

云备份

# 故障排除

文档版本 01  
发布日期 2024-08-31



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。

# 华为云计算技术有限公司

地址：贵州省贵安新区黔中大道交兴功路华为云数据中心 邮编：550029

网址：<https://www.huaweicloud.com/>

---

## 目录

---

1 备份执行失败.....	1
2 备份无法删除.....	3
3 存储库扩容失败.....	4
4 云硬盘挂载失败.....	6
5 Windows 操作系统的服务器在恢复完成后未显示数据盘.....	7
6 取消备份共享失败.....	10
7 应用一致性 Agent 脚本无法下载或安装失败.....	11
8 Windows 系统安装 Agent 失败.....	15
9 数据库服务器备份失败.....	17
10 使用云服务器备份创建镜像后，镜像创建的云服务器登录后进入维护模式.....	18
11 VMware 备份上云失败.....	21
12 使用 VMware 备份恢复至云上服务器任务失败.....	23
13 VMware 备份存储单元路径不符合要求.....	27
14 导入 eBackup 镜像模板时提示文件非法.....	31
15 VMware 下载 eBackup 时浏览器下载框消失.....	32
16 客户端时间与 UTC 标准时间不一致导致文件备份失败.....	33

# 1 备份执行失败

## 问题描述

手动执行备份或根据备份策略执行备份时，备份任务执行失败。

## 排查思路

以下排查思路根据原因的出现概率进行排序，建议您从高频原因往低频原因排查，从而帮助您快速找到问题的原因。

如果解决完某个可能原因仍未解决问题，请继续排查其他可能原因。

图 1-1 排查思路

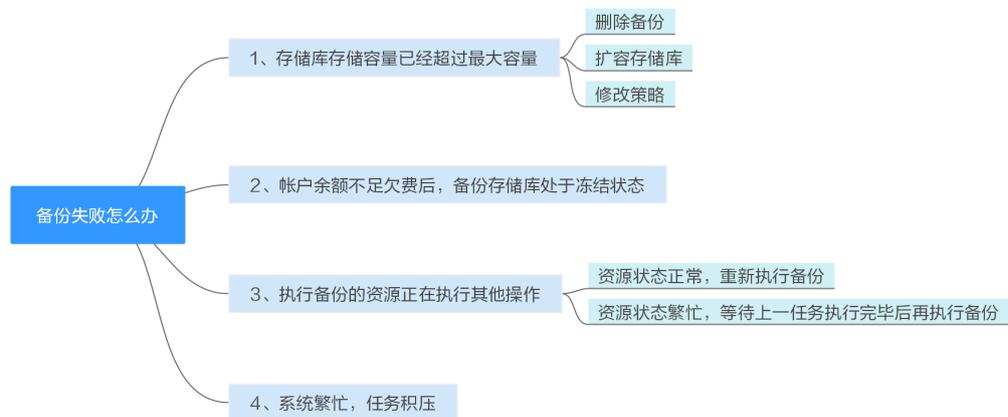


表 1-1 排查思路

可能原因	处理措施
存储库存储容量已经超过最大容量。	解决方法请参考 <a href="#">存储容量已经超过最大容量</a> 。
账户余额不足欠费后，备份存储库处于冻结状态。	请立即 <a href="#">缴清欠款</a> 。

可能原因	处理措施
执行备份的资源正在执行其他操作。	解决方法请参考 <a href="#">执行备份的资源正在执行其他操作</a> 。
系统繁忙，任务积压。	请错峰备份或 <a href="#">提交工单</a> 寻求技术支持。

## 存储容量已经超过最大容量

当存储库存储容量超过上限后，系统将不会继续执行备份。当存储库存储容量不足时，您可以采取以下措施：

- 前往云备份控制台，找到目标存储库，手动[删除不需要的备份](#)。
- 如果还需要保留产生的备份，可以选择扩容存储库，具体操作请参见[扩容存储库](#)。
- 如果存储库绑定了备份策略，可以选择停止备份策略或从策略中解绑存储库，具体操作请参见[停止备份策略](#)和[从策略中解绑存储库](#)。停止后，自动备份将停止，存储库存储容量将不再变化。也可以[修改备份策略](#)或者[修改存储库绑定的资源](#)。

## 执行备份的资源正在执行其他操作

资源正在执行备份、恢复等其他操作时，自动备份可能会失败。

1. 登录管理控制台，在“绑定的资源”列表中查看目标资源的状态，是否为“可用”或者“运行中”。

图 1-2 查看资源状态

名称	服务器类型	可用区	已选磁盘	备份个数	备份空间 (GB)	操作
ecs-...	弹性云服务器	可用区1	2/2	1	5	执行备份 迁移 解绑
--	弹性云服务器	--	0	0	0	执行备份 迁移 解绑
--	弹性云服务器	--	0	0	0	执行备份 迁移 解绑
b27f8346-a6fb-42ef-bcc0-d964639baafb...	弹性云服务器	可用区1	2/2	0	0	执行备份 迁移 解绑

2. 如果状态为“可用”或者“运行中”，则再次执行备份操作；如果资源正在执行任务，则等待上一任务执行完毕后再执行备份。

## 提交工单

如果上述方法均不能解决您的疑问，请[提交工单](#)寻求更多帮助。

# 2 备份无法删除

## 问题描述

备份的删除按钮为灰色或执行删除操作后备份状态为删除失败。

## 排查思路

以下排查思路根据原因的出现概率进行排序，建议您从高频原因往低频原因排查，从而帮助您快速找到问题的原因。

如果解决完某个可能原因仍未解决问题，请继续排查其他可能原因。

表 2-1 排查思路

可能原因	处理措施
备份状态为“正在创建”或者“正在恢复”，导致无法删除。	等待备份完成操作后，再执行删除操作。
云服务器备份已用于创建过镜像，备份的删除按钮为灰色，无法删除备份。	需要先将对应的镜像删除，再进行删除备份。具体操作请参考 <a href="#">删除镜像</a> 。
系统异常，导致备份删除失败。	尝试重新删除备份，如仍无法删除，请 <a href="#">提交工单</a> 寻求技术支持。
权限不足	在IAM中查看账号是否有删除权限。

## 提交工单

如果上述方法均不能解决您的疑问，请[提交工单](#)寻求更多帮助。

# 3 存储库扩容失败

## 问题描述

手动扩容存储库时，扩容失败。

## 排查思路

以下排查思路根据原因的出现概率进行排序，建议您从高频原因往低频原因排查，从而帮助您快速找到问题的原因。

如果解决完某个可能原因仍未解决问题，请继续排查其他可能原因。

图 3-1 排查思路



表 3-1 排查思路

可能原因	处理措施
按需计费的存储库扩容时账户余额不足。	请根据所需费用 <a href="#">给账户充值</a> 。

可能原因	处理措施
包年/包月的存储库有未生效的续费周期。	解决方法请参考 <a href="#">包年/包月的存储库有未生效的续费周期</a> 。
包年/包月的存储库续费订单未支付完成。	请前往“费用中心 > 我的订单”中查看是否存在未支付的存储库续费订单，如存在，请及时完成支付。
存储库变更规格订单未支付完成。	请前往“费用中心 > 我的订单”中查看是否存在未支付的存储库变更规格订单，如存在，请及时完成支付。

## 包年/包月的存储库有未生效的续费周期

如您的包年/包月存储库还存在未生效的续费周期，会导致扩容失败。请等待续费周期生效后再进行扩容，或者取消续费订单后再进行扩容，取消订单操作请参见[如何退订资源的续费周期](#)。

例如：当前的包年/包月周期是1个月，从8月1日到8月31日。在8月15日时进行续费1个月，生效时间从9月1日到9月30日。如您在8月20日对该存储库扩容，就会扩容失败。

## 提交工单

如果上述方法均不能解决您的疑问，请[提交工单](#)寻求更多帮助。

# 4 云硬盘挂载失败

## 现象描述

多次从同一备份（xfs类型文件系统备份）创建云硬盘并挂载到同一个服务器，且该服务器已挂载多个云硬盘（xfs类型文件系统）。当在系统中执行mount命令挂载此类云硬盘时，云硬盘会挂载失败。

## 可能原因

云硬盘（xfs类型文件系统）的superblock中存储了该文件系统的唯一标识UUID，当服务器挂载多块云硬盘时，服务器上存在多个相同的UUID，导致云硬盘挂载失败。

## 定位思路

挂载云硬盘时使用无UUID控制的参数或重新分配云硬盘的UUID，使UUID唯一。

## 解决方法

**步骤1** 登录云硬盘挂载失败的服务器。

**步骤2** 请参照以下2种方式进行处理：

- 设置挂载云硬盘时使用无UUID控制参数：执行**mount -o nouuid /dev/设备名 /挂载路径**命令，例如：  
**mount -o nouuid /dev/sda6 /mnt/aa**
- 重新分配UUID：执行**xfs\_admin -U generate /dev/设备名**命令。

### 📖 说明

设置无UUID控制参数需要每次执行命令，建议使用重新分配UUID方式进行配置。

----结束

# 5 Windows 操作系统的服务器在恢复完成后未显示数据盘

## 现象描述

使用备份恢复服务器成功后，Windows操作系统的服务器上没有显示恢复后的数据盘。

## 可能原因

Windows操作系统自身限制，导致数据盘处于脱机状态。

## 解决方法

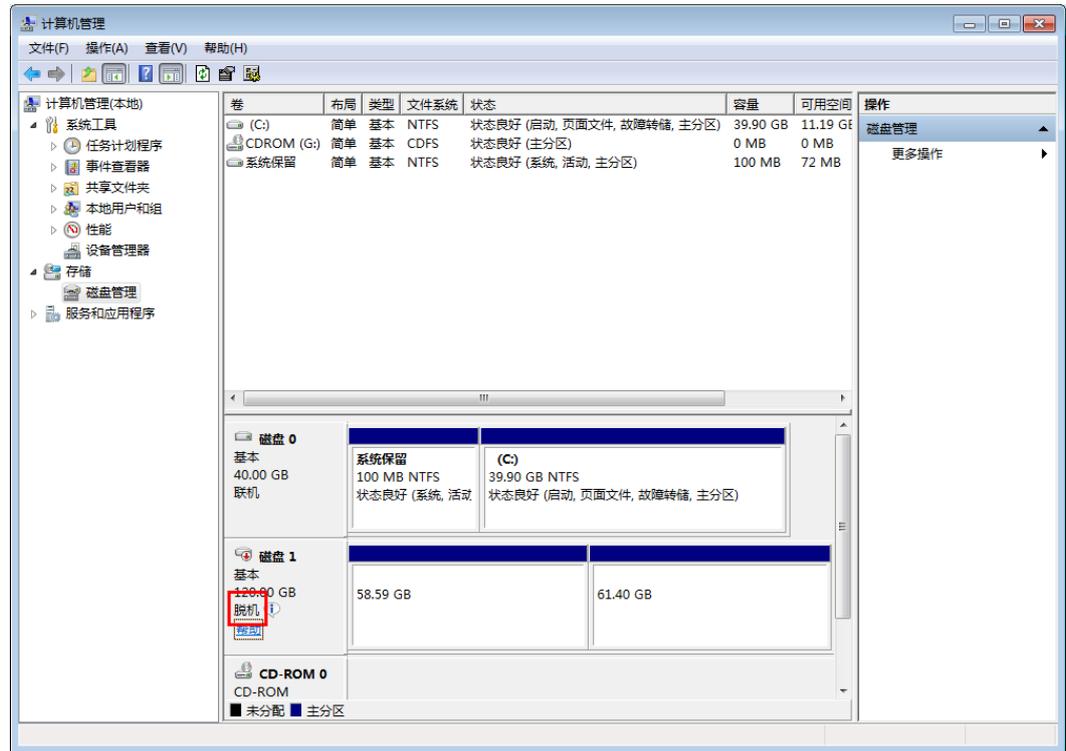
**步骤1** 在Windows操作系统的服务器桌面，右键单击“计算机”图标。

**步骤2** 选择“管理”，弹出“计算机管理”页面。

**步骤3** 在左侧导航树中，选择“存储 > 磁盘管理”。

此时，可以在页面下方看到有数据盘处于脱机状态，如[图5-1](#)所示。

图 5-1 脱机状态的数据盘



步骤4 右键单击处于脱机状态的数据盘，选择“联机”，如图5-2所示。

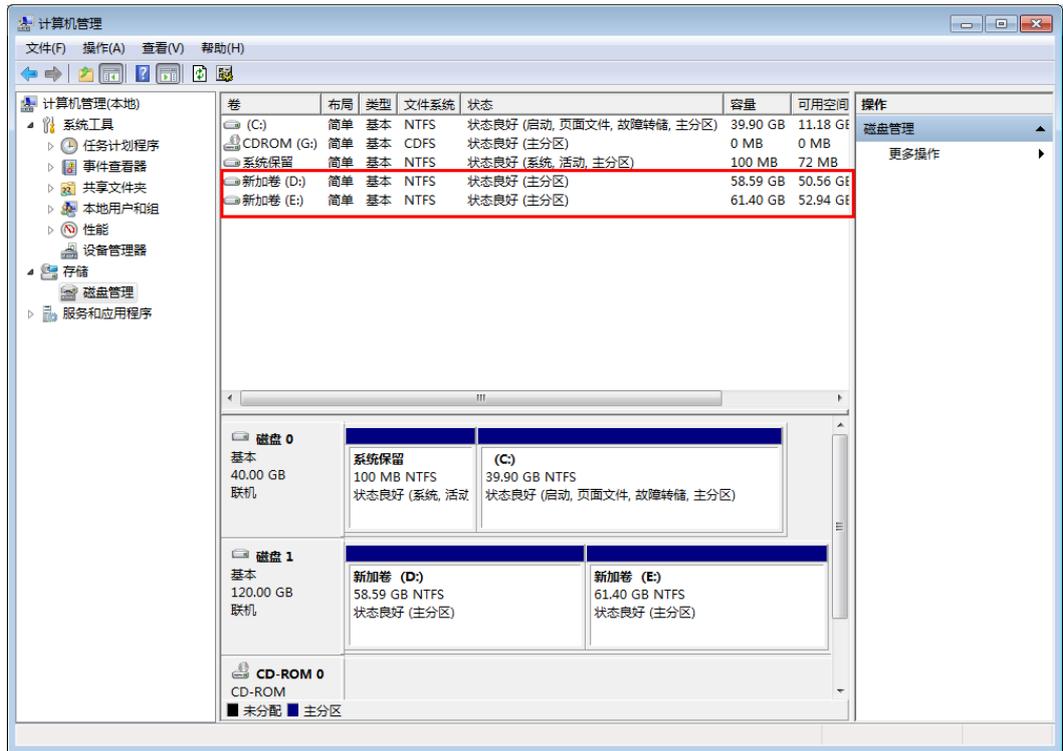
图 5-2 联机数据盘



数据盘置为联机状态后，会在上方的磁盘列表中显示，如图5-3所示。

联机完成后，数据盘将在服务器中正常显示。

图 5-3 查看联机的数据盘



---结束

# 6 取消备份共享失败

## 问题描述

取消备份共享时，系统取消共享失败。

## 排查思路

以下排查思路根据原因的出现概率进行排序，建议您从高频原因往低频原因排查，从而帮助您快速找到问题的原因。

如果解决完某个可能原因仍未解决问题，请继续排查其他可能原因。

图 6-1 排查思路

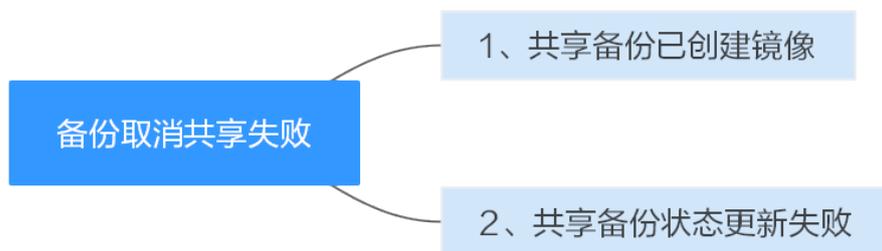


表 6-1 排查思路

可能原因	处理措施
该共享备份已用于创建镜像	需要先将镜像删除，删除后再删除共享备份。具体操作请参考 <a href="#">删除镜像</a> 。
备份成员状态更新失败	系统更新共享备份状态失败，请重试或 <a href="#">提交工单</a> 处理。

# 7 应用一致性 Agent 脚本无法下载或安装失败

## 现象描述

系统提示无法下载脚本或使用Linux系统方式二安装Agent时失败。

## 可能原因

- 原因1：DNS无法正常解析OBS的域名。
- 原因2：目标云服务器openssl版本过低。

## 原因 1 解决方法

原因1：DNS无法正常解析安装域名。

DNS服务器IP地址请参见[华为云内网DNS地址](#)。如果修改DNS后仍无法正常解析，请稍候重试或使用Linux系统方式一进行安装。

**Linux系统操作步骤：**

**步骤1** 以root用户登录云服务器。

**步骤2** 执行`vi /etc/resolv.conf`命令编辑“/etc/resolv.conf”文件。在已有的nameserver配置前写入DNS服务器的IP地址，如[图7-1](#)所示。

图 7-1 配置 DNS



```
; generated by /sbin/dhclient-script
search openstacklocal
nameserver 100.125.1.250
nameserver 100.125.17.29
```

格式如下：

```
nameserver 100.125.1.250
nameserver 100.125.17.29
```

**步骤3** 单击“Esc”，并输入：`wq`，保存退出。

**步骤4** 执行以下命令，查看IP地址是否写入成功。完成修改DNS。

```
cat /etc/resolv.conf
```

----结束

**Windows系统操作步骤:**

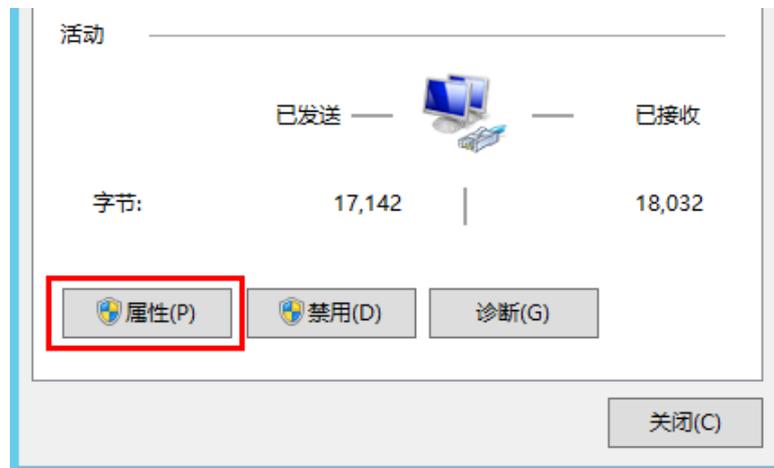
- 步骤1** 进入弹性云服务器界面，登录已创建好的Windows 2012版本的弹性云服务器。
- 步骤2** 单击左下角“这台电脑”，弹出“这台电脑”界面。
- 步骤3** 右键单击“网络”，选择“属性”。弹出“网络和共享中心”，如图7-2所示。选择“本地连接”。

图 7-2 网络和共享中心



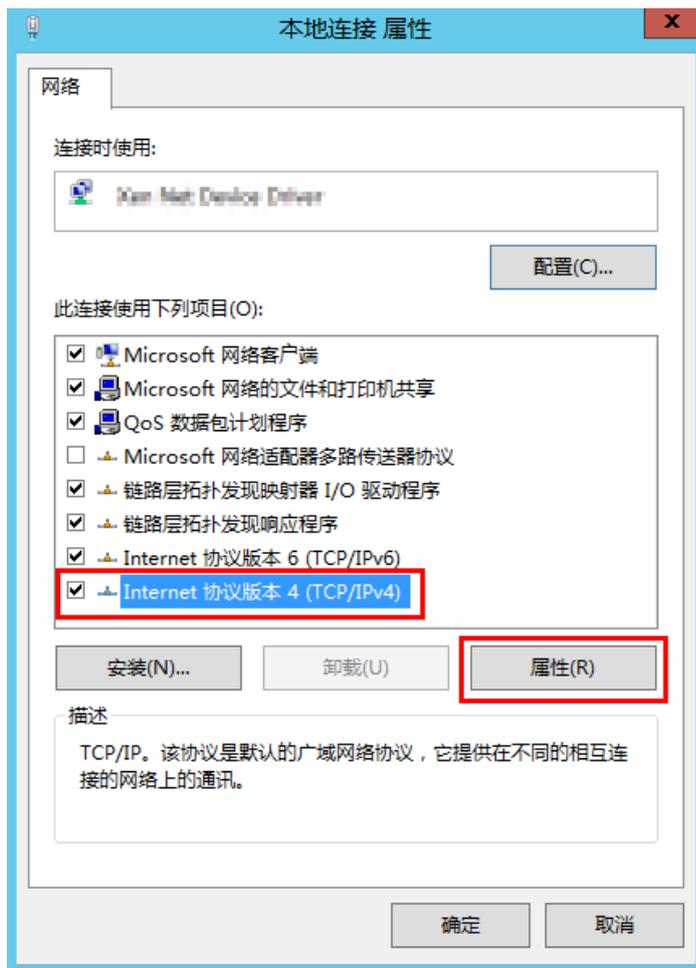
- 步骤4** 在“活动”区域，选择“属性”。如图7-3所示。

图 7-3 本地连接活动



- 步骤5** 弹出“本地连接属性”对话框，选择“Internet 协议版本 4 (TCP/IPv4)”，单击“属性”。如图7-4所示。

图 7-4 本地连接属性



**步骤6** 在弹出的“Internet 协议版本 4 (TCP/IPv4)属性”对话框中，选择“使用下面的DNS 服务器地址”，如图7-5所示，根据需要配置DNS。DNS服务器IP地址请参见[华为云内网DNS地址](#)。配置完成后，单击“确定”，完成配置。

图 7-5 配置 DNS



----结束

## 原因 2 解决方法

原因2：目标服务器openssl版本过低。

**步骤1** 使用远程管理工具（例如：PuTTY、Xshell等）连接您服务器的弹性IP。

**步骤2** 根据需要选择相应的Agent版本，并将安装方式二安装命令复制到该服务器，并将wget中链接中的https改为http。再以root权限执行即可。

----结束

# 8 Windows 系统安装 Agent 失败

## 失败场景一：提示 rdadmin 用户已存在

### 现象描述：

Windows系统的服务器在安装数据库服务器备份Agent时，安装失败。系统提示：Agent working user rdadmin exist。

### 可能原因：

- Windows系统服务器在安装Agent前已创建rdadmin用户。
- Windows系统服务器安装过数据库服务器备份Agent，即使未安装成功，也会创建rdadmin用户。

### 解决方法：

- 步骤1** 进入服务器，单击桌面左下角的Windows图标，选择“控制面板 > 用户账户”。
- 步骤2** 找到是否存在rdadmin用户。如果存在，确认非其他应用创建后，选择“删除账户”即可。
- 步骤3** 删除成功后，再进行重新安装数据库服务器备份Agent。

----结束

## 失败场景二：修改注册表导致安装失败

### 现象描述：

用户通过修改注册表的方式修改系统的默认编码格式，可能会导致agent无法安装。

示例：\HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Command Processor中新建 autorun，其值为chcp 65001。

### 解决方法：

修改值为chcp 65001 > nul

- 步骤1** 快捷键“win+R”打开运行窗口，输入“regedit”。
- 步骤2** 进入“\HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Command Processor”目录。

**步骤3** 右键>新建>字符串值(REG\_SZ)，命名为“autorun”。

**步骤4** 双击，将值修改为chcp 65001 > nul。

----结束

# 9 数据库服务器备份失败

## 现象描述

用户在部署MySQL或SAP HANA等数据库的云服务器上，已成功安装数据库服务器备份的Agent，但执行数据库服务器备份出现失败的情况。

## 可能原因

没有按照云备份最佳实践《通过自定义脚本实现数据库备份》修改解冻和冻结的脚本。

## 解决方法

根据不同的数据库，参考云备份最佳实践《[通过自定义脚本实现数据库备份](#)》完成修改解冻和冻结的脚本后，再执行数据库服务器备份。

# 10 使用云服务器备份创建镜像后，镜像创建的云服务器登录后进入维护模式

## 现象描述

使用云服务器备份创建镜像后，通过创建成功的镜像创建云服务器，但登录云服务器后提示系统进入维护模式，无法正常使用云服务器。

## 可能原因

当云服务器带有数据盘的时候，恢复后的云服务器中的系统盘/etc/fstab文件信息仍是原云服务器的配置参数，和新数据盘的UUID信息不匹配，导致云服务器启动过程中加载/etc/fstab信息出错，系统进入维护模式。

## 解决方法

本例以CentOS系统为例介绍解决方法。

- 步骤1** 使用镜像创建新云服务器后，在云服务器控制台，选择目标云服务器“操作”列下“远程登录”进入云服务器。
- 步骤2** 在维护模式界面，根据提示进入系统。

图 10-1 系统进入维护模式

```
CentOS Linux 7 (Core)
Kernel 3.10.0-1062.12.1.el7.x86_64 on an x86_64

Hint: Num Lock on

cli-demo login: root
Password:
Last login: Tue Feb  7 16:48:33 on tty1

      Welcome to Huawei Cloud Service

[root@cli-demo ~]#
```

- 步骤3** 执行`cat /etc/fstab`命令查看数据盘挂载信息。

图 10-2 数据盘 UUID 信息

```
WARNING! The remote SSH server rejected X11 forwarding request.
Last login: Tue Feb  7 16:35:37 2023

Welcome to Cloud Service

[root@cli-demo ~]#
[root@cli-demo ~]# cat /etc/fstab

#
# /etc/fstab
# Created by anaconda on Mon Apr 27 13:51:12 2020
#
# Accessible filesystems, by reference, are maintained under '/dev/disk'
# See man pages fstab(5), findfs(8), mount(8) and/or blkid(8) for more info
#
UUID=207b19eb-8170-4983-acb5-9098af381e72 /
UUID=08e5c568-86ca-40ce-8145-66b3ea53076a /tmp/test ext4 defaults 1 0
[root@cli-demo ~]#
```

**步骤4** 执行`vi /etc/fstab`命令打开文件，按`i`进入编辑模式，删除所有数据盘的挂载信息后，按`Esc`键退出编辑模式，输入`:wq!`退出保存。

图 10-3 刷新后的/etc/fstab 文件

```
[root@cli-demo ~]# vi /etc/fstab
[root@cli-demo ~]# cat /etc/fstab

#
# /etc/fstab
# Created by anaconda on Mon Apr 27 13:51:12 2020
#
# Accessible filesystems, by reference, are maintained under '/dev/disk'
# See man pages fstab(5), findfs(8), mount(8) and/or blkid(8) for more info
#
UUID=207b19eb-8170-4983-acb5-9098af381e72 /
[root@cli-demo ~]#
```

**步骤5** 执行`reboot`命令重启系统。

图 10-4 系统正常启动界面

```
CentOS Linux 7 (Core)
Kernel 3.10.0-1062.12.1.el7.x86_64 on an x86_64

cli-demo login:
```

**步骤6** 进入系统后，手动挂载数据盘。

图 10-5 手动挂载数据盘

```
[root@cli-demo ~]#
[root@cli-demo ~]# cat /etc/fstab

#
# /etc/fstab
# Created by anaconda on Mon Apr 27 13:51:12 2020
#
# Accessible filesystems, by reference, are maintained under '/dev/disk'
# See man pages fstab(5), findfs(8), mount(8) and/or blkid(8) for more info
#
UUID=207b19eb-8170-4983-acb5-9098af381e72 /
ext4 defaults 1 1

[root@cli-demo ~]#
[root@cli-demo ~]# mount /dev/vdb /tmp/test
[root@cli-demo ~]#
[root@cli-demo ~]#
```

**步骤7** 执行**blkid**命令获取数据盘的UUID信息。

**图 10-6** 获取数据盘 UUID 信息

```
[root@cli-demo ~]# blkid
/dev/vdal: UUID="207b19eb-8170-4983-acb5-9098af381e72" TYPE="ext4"
/dev/vdb: UUID="08e5c568-86ca-40ce-8145-66b3ea53076a" TYPE="ext4"
[root@cli-demo ~]#
```

**步骤8** 执行**vi /etc/fstab**命令打开文件，按**i**进入编辑模式，将数据盘挂载信息添加到**/etc/fstab**文件中，按**Esc**键退出编辑模式，输入**:wq!**退出保存。

**图 10-7** 手动添加数据盘挂载信息

```
[root@cli-demo ~]# blkid
/dev/vdal: UUID="207b19eb-8170-4983-acb5-9098af381e72" TYPE="ext4"
/dev/vdb: UUID="08e5c568-86ca-40ce-8145-66b3ea53076a" TYPE="ext4"
[root@cli-demo ~]#
[root@cli-demo ~]#
[root@cli-demo ~]# vi /etc/fstab
[root@cli-demo ~]# vi /etc/fstab
[root@cli-demo ~]# cat /etc/fstab

#
# /etc/fstab
# Created by anaconda on Mon Apr 27 13:51:12 2020
#
# Accessible filesystems, by reference, are maintained under '/dev/disk'
# See man pages fstab(5), findfs(8), mount(8) and/or blkid(8) for more info
#
UUID=207b19eb-8170-4983-acb5-9098af381e72 / ext4 defaults 1 1
UUID=08e5c568-86ca-40ce-8145-66b3ea53076a /tmp/test ext4 defaults 1 0
[root@cli-demo ~]#
```

添加后，系统重启会自动挂载。

----**结束**

# 11 VMware 备份上云失败

## 问题描述

执行VMware备份上云时，备份任务失败。

## 排查思路

以下排查思路根据原因的出现概率进行排序，建议您从高频原因往低频原因排查，从而帮助您快速找到问题的原因。

如果解决完某个可能原因仍未解决问题，请继续排查其他可能原因。

图 11-1 排查思路

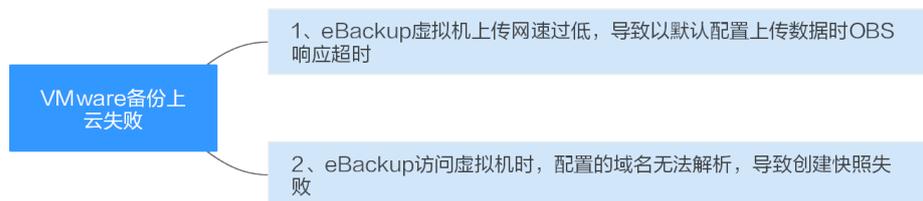


表 11-1 排查思路

可能原因	处理措施
eBackup虚拟机上传网速过低，导致以默认配置上传数据时OBS响应超时	eBackup虚拟机上传网速过低（50MB/s以下），导致以默认配置上传数据时OBS响应超时，备份上传失败。原因提示为：Write data to backup storage failed. 解决方法请参考 <a href="#">eBackup虚拟机上传网速过低</a> 。
eBackup访问虚拟机时，配置的域名无法解析，导致创建快照失败	在eBackup的host文件中配置能够解析虚拟机vCenter的域名。

## eBackup 虚拟机上传网速过低

- 步骤1 以hcp用户登录eBackup虚拟机后台，并切换到root账号。
- 步骤2 执行以下命令，编辑hcpconf.ini文件。  

```
vim /opt/huawei-data-protection/ebackup/microservice/ebk_vmware/conf/hcpconf.ini
```
- 步骤3 将参数“ProductStorageMemoryPoolBlockNum”和“CommonTaskUsingMaxThread4Backup”的值均修改为“2”。
- 步骤4 输入:wq!保存以上修改并退出编辑模式。
- 步骤5 进入cd /opt/huawei-data-protection/ebackup/microservice/ebk\_vmware/script。
- 步骤6 执行sh ebackup\_stop.sh，如图11-2所示。

图 11-2 执行 sh ebackup\_stop.sh

```
[root@eBackup script]# sh ebackup_stop.sh
Send SIGKILL to ebk_vmware_monitor, call: kill -9 12958
Send SIGKILL to ebk_vmware, call: kill -9 543
Send SIGKILL to nginx, call: kill -9 11644
Send SIGKILL to sub nginx, call: kill -9 11645
The Process ebk_vmware_monitor ebk_vmware nginx of OceanStor BCManager eBackup was stopped successfully.
```

- 步骤7 执行sh ebackup\_start.sh，如图11-3所示。

图 11-3 执行 sh ebackup\_start.sh

```
[root@eBackup script]# sh ebackup_start.sh
The ebk_vmware agent of OceanStor BCManager eBackup was started successfully.
[root@eBackup script]#
```

- 步骤8 重新下发VMware备份任务，并检查故障是否消除。如仍无法解决，请联系技术支持。  
----结束

## 提交工单

如果上述方法均不能解决您的疑问，请[提交工单](#)寻求更多帮助。

# 12 使用 VMware 备份恢复至云上服务器任务失败

---

## 问题描述

执行VMware备份恢复至云上服务器时，恢复任务失败。

## 可能原因

本地VMware虚拟机存在多块数据盘，且为LVM逻辑卷组，恢复时会存在问题。

## 解决方法

**步骤1** 登录网络控制台，进入“访问控制 > 安全组”界面。

**步骤2** 单机右上角“创建安全组”，创建一个不放通任何端口的安全组，如[图12-1](#)所示。

图 12-1 创建安全组



创建安全组

\* 名称

\* 企业项目  [新建企业项目](#) ?

\* 模板

描述

0/255

[查看模板规则](#)

**步骤3** 进入云服务器控制台，将待恢复的云服务器加入**步骤2**创建好的安全组。  
单击目标服务器名称，在“安全组”页签中单击“更改安全组”。如**图12-2**所示。

图 12-2 更改安全组



**步骤4** 进入云备份控制台，选择“混合云备份 > VMware备份”。

选择需要恢复的VMware备份，在“操作”列选择“恢复数据”，服务器选择**步骤3**中待恢复的服务器。如图12-3所示。

图 12-3 恢复至其他服务器



**步骤5** 进入“任务”界面，查看恢复进度。当恢复任务进度达到91%时，前往云服务器控制台，将出现的新数据盘挂载至云服务器上。如图12-4所示。

挂载步骤请参考[挂载磁盘](#)。挂载完成后根据提示完成磁盘初始化。

图 12-4 查看任务进度



任务ID	任务类型	状态	资源	资源类型	存储库
9298982f1dd7-408f-beca-29da4e0d...	恢复	正在运行 91%	05c71560-dc5e-55c3-8a904...	VMware本地服务器	VSSM-ZT 2c6abact-797a-4376-a4b2...

**步骤6** 更换目标服务器的安全组。将安全组更换至符合以下条件的安全组中。

出方向允许访问100.125.0.0/16网段的1-65535端口，入方向允许访问100.125.0.0/16网段的59526-59528端口。

更换安全组的详细操作请参考[更改安全组](#)。如[图12-5](#)所示。

图 12-5 放通安全组端口



### 更改安全组

网卡: 192.168.10.94

安全组: sg-whm2 (入方向:TCP/59526-59528 | ...)

入方向:TCP/59526-59528| 出方向:TCP/1-65535

[新建安全组](#)

**确定** **取消**

**步骤7** 进入云备份控制台“任务”界面，等待恢复任务成功。

恢复任务成功后，即可登录云服务器查看恢复情况。

----结束

# 13 VMware 备份存储单元路径不符合要求

## 问题描述

在eBackup上创建存储单元时，系统提示存储单元路径不符合要求。如[图13-1](#)所示。

图 13-1 存储单元路径不符合要求



## 排查思路

以下排查思路根据原因的出现概率进行排序，建议您从高频原因往低频原因排查，从而帮助您快速找到问题的原因。

如果解决完某个可能原因仍未解决问题，请继续排查其他可能原因。

图 13-2 排查思路

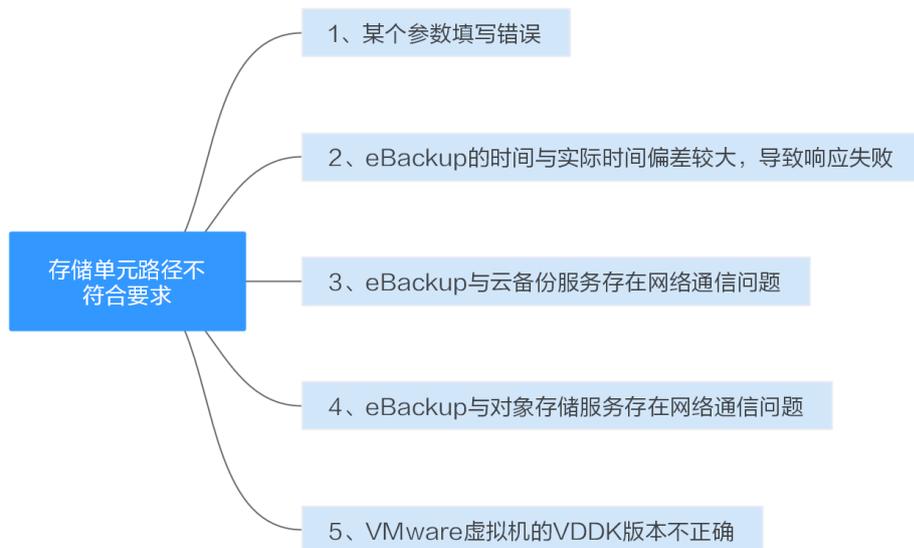


表 13-1 排查思路

可能原因	处理措施
某个参数填写错误。	在eBackup创建存储单元界面，逐个检查参数是否填写正确。如有不正确，需要修改为正确的参数。其中AK/SK不能填写子账号的AK/SK，需要填写主账号的AK/SK。
eBackup的时间与实际时间偏差较大，导致响应失败。	解决方法请参考 <a href="#">eBackup的时间与实际时间偏差较大</a> 。
eBackup与云备份服务存在网络通信问题。	解决方法请参考 <a href="#">eBackup与云备份服务存在网络通信问题</a> 。
eBackup与对象存储服务存在网络通信问题。	请错峰备份或 <a href="#">提交工单</a> 进行技术咨询。
VMware虚拟机的VDDK版本不正确。	需要使用6.0.3版本的VDDK。用户可以访问VMware官方网站 <a href="https://code.vmware.com/web/sdk/6.0/vddk">https://code.vmware.com/web/sdk/6.0/vddk</a> 下载VMware-vix-disklib-6.0.3-4888596.x86_64.tar.gz的VDDK。

## eBackup 的时间与实际时间偏差较大

在eBackup界面的导航栏上选择“ > 系统时间&时区”，查看系统时间，是否与实际时间偏差大于1分钟。

如果不一致，需要修改系统时间与实际时间一致，具体操作请参考[配置系统时间&时区](#)。

## eBackup 与云备份服务存在网络通信问题

使用 `curl -kv https://对应的域名:443` 命令 ping 对应区域的华为云云备份的 **地区和终端节点**，查看是否能够 ping 通。

- 是 => 如果仍未解决，请[提交工单](#)进行技术咨询。
- 否 => 确认是否已完成配置公网网络。
  - 是 => 参考[怎样测试域名解析是否生效?](#)，确认是否已完成域名解析。
    - 是 => 如果仍未解决，请[提交工单](#)进行技术咨询。
    - 否 => 需要修改配置文件 “/etc/resolv.conf” 配置正确的用户 DNS，执行 `vi /etc/resolv.conf` 命令编辑 “/etc/resolv.conf” 文件。在已有的 nameserver 配置前写入 DNS 服务器的 IP 地址。DNS 服务器 IP 地址为 114.114.114.114。

图 13-3 修改 DNS

```
; generated by /sbin/dhclient-script
search openstacklocal
nameserver 114.114.114.114
nameserver 114.114.115.115
```

- 否 => 需要参考[规划网络](#)完成公网配置。

## eBackup 与对象存储服务存在网络通信问题

本地 VMware 备份会上传至一个不可见的 OBS 桶中存放，如与 OBS 存在通信问题，也会导致报错。

使用 `curl -kv https://对应的域名:443` 命令 ping 对应区域的华为云对象存储服务的 **地区和终端节点**，查看是否能够 ping 通。

- 是 => 如果仍未解决，请[提交工单](#)进行技术咨询。
- 否 => 确认本地是否已完成配置公网网络。
  - 是 => 参考[怎样测试域名解析是否生效?](#)，确认是否已完成域名解析。
    - 是 => 如果仍未解决，请[提交工单](#)进行技术咨询。
    - 否 => 需要修改配置文件 “/etc/resolv.conf” 配置正确的用户 DNS，执行 `vi /etc/resolv.conf` 命令编辑 “/etc/resolv.conf” 文件。在已有的 nameserver 配置前写入 DNS 服务器的 IP 地址。DNS 服务器 IP 地址为 114.114.114.114。

图 13-4 修改 DNS

```
; generated by /sbin/dhclient-script
search openstacklocal
nameserver 114.114.114.114
nameserver 114.114.115.115
```

- 否 => 需要参考[规划网络](#)完成公网配置。

## 提交工单

如果上述方法均不能解决您的疑问，请[提交工单](#)寻求更多帮助。

# 14 导入 eBackup 镜像模板时提示文件非法

## 现象描述

在本地安装eBackup，导入eBackup镜像模板时，提示如下信息：the following manifest file entry (line 1) is invalid: sha256 vmdk

## 可能原因

该VMware虚拟机不支持sha256加密。

## 解决方法

**步骤1** 登录<https://developer.vmware.com/home>，下载VMware加密套件并完成安装。

**步骤2** 执行以下命令，将eBackup安装包进行转换。

```
ovftool.exe --shaAlgorithm=SHA1 /path/to/the/original/ebackup_xxxx.ovf /path/to/the/new/ova/ebackup-SHA1.ovf
```

### 📖 说明

更多详情请参见：<https://kb.vmware.com/s/article/2151537>。

**步骤3** 转换完成后再次执行eBackup安装操作。

----结束

# 15 VMware 下载 eBackup 时浏览器下载框消失

## 问题描述

在VMware上使用Chrome浏览器下载eBackup镜像模板时，浏览器下载框闪烁后消失，无法下载eBackup镜像模板。

## 可能原因

Chrome浏览器设置存在问题，需要修改浏览器设置。

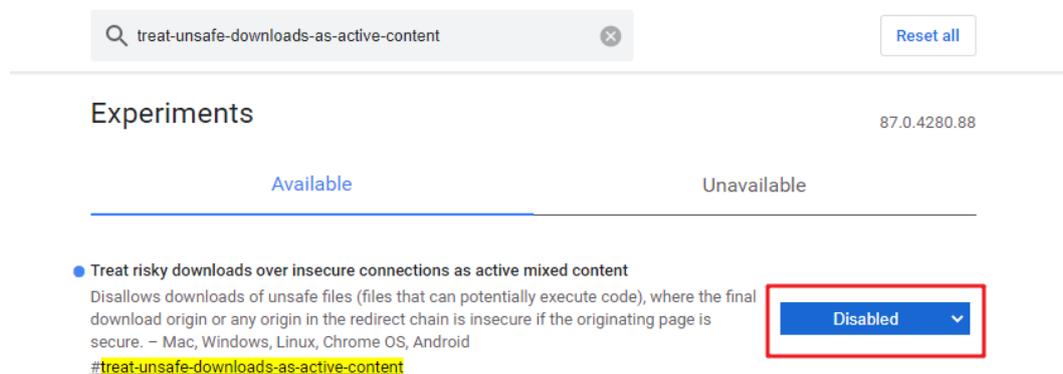
## 解决方法

**步骤1** 在Chrome浏览器地址栏输入并回车：`chrome://flags/`

**步骤2** 在搜索框中搜索：`treat-unsafe-downloads-as-active-content`

**步骤3** 将搜索结果中的“Default”修改为“Disabled”。如图15-1所示。

图 15-1 修改搜索结果



**步骤4** 完成设置后，重启Chrome浏览器，完成下载eBackup镜像模板。

----结束

# 16 客户端时间与 UTC 标准时间不一致导致文件备份失败

## 问题描述

在进行文件备份时，由于安装Agent的主机时间与UTC标准时间不一致，导致文件备份失败。

## 可能原因

时间不一致导致校准失败，从而导致文件备份失败。需要修改安装Agent的主机的NTP信息。

## 解决方法

具体操作步骤请参考[怎样配置弹性云服务器的NTP信息？](#) 配置主机NTP信息的部分。