

云备份

故障案例

文档版本 02
发布日期 2023-07-06



版权所有 © 华为技术有限公司 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。

安全声明

漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：

<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>

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

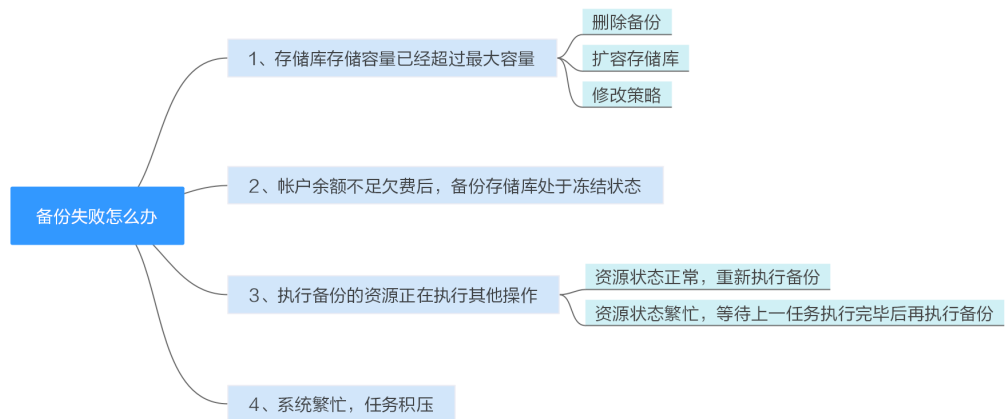


表 1-1 排查思路

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 存储容量已经超过最大容量 。
账户余额不足欠费后，备份存储库处于冻结状态。	请立即 缴清欠款 。

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 执行备份的资源正在执行其他操作 。
系统繁忙，任务积压。	请错峰备份或 提交工单 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



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 删除镜像 。
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 提交工单 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

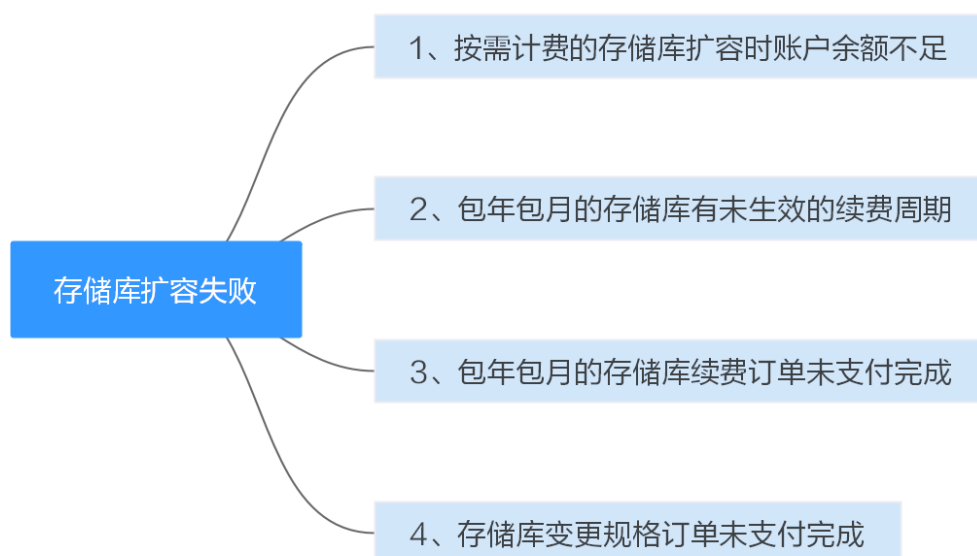


表 3-1 排查思路

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 给账户充值 。

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 包年/包月的存储库有未生效的续费周期 。
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[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未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

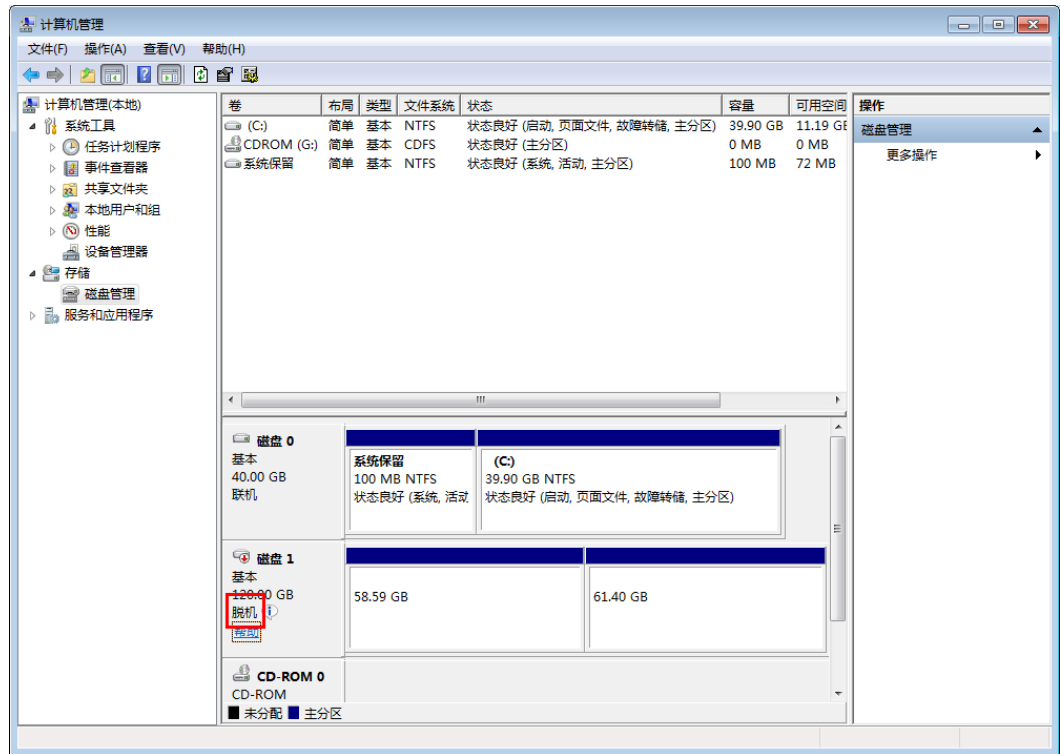
步骤1 在Windows操作系统的服务器桌面，右键单击“计算机”图标。

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”。

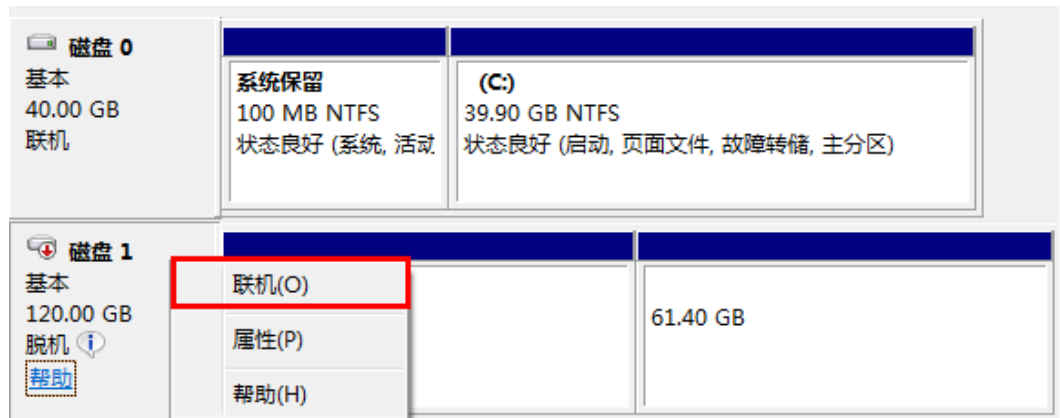
此时，可以在页面下方看到有数据盘处于脱机状态，如[图5-1](#)所示。

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。

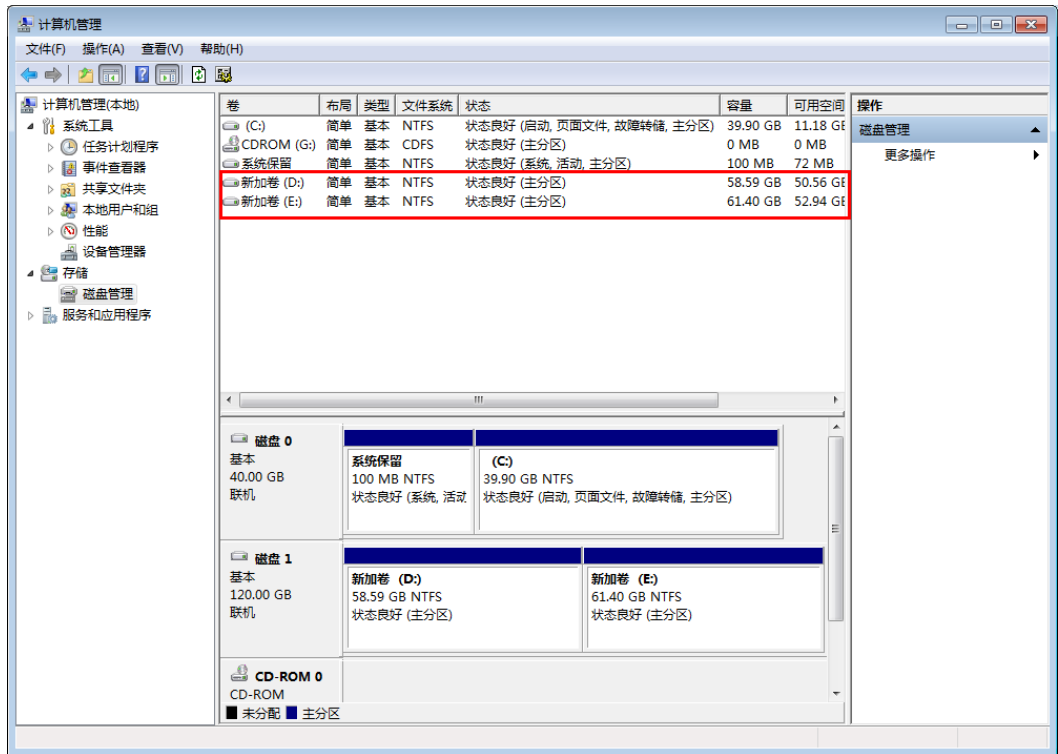
图 5-2 联机数据盘



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

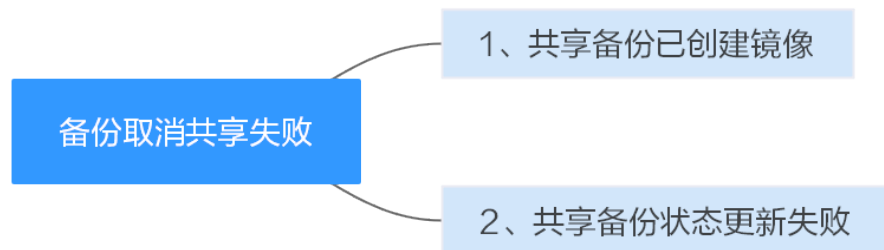


表 6-1 排查思路

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 删除镜像 。
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 提交工单 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obs.myhuaweicloud.com安装域名。

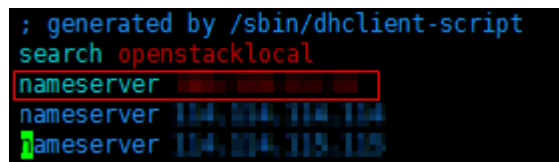
需要手动将DNS修改为[华为云内网DNS地址](#)。如果修改DNS后仍无法正常解析，请稍候重试或使用Linux系统方式一进行安装。

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 104.204.114.114
nameserver 104.204.115.115
```

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:

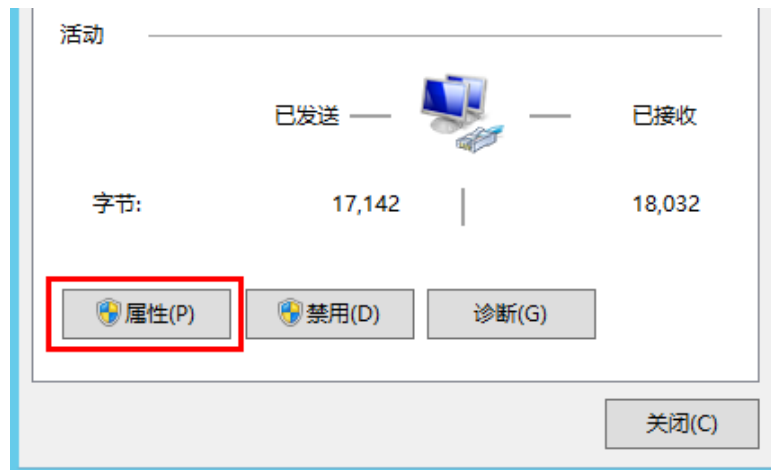
- 步骤1** 进入弹性云服务器界面，登录已创建好的Windows 2012版本的弹性云服务器。
- 步骤2** 单击左下角“这台电脑”，弹出“这台电脑”界面。
- 步骤3** 右键单击“网络”，选择“属性”。弹出“网络和共享中心”，如图7-2所示。选择“本地连接”。

图 7-2 网络和共享中心



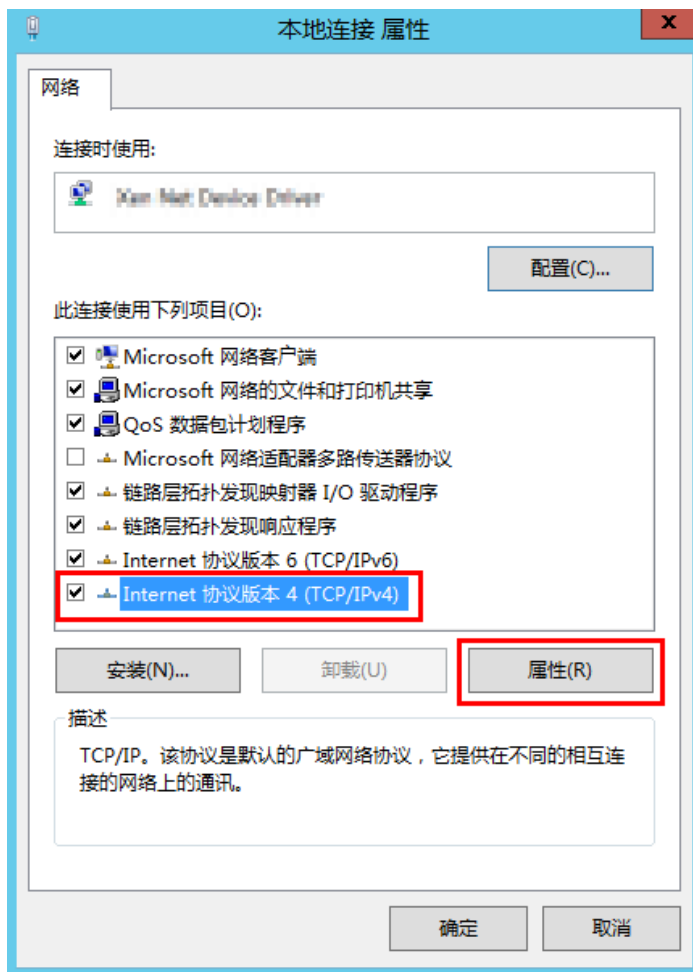
- 步骤4** 在“活动”区域，选择“属性”。如图7-3所示。

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。需要手动将DNS修改为[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。

图 10-1 云服务器列表



- 步骤2** 在维护模式界面，根据提示进入系统。

图 10-2 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 10-3 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 1
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 10-4 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 /
ext4 defaults 1 1

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

步骤5 执行reboot命令重启系统。

图 10-5 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 10-6 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 10-7 获取数据盘 UUID 信息

```
[root@cli-demo ~]# blkid  
/dev/vda1: 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 10-8 手动添加数据盘挂载信息

```
[root@cli-demo ~]# blkid  
/dev/vda1: 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

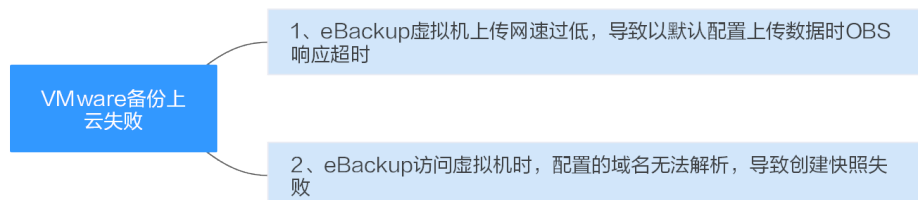


表 11-1 排查思路

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 eBackup虚拟机上传网速过低 。
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 ①

当前任务列表支持查看最近30天内的任务记录。

任务ID	任务类型	状态	资源	资源类型	存储库
9298982f1dd7-408f-beca-29de4e0d...	恢复	正在进行 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

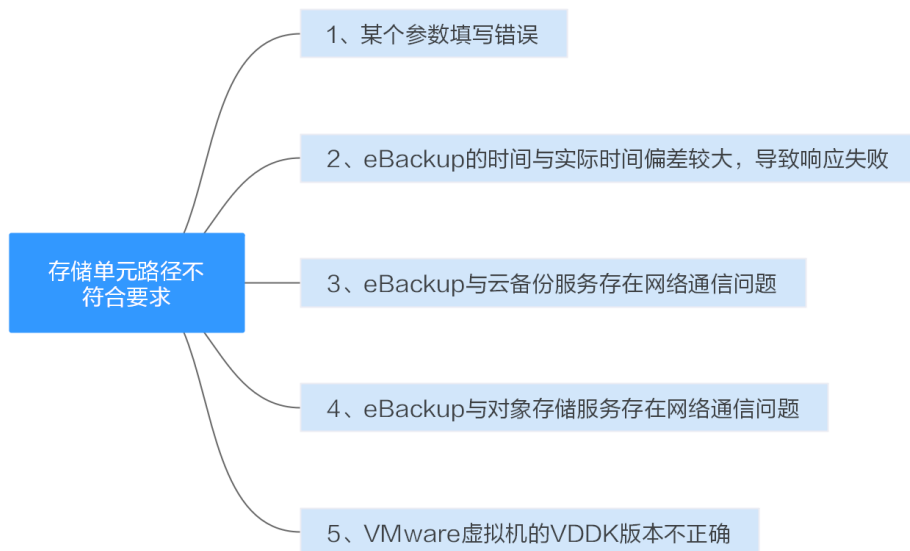


表 13-1 排查思路

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 eBackup的时间与实际时间偏差较大 。
eBackup与云备份服务存在网络通信问题。	解决方法请参考 eBackup与云备份服务存在网络通信问题 。
eBackup与对象存储服务存在网络通信问题。	请错峰备份或 提交工单 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 https://code.vmware.com/web/sdk/6.0/vddk 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。

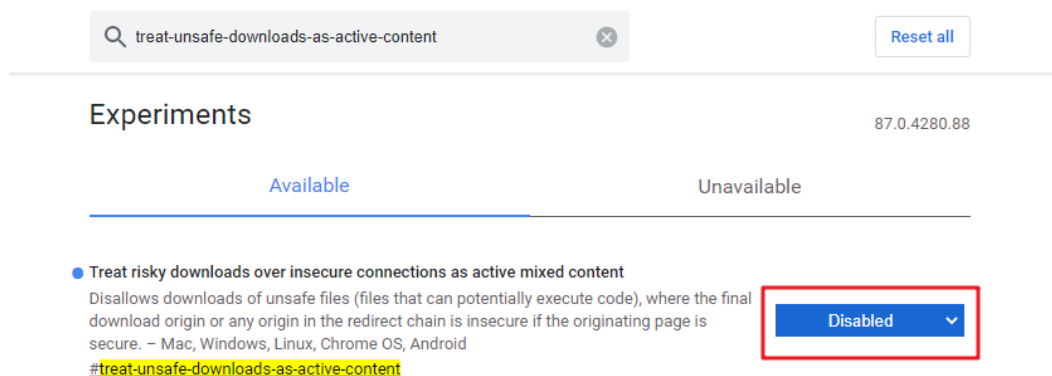
解决方法

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。