

**步骤1** 登录管理员账号，进入统一身份认证服务控制台。

**步骤2** 在用户页面，找到需要添加LTS权限的用户名，单击右侧操作列的“授权”。

**步骤3** 选择授权模型：角色授权，单击“下一步”。

**步骤4** 选择授权方式：直接给用户授权，筛选“云日志服务LTS”，勾选云日志服务所有权限或只读权限，单击“下一步”。



**步骤5** 选择您想关联的区域项目，单击“确定”，授权成功。

----结束

## 3.17 Grafana 无法展示内容是什么原因？

### 问题描述

在CCE插件市场安装了Prometheus插件之后，Grafana无法展示监控数据。

## 可能原因

Grafana配置参数错误。

## 解决方法

**步骤1** 登录云容器引擎控制台（旧版）。

**步骤2** 左侧导航栏选择“资源管理 > 网络管理”，在Service页面获取Grafana服务的访问地址和端口，以及Prometheus服务的访问域名和端口。



| 服务名称         | 内部访问域名 | 关联工作负载 | 访问地址 | 访问类型  | 访问端口 / 协议 | 操作           |
|--------------|--------|--------|------|-------|-----------|--------------|
| prometheus   |        | 无关联负载  |      | 集群内访问 | /TCP      | 更新 编辑YAML 删除 |
| grafana-test |        | 无关联负载  |      | 集群内访问 | /TCP      | 更新 编辑YAML 删除 |

**步骤3** 左侧导航栏选择“配置中心 > 配置项”，在配置项页面找到grafana-conf配置项，单击“编辑YAML”，将"root\_url"修改成Grafana的访问地址。

```
74 # Redirect to correct domain if host header does not match domain
75 # Prevents DNS rebinding attacks
76 enforce_domain = false
77
78 # The full public facing url
79 root_url = %(protocol)s://%(domain)s:%(http_port)s/grafana/
80
81 # Log web requests
82 router_logging = false
83
84 # the path relative working path
85 static_root_path = public
86
87 # enable gzip
88 enable_gzip = false
```

修改成客户发布的grafana的地址

**步骤4** 在配置项页面找到grafana-datasources配置项，单击“编辑YAML”，将"url"修改成Prometheus的访问域名。

```
28 data:
29   prometheus.yaml: |-
30     {
31       "apiVersion": 1,
32       "datasources": [
33         {
34           "access": "proxy",
35           "editable": false,
36           "name": "prometheus",
37           "orgId": 1,
38           "type": "prometheus",
39           "url": "http://cceaddon-prometheus-server.cce-monitor.svc:80",
40           "version": 1
41         }
42       ]
43     }
```

修改成service中Prometheus的访问域名

**步骤5** 修改以上两个配置文件之后，重启grafana pod，即可查看到监控数据。

----结束