

トラブルシューティングガイド

HYCUデータ保護 for Enterprise Clouds v4.8.0

2023 年 7 月



法的通知

著作権情報

© 2023 HYCU. All rights reserved.

本資料には独占所有権がある情報が含まれており、著作権で保護されています。HYCUの書面による事前の同意なしに、本資料のいかなる部分も、いかなる形式でも、いかなる手段によっても、コピー、複製、配布、送信、検索システムへの保存、修正、または他の言語への翻訳を行うことはできません。

商標

HYCUのロゴ、名称、商標、サービスマーク、およびそれらの組み合わせは、HYCUまたはその関連会社の財産です。その他の製品名は、それぞれの商標またはサービスマーク所有者の財産であり、ここに明記します。

AcropolisおよびNutanixは、Nutanix, Inc.の米国およびその他の管轄区域における商標です。

Amazon Web Services、AWS、およびAmazon S3はAmazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

Azure®、Microsoft®、Microsoft Edge™、およびWindows®は、Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。

Dell Technologies、Dell、およびその他の商標は、Dell Inc.またはその関連会社の登録商標です。

GCP™、Google Cloud Platform™、およびGoogle Cloud Storage™は、Google LLCの商標です。

Linux®は、米国およびその他の国におけるLinus Torvaldsの登録商標です。

Red Hat Enterprise Linuxは、米国およびその他の国におけるRed Hat, Inc.またはその関連会社の登録商標です。

VMware ESXi™、VMware Tools™、VMware vCenter Server®、VMware vSAN™、VMware vSphere®、VMware vSphere® Data Protection™、VMware vSphere® Virtual Volumes™、およびVMware vSphere® Web Clientは、米国およびその他の管轄区域におけるVMware, Inc.またはその関連会社の商標または登録商標です。

NetApp®, NetApp Keystone®, NetApp Cloud Volume Services®, およびONTAP®は、米国およびその他の管轄区域におけるNetApp, Inc.の商標または登録商標です。

免責事項

本資料に記載されている詳細や説明は、資料が作成された時点で正確かつ最新であると判断されています。この資料に記載されている情報は、予告なしに変更される場合があります。

HYCUはこの資料を「現状のまま」で提供し、商品性および特定の目的への適合性の黙示の保証を含む(ただしそれらに限定されない)、明示または黙示のいかなる種類の保証も行いません。

HYCUは本資料に含まれている誤記や省略については責任を負わないものとします。HYCUは、保証、契約、または他の何らかの法理論に準じているかどうかにかかわらず、本資料の使用または使用できない状態や、あるいは本資料に記載されている情報に基づいて取られたすべての措置について、たとえそれが損害を発生させる可能性があるという助言がある場合であっても、そのことに起因する直接的、間接的、結果的、懲罰的、特別、または偶発的な損害について、一切責任を負わないものとします。この損害には、損失と利益の損害、予期される節約の損失、業務の中断、または情報の損失が含まれますが、それらに限定されません。

HYCU製品およびサービスに対する唯一の保証は、そのような製品およびサービスに付随する明示的な保証規定に記載されています。本資料のいかなる内容も、追加的な保証を制定するものと解釈すべきではありません。

注意

本資料はHYCU製品とともに提供されます。HYCUは、本資料の主題に関する著作権、特許、特許出願、商標、またはその他の知的財産権を有している場合があります。

HYCUからの書面によるライセンス契約で明示的に提供されている場合を除き、本資料の提供は、HYCU製品に関するこれらの特許、商標、著作権、またはその他の知的財産に対するライセンスをお客様に付与するものではありません。基礎となるHYCU製品の使用は、それぞれのソフトウェアライセンスおよびサポート条件に準拠します。

重要 :付属のソフトウェア製品を使用する前に、ソフトウェアライセンスとサポート条件をお読みください。

HYCU

www.hycu.com

目次

1 HYCUのトラブルシューティングについて	7
2 既知の問題と解決策	9
展開とアップグレードの問題	9
HYCU Webユーザーインターフェースが展開後にアクセスできない	9
ソフトウェアアップグレードドロップダウンリストが空である	11
HYCUのアップグレードが失敗する	11
HYCUアップグレード後にログ設定が変更される	12
vSphere環境のHYCU Backup Controllerのタイムゾーンが正しく設定されない	12
Nutanix REST API v3の問題	12
Nutanix REST API v3にアクセスできない	12
Nutanix REST API v3認証エラー	13
ストレージの問題	13
Nutanixクラスターを追加するときにストレージコンテナをマウントできない	14
圧縮が有効になっているためiSCSIターゲットの空きスペースについて誤った結論が出る可能性がある	14
ネットワークの問題	14
NTP同期を実行できない	14
カスタムネットワーク設定を定義した後の接続の問題	15
データ保護の問題	15
アプリケーション検出がWindows仮想マシンで失敗する	16
Exchange Serverの検出、バックアップ、または復元が失敗する	18
ファイルレベルの復元が失敗し、メッセージ「リモートサーバーに接続できない」が表示される	18
HYCUが「仮想マシン」パネルからのアプリケーション整合性バックアップの実行に失敗する	19
仮想マシンとその仮想マシンで実行されている1つ以上のアプリケーションの両方にポリシーを割り当てることができない	19
クラウドターゲットへのファイル共有のバックアップが失敗する	20
ウイルス対策がHYCUを脅威と認識する場合がある	20
ROBO環境で仮想マシンを復元した後にバックアップが失敗する	20

仮想マシンのスナップショットのマウントが失敗する	21
一部のファイルシステムのマウントが失敗する	21
Nutanix ESXiクラスター上の仮想マシンが復元後に起動しない	21
アタッチされたボリュームグループがあるLinux仮想マシンが復元後に緊急モードで起動する	22
複数のExchange Serverデータベース、メールボックス、パブリックフォルダの復元が失敗する	23
15を超えるディスクがある仮想マシンの保護の問題	23
ボリュームグループファイルが復元に使用できない	23
仮想マシンのバックアップがNutanix ESXiクラスター上で失敗する	24
LinuxシステムにSSH接続を確立する際に遅延が発生する	24
VM上でWindows Management Instrumentationサービスが有効になっていないためにアプリケーション検出が失敗する	25
ソースを削除するとアプリケーションのステータスがPROTECTEDからPROTECTED_DELETEDに変わる	25
NFSデータストアでホストされているvSphere仮想マシンのバックアップが失敗する	25
Nutanix Prismがボリュームグループのスペース使用量についての警告を出す	26
仮想マシンのバックアップに関連のないボリュームグループが含まれる	26
HYCU Backup Controllerの復元後に最後の内部バックアップジョブのステータスが「エラー」になる	27
仮想マシンのバックアップが時折失敗する	27
Windows物理マシンの増分バックアップのサイズが予想よりも大きい	27
「古いサードパーティのバックアップスナップショットが存在」アラートがNutanix Prism WebコンソールでNutanix ESXiクラスターに対して発行されます	28
仮想マシンの検出ジョブが完了し、iSCSI IQNの取得に関する問題を示す警告メッセージが表示されます	29
Nutanix Prismは、バックアップスケジュールが適切に構成されていないという警告を発行します	29
SMBターゲットに対して発行されたシステムアラートの監査	30
SQL Serverアプリケーションのバックアップが失敗する	30
PowerShellプラグインの構成ミスが原因で、Windows上でいくつかのデータ保護アクションが失敗する	31
Azure Government仮想マシンのバックアップまたはアーカイブタスクがタイムアウトで失敗する	31

HTTPSを使用するWinRMでアプリケーションの検出に失敗する	32
汎用ファイル共有バックアップ中にエラーが報告される	32
アップグレード後にSQL Serverインスタンスにポリシーを割り当てることができない	33
Nutanix ESXiクラスター上で実行している仮想マシンをアップグレード後に復元できない	33
Webユーザーインターフェースの問題	34
HYCU Webユーザーインターフェースの応答が遅い	34
認証の問題	34
FIDO認証システムの登録が、IP構成の問題が原因で失敗します。	34
FIDO認証システムの使用時に、ブラウザのURLの不一致が報告されます。	35
誤った資格情報を入力した後、正しい資格情報を入力すると、HYCU Backup Controllerへのログオンが失敗します。	35
誤った資格情報を入力した後、正しい資格情報を入力すると、Nutanix Filesサーバーの追加が失敗します。	36
3 自力での問題の解決	37
HYCUログファイル	37

第1章

HYCUのトラブルシューティングについて

このガイドは、HYCUでの作業中に発生する可能性のある問題の原因と回避策を明確にするために作成されています。これには一般的な問題のリストと、問題を独力で解決するために役立つ一連の質問が記載されています。発生している特定の状況がこのガイドで取り上げられておらず、問題を解決できない場合でも、このガイドは分析をHYCUカスタマーサポートに依頼する前に、収集しておく必要がある情報を確認するのに役立ちます。

問題を解決するときには、以下の方法を使用します。

1. 問題が[「既知の問題と解決策」](#) ページ9で説明されているかどうかを確認し、推奨される解決策を適用します。
2. 既知の問題のリストに問題が見つからない場合には、自力での解決を試みてください。

自力で問題を解決する場合、まず問題の原因を特定し、その問題に関する入手可能なすべての情報を収集および分析してから、問題を解決する必要があります。以下の問題に答えることは、問題の解決に役立つ場合があります。

- a. システムは最新ですか？

最新の更新には、問題を解決するソフトウェア更新が含まれている可能性があるため、オペレーティングシステムと最新のHYCUパッチに必ず適用してください。さらに、サポート対象の環境と他の製品との互換性については、[HYCU互換性マトリックス](#)を参照してください。

- b. 発生している問題に以下が当てはまらないことを確認しましたか？

- ユーザーガイドへの掲載が間に合わずに[HYCUリリースノート](#)または[ナレッジベース](#)で説明されている制限や既知の問題が発生しているわけではありません。
- [HYCUユーザーガイド](#)の説明に従って、適切な前提条件ソフトウェアがインストールされ構成されています。

- c. エラーメッセージを受け取りましたか？

環境内で起きているすべてのイベントは「イベント」パネルで表示できます。さらに、環境内で実行されているジョブを追跡し、特定のジョブステータスへの分析情報を得ることができます。このためには、「ジョブ」パネルを使用します。イベントとジョブの詳細については、「[HYCUユーザーガイド](#)」を参照してください。

- d. ログファイル内で問題に関する情報を見つけることができますか？

ログファイルの詳細については、「[HYCUログファイル](#)」 ページ37を参照してください。

e. 問題はサードパーティハードウェアまたはソフトウェアに関連したものですか？

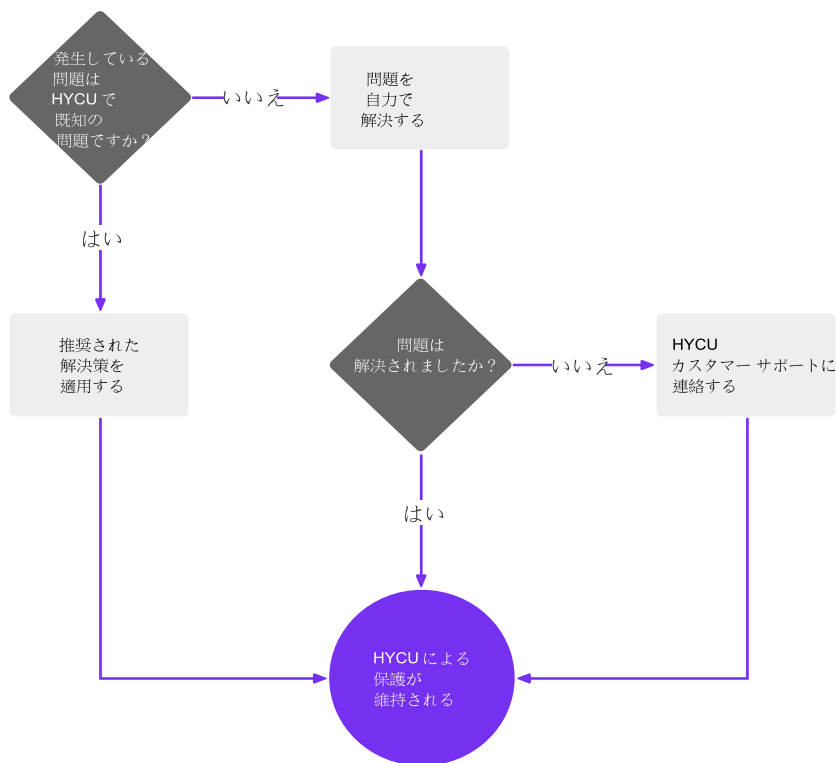
それぞれのベンダーにサポートを依頼してください。

3. 上記を確認しても問題が解決しない場合は、[HYCUカスタマーサポート](#)にお問い合わせください。

以下の情報を収集してHYCUカスタマーサポートに送信することをお勧めします。

- 環境の説明
- 問題の説明
- ログファイル
- 実行したテストの結果(入手できる場合)

以下のフローチャートは、トラブルシューティングプロセスの主要手順を示しています。



参照 :図 1-1 :トラブルシューティングプロセスの主要手順

第2章

既知の問題と解決策

HYCUを使用するときには、問題や制限が発生する可能性があります。問題が発生した可能性が最も高い分野を特定したら、問題とその解決策を探します。トラブルシューティングの分野に応じて、以下のいずれかのセクションを参照してください。

- [“展開とアップグレードの問題” 下](#)
- [“Nutanix REST API v3の問題” ページ12](#)
- [“ストレージの問題” ページ13](#)
- [“ネットワークの問題” ページ14](#)
- [“データ保護の問題” ページ15](#)
- [“Webユーザーインターフェースの問題” ページ34](#)
- [“認証の問題” ページ34](#)

展開とアップグレードの問題

このセクションには、デプロイとアップグレードの問題のトラブルシューティングに関する情報が記載されています。

HYCU 仮想アプライアンスのデプロイまたはHYCUのアップグレードの詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

HYCU Webユーザーインターフェースが展開後にアクセスできない

問題

HYCU仮想アプライアンスの展開後に、HYCU Webユーザーインターフェースにアクセスできません。

原因

この問題を発生させてしまういくつかの潜在的な原因があります。

解決策

この問題を解決するには、以下を実行します。

1. HYCU Webユーザーインターフェースに、HYCU URL(`https://<IPAddress>:<Port>`)を入力して接続します。既定のポートは8443です。
こうすることで、問題の原因である、正しく解決されないホスト名を除去できます。
2. ファイアウォールの設定を調べて、ファイアウォールでHYCU URLへの接続が許可されていることを確認します。
3. ブラウザーのプロキシ設定を調べて、接続の問題が発生していないことを確認します。
4. Nutanix環境のさまざまな仮想マシンからHYCU Webユーザーインターフェースへの接続を試行します。
5. それでも問題を解決できない場合には、HYCUアプリケーションサーバー(Grizzlyサーバー)を、SSHを使用してHYCU Backup Controller仮想マシンに接続して確認します。既定のSSH資格情報は以下のとおりです。

ユーザー名 : **hycu**

パスワード : **hycu/4u**

SSHを使用したHYCU Backup Controller仮想マシンへのアクセスの詳細については、「HYCU ユーザーガイド」を参照してください。

SSHを使用してHYCU Backup Controller仮想マシンに接続したら、以下を実行します。

- a. HYCUアプリケーションサーバーがローカルに対応していることを確認します。

```
wget --no-check-certificate http://127.0.0.1:8443/rest/v1.0/api-docs -O -
```

HYCUが別の外部ポートを使用している場合でも、HYCUアプリケーションサーバーは常にポート8443でリッスンしています。

HYCUアプリケーションサーバーが応答している場合は、Apache Webサーバーを確認してください。

- b. HYCUが使用しているIPアドレスを次のように調べます。

IPアドレスリスト

以下は出力の例です。

例

```
2: eth0: <BROADCAST,MULTICAST,UP,LOWER_UP> mtu 1500 qdisc pfifo_
fast state UP ql en 1000
    link/ether 50:6b:8d:40:e8:b4 brd ff:ff:ff:ff:ff:ff
    inet 10.17.63.199/16 brd 10.17.255.255 scope global eth0
        valid_lft forever preferred_lft forever
```

- c. Apache WebサーバーがリッスンしているIPアドレスとポートを次のように調べます。

```
sudo /usr/bin/netstat -nap | grep httpd | grep LISTEN
```

Apache Webサーバーは手順5bのIPアドレスでリッスンしていることになります。

```
tcp 0 0 10.17.63.199:8443 0.0.0.0:* LISTEN 13687/httpd
```

- d. Apache Webサーバーがローカルに回答していることを次のように調べます。

```
wget --no-check-certificate
https://<IPFromStep5b>:<PortFromStep5c>/rest/v1.0/api-docs -O -
```

例：

```
wget --no-check-certificate
https://10.17.63.199:8443/rest/v1.0/api-docs -O -
```

HYCUが正しいIPアドレスでローカルに回答する場合は、手順1～4をもう一度調べます。

仮想マシンのネットワーク構成を編集する場合は、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

ソフトウェアアップグレードドロップダウンリストが空である

問題

HYCUをアップグレードしようとするときに、HYCUをアップグレードする選択可能なバージョンのドロップダウンリストが空です。

原因

HYCUは、Nutanixイメージ構成リポジトリ内で適切なHYCUイメージを見つけることができません。

解決策

この問題を解決するには、HYCU仮想アプライアンスイメージをNutanixクラスターにアップロードするときに、必ずHYCUイメージ名をHYCU仮想マシンのディスクイメージ名に対応する形式で入力します。HYCU仮想アプライアンスイメージのアップロードの詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

HYCUのアップグレードが失敗する

問題

HYCUのアップグレードを実行するときに、アップグレードが失敗します。

原因

この問題を発生させてしまういくつかの潜在的な原因があります。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います。

1. HYCU Backup Controllerを次のように前のスナップショットに戻します。
 - a. Nutanixログオン資格情報を使用して、Nutanix Prism Webコンソールにログオンします。
 - b. メニューバーで、「ホーム」をクリックし、「VM」を選択します。

- c. 「**テーブル**」タブをクリックし、次に仮想マシンのリストから、HYCU Backup Controller仮想マシンを選択します。
 - d. 「**VMスナップショット**」をクリックし、優先するスナップショットを選択し、「**復元**」をクリックします。
 - e. 「**電源オン**」をクリックして、HYCU Backup Controller仮想マシンをオンにします。
2. HYCUのアップグレードを再試行します。

HYCUアップグレード後にログ設定が変更される

問題

アップグレードの実行後に、カスタマイズされたログ設定の値は既定の値に変更されます。

原因

HYCUのアップグレード時に、ログ設定を含むlogging.propertiesファイルは上書きされます。

解決策

データ保護の必要に応じて、HYCUログを再度セットアップします。

vSphere環境のHYCU Backup Controllerのタイムゾーンが正しく設定されない

問題

HYCU Backup Controllerは、vCenter Serverで構成されたタイムゾーンを使用しません。

解決策

vCenter Serverでタイムゾーンが正しく設定されているにもかかわらず、同期に失敗する場合は、vsphere.bc.timezone構成設定を使用してタイムゾーンを設定することができます。HYCU構成設定のカスタマイズ方法の詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

Nutanix REST API v3の問題

このセクションには、Nutanix REST API v3 の問題のトラブルシューティングに関する情報が記載されています。

Nutanix REST API v3にアクセスできない

問題

NutanixクラスターをHYCUに追加するときに、以下の警告メッセージが表示されます。

REST API V3 is not available on the cluster.

原因

HYCUはその操作にREST API v3を使用しますが、このREST APIはNutanixクラスター上ではアクティブになりません。

解決策

REST API v3が実行していることを確認します。実行していることを確認するには、次のWebページに移動します。

```
https://<NutanixCluster>:<NutanixPort>/api/nutanix/v3/api_explorer/index.html
```

REST API v3が実行していない場合は、さらにトラブルシューティングを行うためのリファレンスとして、Nutanixの資料を参照してください。

Nutanix REST API v3認証エラー

問題

NutanixクラスターをHYCUに追加するときに、以下の警告メッセージが表示されます。

```
Failed to connect to Nutanix cluster: (401) Unauthorized
```

原因

指定したパスワードが誤っているか、またはNutanixクラスターを追加するために使用しているユーザーアカウントに必要なREST API v3の権限がありません。

解決策

正しいパスワード、またはREST API v3へのアクセス権が付与されているユーザーアカウントを指定します。

REST API v3は、以下によってアクセスできることに注意してください。

- 組み込みNutanix Prism管理者アカウント
管理者ユーザーを指定する場合は、必ず小文字を使用します。そうでない場合、REST API v3はアクセスできません。
- Active Directoryユーザー
ユーザーにActive DirectoryアカウントへのREST API v3アクセス権を付与するには、次の手順を実行します。
 1. NutanixクラスターとActive Directoryをリンクします。
 2. Active Directoryアカウントをクラスター管理者ロールにマップします。
 3. Prismセルフサービスポータルから、SSP管理者特権をユーザーに割り当てます。

Prism Webコンソールの詳細については、Nutanixの資料を参照してください。

ストレージの問題

このセクションには、ストレージの問題のトラブルシューティングに関する情報が記載されています。

Nutanixクラスターを追加するときにストレージコンテナをマウントできない

問題

NutanixクラスターをHYCUに追加するときに、ストレージコンテナの1つを追加することができません。

原因

いずれかのストレージコンテナに、このストレージコンテナのグローバル許可リストを上書きする、ストレージコンテナレベルの許可リストセットがあります。

解決策

HYCUは、ストレージコンテナの1つが追加されていない場合にも機能しますが、アクセスできないストレージコンテナにディスクがある仮想マシンはリストしません。したがって、この問題を解決するには、HYCUをコンテナレベルの許可リストに追加するか、またはコンテナレベルの許可リストを削除して、ストレージコンテナがグローバル許可リストを継承するようにします。

圧縮が有効になっているためiSCSIターゲットの空きスペースについて誤った結論が出る可能性がある

問題

iSCSIターゲットを含むストレージコンテナで圧縮が有効になっていると、ターゲットの実際の空きスペース量について誤った結論が出る可能性があります。

解決策

iSCSIターゲットの実際の空きスペース量を確認します。圧縮はストレージコンテナレベルでのみ有効になり、ストレージコンテナ内のボリュームグループとして表される、iSCSIターゲットのデータサイズには影響しないことに注意してください。ストレージコンテナに空きスペースがある場合、新しいディスクを追加するか、または既存のディスクのサイズを大きくすることにより、iSCSIターゲットを拡張できます。

新しいディスクの追加方法の詳細については、Nutanixの資料を参照してください。iSCSIターゲットを拡張する方法の詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

ネットワークの問題

このセクションには、ネットワークの問題のトラブルシューティングに関する情報が記載されています。

NTP同期を実行できない

問題

正常に実行されなかったNTP同期が原因で、以下の問題が発生する可能性があります。

- NTP同期警告メッセージがログファイルに表示されます。
- HYCU Backup Controller仮想マシンのシステム時刻が正しくありません。
- タスクの開始時刻と終了時刻が正しくありません。

原因

既定では、HYCU Backup ControllerはCentOS NTPサーバーを使用してシステム時刻を同期します。場合によっては、これらのサーバーが利用できない可能性があります。

解決策

HYCU Backup ControllerがあるソースをHYCUに追加します。これを実行することによって、HYCU Backup ControllerはソースからNTPサーバーを取得し、既定の代わりにそれらを使用します。ソースの追加方法の詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

問題が解決しない場合は、NutanixクラスターのNTPサーバー設定を確認してください。詳細については、Nutanixの資料を参照してください。

カスタムネットワーク設定を定義した後の接続の問題

問題

HYCU Webユーザーインターフェースを使用してHYCUネットワーク設定を編集すると、HYCUにアクセスできなくなります。この問題は、メインネットワークの変更、HYCUの新しいバージョンへのアップグレード、またはHYCU Backup Controllerの復元後に発生する可能性があります。

原因

ネットワーク設定が正しく定義されていません。

解決策

SSHを使用してHYCU Backup Controller仮想マシンにアクセスし、正しいネットワーク設定を定義します。これを実行するには、次の手順に従います。

1. HYCU Backup Controller仮想マシンへのリモートセッションを開きます。

```
ssh hycu@<HYCUBackupControllerIPAddress>
```

要求されたら、hycuユーザーのパスワードを入力します。

2. /opt/grizzly/misc/にあるifcfg-mainnetwork.templateファイルを開き、そのドキュメントにある指示に従います。必ずルートユーザーとしてまたはsudoを使用して、指定されたコマンドを実行してください。

i 重要 複数のネットワークを使用するようにHYCUをセットアップしている場合は、各ネットワークアダプタに対してこの手順を個別に繰り返すようにしてください。

データ保護の問題

このセクションには、データ保護の問題のトラブルシューティングに関する情報が記載されています。

アプリケーション検出がWindows仮想マシンで失敗する

問題

アプリケーション検出の完了後に、仮想マシンの行にマウスカーソルを移動させると、次のエラーメッセージが表示されます。

```
Discovery failed. Connection error occurred. Please verify virtual machine's WinRM configuration and accessibility.
```

原因

この問題を発生させてしまういくつかの潜在的な原因があります。

解決策

この問題を解決する前に、以下を実行します。

- HYCU Backup Controller仮想マシンへのリモートセッションを開き、アプリケーションが実行されている仮想マシンにpingできることを確認します。
- 仮想マシンからHYCU Webユーザーインターフェースにアクセスできることを確認します。サポートされるブラウザで、以下のURLを入力します。

```
https://<HYCU Server>:8443
```

この場合、<HYCU Server>はHYCU Backup ControllerのIPアドレスまたはホスト名です(たとえば、https://hycu.example.com:8443)。

HYCU Webユーザーインターフェースにアクセスできない場合は、“[HYCU Webユーザーインターフェースが展開後にアクセスできない](#)” ページ9を参照してください。

C 注意 これはサードパーティの問題のトラブルシューティングであるため、以下の説明は公式のMicrosoft資料の説明に置き換わるものでないことに注意してください。そのような理由から、Microsoftの資料で更新を確認することを強くお勧めします。

この問題を解決するには、管理者としてPowerShellコンソールを開き、以下を実行します。

1. PowerShellバージョン3.0以降がインストールされていることを確認します。PowerShellの現在のバージョンを判別するには、次のコマンドを実行します。

```
$PSVersionTable
```

2. PowerShellスクリプトの実行を有効にします。PowerShellスクリプトの実行が、管理対象のホストで制限されないことを確認します。現在の実行ポリシーを判別するには、次のコマンドを実行します。

```
Get-ExecutionPolicy
```

このコマンドがRestrictedを返す場合、スクリプトは実行できません。次のコマンドを実行して、ポリシーをRemoteSigned(推奨)またはUnrestrictedに変更します。

```
Set-ExecutionPolicy {RemoteSigned | Unrestricted}
```


3. ローカルの組み込み管理者アカウントを使用している場合、Windows Server 2012以降のWindows Serverのリリースでは、アプリケーション検出はそのまま使用できます。サポートされている他のすべてのオペレーティングシステムで、次のコマンドを実行して、リモートコマンドを受け取るように構成します(すべてのユーザープロンプトを抑制する-Forceオプションを指定)。

```
Enable-PSRemoting -Force
```

問題が解決しない場合は、次の手順に進みます。

4. WinRMが正しく構成されていることを確認します。
 - a. WinRMサービスが実行されていることを確認します。ローカル仮想マシン上でWinRMサービスが実行されていることを確認するには、次のコマンドを実行します。

```
Test-WSMan
```

以下の例は、WinRMサービスがローカル仮想マシン上で実行されている場合のTest-WSManコマンドのサンプル出力です。

例

```
> Test-WSMan
wsmid :
http://schemas.dmtf.org/wbem/wsman/identity/1/wsmanidentity.xsd
ProtocolVersion : http://schemas.dmtf.org/wbem/wsman/1/wsman.xsd
ProductVendor   : Microsoft Corporation
ProductVersion  : OS: 0.0.0 SP: 0.0 Stack: 3.0
```

WinRMサービスがローカル仮想マシンで実行されていない場合、エラーメッセージが表示されます。

- b. WinRMリスナーが構成されていることを確認します。

すべてのWinRMリスナーをリストするには、次のコマンドを実行します。

```
winrm enumerate winrm/config/listener
```

このコマンドが出力を返さない場合、WinRMは正しく構成されていません。この場合、次のコマンドを使用して、リスナーを自動的に構成できます。

```
winrm quickconfig
```

- c. WinRM通信がファイアウォールまたはウイルス対策プログラムによってブロックされていないことを確認します。
5. ユーザーアカウントへのWinRMアクセスが付与され、ユーザーアカウントが仮想マシンのローカルAdministratorsグループのメンバーであることを確認します。

Exchange Serverの検出、バックアップ、または復元が失敗する

問題

ファイルレベルの復元が失敗し、メッセージ「Unable to connect to the remote server」が表示されます。

原因

ファイルレベルの復元中には、HYCUはWindowsリモート管理 (WinRM) サービスを使用して、HYCU復元スクリプトをHYCU仮想マシンからダウンロードしたり、クライアント仮想マシンで実行して個別のファイルまたはフォルダを復元したりすることはできません。

解決策

クライアント仮想マシンからHYCUへのアクセスがファイアウォールルールによって無効になっていないことを確認します。これを実行するには、Windowsクライアント仮想マシンでWebブラウザを開き、HYCU Webユーザーインターフェースにアクセスします。ファイアウォールに問題がある場合、この試行は失敗するため、HYCUにアクセスできるようにファイアウォールルールを構成する必要があります。

ファイルレベルの復元が失敗し、メッセージ「リモートサーバーに接続できない」が表示される

問題

Exchange Serverの許可が不十分なため、Exchange Serverアプリケーションの検出、バックアップ、または復元が失敗する場合があります。

原因

既定の組織管理ロールグループの許可が変更されている場合、その許可が、Exchange Serverアプリケーションで、検出、バックアップ、復元の操作の一部またはすべてを実行するには不十分である可能性があります。

解決策

この問題を解決するには、組織管理ロールグループで次の許可が有効になっていることを確認してください。Audit Logs、Compliance Admin、Database Availability Groups、Database Copies、Databases、Disaster Recovery、Distribution Groups、ExchangeCrossServiceIntegration、Information Rights Management、Legal Hold、Mail Enabled Public Folders、Mail Recipient Creation、Mail Recipients、Mail Tips、Mailbox Import Export、Mailbox Search、Message Tracking、Monitoring、Move Mailboxes、MyBaseOptions、MyContactInformation、MyMailboxDelegation、MyName、MyProfileInformation、MyRetentionPolicies、MyTextMessaging、MyVoiceMail、Organization Configuration、Public Folders、Retention Management、Role Management、Security Group Creation and Membership、Support

Diagnostics、UM Mailboxes、UnScoped Role、Management、User Options、View-Only Audit Logs、View-Only Configuration、View-Only Recipients。

HYCUが「仮想マシン」パネルからのアプリケーション整合性バックアップの実行に失敗する

問題

仮想マシンの行にマウスカーソルを移動させるか、そのバックアップステータスを確認すると、整合性がクラッシュ整合性として表示されます。

原因

「アプリケーション」パネルからバックアップを実行すると、HYCUによってアプリケーションの整合性が保証されます。ただし、「仮想マシン」パネルからバックアップを実行すると、Nutanix Guest Tools (NGT) を使用してVSSベースのアプリケーション整合性が実現されます。したがって、クライアント仮想マシンにNGTをインストールして構成していないと、この問題が発生します。

解決策

NGTソフトウェアバンドルがクライアント仮想マシンに適切にインストールされていることを確認します。NGTのインストール、構成、およびトラブルシューティングの詳細については、Nutanixの資料を参照してください。

仮想マシンとその仮想マシンで実行されている1つ以上のアプリケーションの両方にポリシーを割り当てることができない

問題

ポリシーを仮想マシンとその仮想マシンで実行されている1つ以上のアプリケーションに同時に割り当てようとすると、次の警告メッセージが表示されます。

Policy is assigned to virtual machine hosting that application already.

原因

ポリシーは、仮想マシンと、その仮想マシンで同時に実行されている1つ以上のアプリケーションの両方に割り当てることができません。同じデータを2回バックアップする必要はないため、ポリシーを割り当てることができるのは、仮想マシンまたは1つ以上のアプリケーションのどちらかのみです。

解決策

アプリケーションの検出が完了したら、「HYCUアプリケーション」パネルからアプリケーションを保護することをお勧めします。「HYCUアプリケーション」パネルからバックアップを開始するときには、HYCUによりアプリケーション整合性が保証され、クライアント仮想マシンに追加のツールをインストールする必要はありません。同じバックアップは、「HYCU仮想マシン」パネルから表示および復元可能な仮想マシン全体も保護します。

クラウドターゲットへのファイル共有のバックアップが失敗する

問題

ファイル共有データのクラウドターゲットへのバックアップ、コピー、またはアーカイブが失敗します。

原因

ファイル共有にあるファイル、ディレクトリ、または代替データストリームの名前にUnicode Basic Multilingual Plane (BMP) 以外の文字が含まれている場合、問題が発生する可能性があります。

解決策

この問題を解決するには、ファイル共有のファイルシステム項目名にUnicode BMP文字のみが含まれていることを確認してから、バックアップを再度実行します。

ウイルス対策がHYCUを脅威と認識する場合がある

問題

アプリケーションのバックアップまたは復元、あるいはファイルレベルの復元を実行すると、一部のウイルス対策ソフトウェアはHYCUバイナリとデータファイルを脅威として認識します。

原因

HYCUは、いくつかのバイナリとデータファイルを仮想マシンにアップロードできます。これらのファイルは、アプリケーションのバックアップと復元、およびファイルレベルの復元に関連しており、一部のウイルス対策ソフトウェアからは脅威として取り扱われる場合があります。

解決策

この問題を解決するには、アップロードされたバイナリファイルを含む%ProgramData%\HYCUフォルダをウイルス対策例外リストに追加します。

ROBO環境で仮想マシンを復元した後にバックアップが失敗する

問題

ROBO環境で仮想マシンを元の場所に復元すると、仮想マシンのバックアップが失敗します。

原因

仮想マシンを元の場所に復元すると、仮想マシンの新しいディスクIDが生成されます。ただし、この仮想マシンのバックアップ中に作成された最後の利用可能なスナップショットには、古いディスクIDが残っているため、IDの不一致が発生し、バックアップは失敗します。

解決策

仮想マシンを復元したら、Nutanixクラスターの保護ドメインから仮想マシンを削除し、同じ保護ドメインに再度追加します。

仮想マシンのスナップショットのマウントが失敗する

問題

仮想マシンのスナップショットのマウントが失敗し、スナップショットに含まれるデータにアクセスできなくなります。

解決策

この問題を解決するには、`config.properties`ファイルで、`imagemounter.alwaysinspect`構成設定を「**true**」に設定します。HYCU構成設定のカスタマイズ方法の詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

一部のファイルシステムのマウントが失敗する

問題

一部のファイルシステムのマウントが失敗し、ファイルシステム階層に一部のファイルシステムしか表示されなくなります。

解決策

この問題を解決するには、`config.properties`ファイルで、`imagemounter.alwaysinspect`構成設定を「**true**」に設定します。HYCU構成設定のカスタマイズ方法の詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

Nutanix ESXiクラスター上の仮想マシンが復元後に起動しない

問題

Nutanix ESXiクラスターで仮想マシンを復元した後に、仮想マシンが起動しません。

原因

この問題を発生させてしまういくつかの潜在的な原因があります(たとえば、仮想マシンがvSphere (Web) Clientを使用して作成されたなど)。

解決策

この問題を解決するには、以下を実行します。

i 重要 必要な手順を実行するインターフェースとして、vSphere Web ClientまたはvSphere Clientのどちらも使用できます。たとえば、vSphere Web Clientを使用している場合は、そのために必要な実行手順が案内されます。

- 復元された仮想マシン上のコントローラーのタイプが元の仮想マシンのものと同じではない場合、以下を実行します。
 1. vSphere Web Clientにログインします。
 2. 「VM」タブをクリックし、復元された仮想マシンを右クリックし、「**設定の編集**」を選択します。
 3. 「仮想ハードウェア」タブで、元の仮想マシンの設定と一致するように、コントローラー設定を変更します。
- 仮想マシンがUEFIファームウェアを使用している場合、ブートファイルを手動で選択することが必要になる場合があります。この場合は、次のようにします。
 1. vSphere Web Clientにログインします。
 2. 「EFIブートマネージャー」メニューにアクセスし、以下を実行します。
 - a. 「**セットアップの入力**」オプションを選択します。
 - b. 「**ブートオプションのメンテナンスメニュー**」を選択して、ブートメンテナンスマネージャーを入力します。
 - c. 「**ファイルからブート**」オプションを使用して、ブートファイルを参照します。
 - d. 名前にブートパーティションを表すGPT文字列が含まれているデバイスを見つけ、**Enter**を押して開きます。
 - e. 以下の場所にあるEFIブートファイルにナビゲートします。
 - Windows : \EFI\Microsoft\Boot\bootmgrfw.efi
 - Linux : /EFI/<OSName>/grubx64.efi
 - f. **Enter**を押して、起動を再開します。

アタッチされたボリュームグループがあるLinux仮想マシンが復元後に緊急モードで起動する

問題

アタッチされたボリュームグループがあるLinux仮想マシンが、復元後に再起動できず、緊急モードに移行します。

原因

再起動プロセス中に、仮想マシンのオペレーティングシステムは/etc/fstabで定義された一部のファイルシステムを見つけることができません。これらのファイルシステムのマウントが失敗したためです。

解決策

この問題を解決するには、アタッチされているボリュームグループに属するすべての仮想ディスクがマウントされていることを確認します。この実行方法の説明については、Linuxの資料を参照してください。

複数のExchange Serverデータベース、メールボックス、パブリックフォルダの復元が失敗する

問題

複数のデータベース、メールボックス、パブリックフォルダを同時に復元しようすると、復元が失敗します。

解決策

この問題を解決するには、データベース、メールボックス、パブリックフォルダを1つずつ復元します。

15を超えるディスクがある仮想マシンの保護の問題

問題

15を超えるディスクを持つ仮想マシンのバックアップ中にイメージマウンターバックエンドで既定のUMLモードを使用すると、次のエラーメッセージが表示されてバックアップが失敗します。

```
Too many drives have been added, the current backend only supports 15 drives.
```

原因

イメージマウンターバックエンドは、15ドライブのみをサポートするUMLモードにプリセットされています。

解決策

この問題を解決するには、イメージマウンターバックエンドを255ドライブをサポートするダイレクトモードに設定します。これを実行するには、`config.properties`ファイルで、`imagemounter.backend`構成設定を`direct`に設定します。HYCU構成設定のカスタマイズ方法の詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

ボリュームグループファイルが復元に使用できない

問題

個別のファイルを復元する場合、仮想マシンにアタッチされたボリュームグループはありますが、復元に使用できるファイルのリストにボリュームグループファイルが含まれていません。

解決策

この問題を解決するには、`imagemounter.alwaysinspect`構成設定を必ず`true`に設定します。HYCU構成設定のカスタマイズ方法の詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

仮想マシンのバックアップがNutanix ESXiクラスター上で失敗する

問題

Nutanix ESXiクラスター上に仮想マシンをバックアップすると、バックアップジョブが失敗し、以下のエラーメッセージが表示されます。

```
An unexpected error has occurred during execution of job {UUID}  
CreateSnapshotTask.  
Hypervisor 'ServerName' returned error: The vCenter snapshot associated  
with this VM should not exist if you want to proceed with the VM backup.
```

原因

バックアップする仮想マシンに、Nutanix ESXiクラスターが登録されているvCenter Serverで作成された1つ以上のスナップショットが含まれています。

解決策

この問題を解決するには、バックアップする仮想マシンに関連付けられているすべてのvCenterスナップショットを削除します。

C 注意 スナップショットを削除する場合、その一部が他のアプリケーションのバックアップジョブに関連している可能性があることに注意してください。

LinuxシステムにSSH接続を確立する際に遅延が発生する

問題

LinuxシステムへのSSH接続の確立は非常に低速なので、SSH_MSG_UNIMPLEMENTEDエラーメッセージが表示され、SSH認証でかなりの遅延があることが示されます。

解決策

この問題を解決するには、以下のいずれかを実行します。

- SSHサーバー上で、ssh_config file内のUseDNSオプションをnoに設定します。
- HYCU config.propertiesファイル内のssh.transport.timeout構成設定の値を増やします。SSHサーバーへの接続時に使用される既定のタイムアウト(秒単位)は30秒です。HYCU構成設定のカスタマイズ方法の詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

VM上でWindows Management Instrumentationサービスが有効になっていないためにアプリケーション検出が失敗する

問題

アプリケーション検出が失敗し、ジョブレポートに次のエラーメッセージが表示されます。

The service cannot be started, either because it is disabled or because it has no enabled devices.

原因

Windows Management Instrumentationサービスが仮想マシン上で有効になっていません。

解決策

この問題を解決するには、仮想マシンでリモート管理が有効になっており、Windows Management Instrumentationサービスが開始され、実行されていることを確認します。

ソースを削除するとアプリケーションのステータスがPROTECTEDからPROTECTED_DELETEDに変わる

問題

アプリケーションのステータスがPROTECTEDのときにHYCUからソースを削除すると、それらのアプリケーションとそれらが実行されている仮想マシンのステータスがPROTECTED_DELETEDに変更されます。同じソースを再度HYCUに追加すると、仮想マシンのステータスは同期中に自動的にPROTECTEDに変更されますが、アプリケーションのステータスはPROTECTED_DELETEDのままであり、アプリケーションは保護されなくなります。

解決策

この問題を解決するには、アプリケーション検出を再度実行します。そのようにすると、アプリケーションのステータスがPROTECTEDに変更され、アプリケーションを保護できるようになります。

NFSデータストアでホストされているvSphere仮想マシンのバックアップが失敗する

問題

仮想マシンがNFSデータストアでホストされている場合、変更ブロックトラッキング(CBT)の問題が原因でバックアップが失敗します。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います。

1. バックアップが実行していないことを確認します。
2. すべてのHYCU Backup Controllerアクティビティを次のように一時停止します。
 - a. HYCU Webユーザーインターフェースで、「管理」をクリックし、「電源オプション」を選択します。
 - b. 「電源オプション」ダイアログボックスで、「一時停止」を選択し、「保存」をクリックします。
3. HYCU config.propertiesファイルで、vsphere.cbt.backup.entire.disk.enable構成設定をtrueに設定します。HYCU構成設定のカスタマイズ方法の詳細については、「HYCU ユーザーガイド」を参照してください。

Nutanix Prismがボリュームグループのスペース使用量についての警告を出す

問題

正常性チェックを実行すると、Nutanix PrismはHYCUに関連するボリュームグループのスペース使用量に関する警告を発行します。例 `WARN: Volume Group hycu-vg-80135991687442 space usage (87 %) above 75 %`

原因

ボリュームグループ内のディスクのスペース使用量が、ボリュームグループ内のすべてのディスクの合計容量の75%を超えています。これは、HYCUがこれらのディスクを含むスナップショットボリュームグループを作成するため、75%以上満たされているディスクがある仮想マシンのHYCUバックアップ中に発生します。このスナップショットボリュームグループが存在する限り、警告が表示されます。

解決策

それらはバックアッププロセスと仮想マシンの保護に影響を与えないため、そのような警告は問題なく無視できます。こうした警告が発行されないようにするには、「ボリュームグループのスペース使用量が超過」アラートポリシーのしきい値を増やすか、自動アラート解決を有効にします。この実行方法の詳細については、Nutanixの資料を参照してください。

仮想マシンのバックアップに関連のないボリュームグループが含まれる

問題

アプリケーション検出が実行された仮想マシンをバックアップする場合、仮想マシンにアタッチされていないボリュームグループもバックアップに含まれます。

原因

この問題の原因として考えられるのは、仮想マシンがクローンされたものの、そのIQNが変更されていないため、元の仮想マシンのものと同じであるということです。

解決策

この問題を解決するには、クローンされた仮想マシンのIQNを変更します。

HYCU Backup Controllerの復元後に最後の内部バックアップジョブのステータスが「エラー」になる

問題

HYCU Backup Controllerを復元すると、復元されたHYCU Backup Controller仮想マシンに対して表示される最後の内部バックアップジョブのステータスは「エラー」になります。

解決策

このエラーステータスは無視してもかまいません。

仮想マシンのバックアップが時折失敗する

問題

仮想マシンをバックアップするときに、バックアップはバックアッププロセスのさまざまなポイントで失敗します。HYCUシステムログに、iSCSI接続の問題が記録されます。

原因

この問題の原因として考えられるのは、接続の問題です。その1つは、HYCUネットワーク接続の構成が不適切であるということです(たとえば、HYCU Backup ControllerがNutanixコントローラー仮想マシンと同じVLAN上にないなど)。

解決策

HYCU VLANを、Nutanix Prism Webコンソールを使用して正しく設定します。この実行方法の詳細については、Nutanixの資料を参照してください。

HYCU Webユーザーインターフェースにアクセスするために別のVLANが必要な場合は、セカンダリNICとセカンダリネットワークデバイスをHYCUに追加します。この実行方法の詳細については、「HYCU ユーザーガイド」を参照してください。

Windows物理マシンの増分バックアップのサイズが予想よりも大きい

問題

Windows物理マシンの増分バックアップのサイズは、最後のバックアップ以降のI/O負荷を考慮すると、予想よりも大幅に大きくなる可能性があります。

解決策

この問題を解決するには、以下を実行します。

- 増分バックアップの合間に最適化が発生しないようにします。デフラグはボリューム全体でブロックを移動するため、非常に断片化されたボリュームでは、デフラグプロセスが増分バックアップのサイズに大きな影響を与える可能性があります。
- 状況によっては、VSSスナップショット記憶域に割り当てられたブロックは、増分バックアップ中に収集されます。この場合は、次のようにします。
 - vssadmin list shadowstorageコマンドを実行して、割り当て済み、使用済み、および最大のVSSスナップショット記憶域の制限を表示します。
 - すべてのボリュームのVSSスナップショット記憶域の最大サイズを設定することにより、増分バックアップへの影響を制限します(既定では無制限であり、システムはかなりの量のブロックを割り当てることができます)。VSSスナップショット記憶域を管理するには、vssadmin list/add/delete shadowstorageコマンドを使用します。

n 注 VSS記憶域の最大サイズを設定する場合には、スナップショット存続期間中のボリュームへの書き込みI/O量を考慮してください。スナップショットの使用中にスナップショット記憶域に十分なスペースがない場合、スナップショットからのデータの読み取りが失敗し、バックアップは失敗します。

「古いサードパーティのバックアップスナップショットが存在」アラートがNutanix Prism WebコンソールでNutanix ESXi クラスタに対して発行されます

問題

HYCUによって作成されたスナップショットに対して、Nutanix Prism Webコンソールで次のアラートが発行されます。

Aged third-party backup snapshots present

原因

HYCUは、スナップショット層自体を含まない復元ポイントからデータを復元するたびに自動的にスナップショットを作成し、RPO設定で指定された(24時間単位で増分された)期間、それを保持します。これにより、HYCU後続の復元の実行に必要な時間が短縮されます。そのようなスナップショットは、ボリュームグループとしてNutanix Prism Webコンソールに表示され、既定では、7日以上存在する場合にアラートが発行されます。

解決策

これらのアラートは無視してもかまいません。ただし、そのような復元ポイントを使用してデータを復元する予定がない場合は、いつでも期限切れとして、この情報がNutanix Prism Webコンソールに表示されないようにすることができます。この実行方法の詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

仮想マシンの検出ジョブが完了し、iSCSI IQNの取得に関する問題を示す警告メッセージが表示されます

問題

仮想マシンの検出ジョブが完了すると、Windows仮想マシンのiSCSI IQNの取得に関する問題を示す警告メッセージが表示されます。このため、HYCUではパフォーマンスを向上させて個々のファイルの復元を実行できません。

原因

考えられる原因の1つは、WMIリポジトリが破損していることです。

解決策

この問題を解決するには、コマンドプロンプトから以下のコマンドを実行します。

1. `winmgmt /salvagerepository`を実行して、リポジトリを再構築します。
2. `winmgmt /verifyrepository`を実行して、リポジトリが正常に再構築されたことを確認します。

WMIリポジトリの再構築方法の詳細については、Microsoftの資料を参照してください。

Nutanix Prismは、バックアップスケジュールが適切に構成されていないという警告を発行します

問題

Nutanix ESXiクラスターでは、HYCU保護ドメインにスケジュールが接続されていないために、警告が発行されます(バックアップスケジュールが正しく構成されていない)。

解決策

この問題を解決するには、以下を実行します。

1. すべてのHYCUアクティビティを一時停止します。詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。
2. HYCU保護ドメインを削除します。詳細については、Nutanixの資料を参照してください。
3. HYCUのアクティビティを再開します。詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

n 注 そのような保護ドメインが後でデータ保護の目的で必要になった場合、HYCUはそれを自動的に再作成します。

SMBターゲットに対して発行されたシステムアラートの監査

問題

監査システムは、SMBターゲットへの匿名ログイン試行によるシステムセキュリティの侵害の可能性についてアラートを発行します。

原因

ランサムウェア対策機能の一環として、データの保存場所として使用されるSMBターゲットのパブリックアクセスが有効かどうかを確認するために、HYCUは既定では匿名ログインを使用するように構成されています。

解決策

影響を受けるSMBターゲットのパブリックアクセスのチェックを無効にします。それを実行するには、`target.ransomware.prevention.check`構成設定を`false`に設定します。HYCU構成設定のカスタマイズ方法の詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

i 重要 公開アクセスの確認を無効にすると、SMBターゲットに対して公開アクセスが有効かどうかを検出するのに役立つ、HYCUが提供するランサムウェア対策機能が無効になります。この場合、HYCUは、セキュリティ設定を調整してデータへのアクセスを制限するように通知する、警告メッセージの発行を停止します。

SQL Serverアプリケーションのバックアップが失敗する

問題

SQL Serverアプリケーションのバックアップが失敗し、`hycuvdi`ログに以下のメッセージが表示されません。

```
Cannot create worker thread.
```

原因

十分なSQL Serverワーカースレッドが作成できないため、バックアップが失敗します。

解決策

この問題を解決するには、SQL Serverで、`max worker threads`オプションの値を、SQL Serverインスタンスのデータベースの数に3を掛けて得られた値と既定のスレッド数との合計に等しい値まで増やします。

PowerShellプラグインの構成ミスが原因で、Windows上でいくつかのデータ保護アクションが失敗する

問題

Windowsの場合、アプリケーションの検出、アプリケーションと個々のファイルの復元、および物理マシンのバックアップは、次のエラーで失敗します。

```
Action CREATE failed: Unable to load assembly "-" specified in
"InitializationParameters" section
```

原因

PowerShellプラグイン構成に無効な値が含まれています。これは一般に、Set-PSSessionConfigurationコマンドのタイプミスが原因です。

解決策

この問題を解決するには、まず無効な値を削除し、WinRMサービスを再起動する必要があります。これを実行するには、Windows仮想マシン上で管理PowerShellプロンプトを起動し、以下のコマンドを実行します。

```
Remove-Item -Path wsman:\localhost\plugin\microsoft.powershell\
InitializationParameters\assemblyname
```

```
Remove-Item -Path wsman:\localhost\plugin\microsoft.powershell\
InitializationParameters\pssessionconfigurationtypename
```

```
Restart-Service winrm
```

Azure Government仮想マシンのバックアップまたはアーカイブタスクがタイムアウトで失敗する

問題

Azure Government仮想マシンのバックアップまたはアーカイブタスクが失敗し、次のエラーメッセージが表示されます。

```
An error occurred while backing up disk 'DiskName' to target 'TargetName':
java.io.IOException: Reached max number of retries for blob download
request (3)
```

原因

場合によっては、HYCUがAzure Governmentに送信するBlobダウンロードリクエストの既定の数(3)が不十分であったり、再試行間の時間間隔が短すぎたりして、タスクを正常に完了できないということもあります。

解決策

この問題を解決するには、`config.properties`ファイルで、`target.azure.retry.limit`構成設定を調整して再試行回数を増やすか、`target.azure.retry.after.mseconds`構成設定を調整して再試行間の時間間隔を長くします。HYCU構成設定のカスタマイズ方法の詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

HTTPSを使用するWinRMでアプリケーションの検出に失敗する

問題

仮想マシンにHTTPSを使用するWinRM資格情報が割り当てられている場合に、Windows仮想マシン上で実行されているアプリケーションの検出に失敗し、「資格情報が正しくない」というエラーメッセージが表示されます。同じ資格情報は、HTTPを使用するWinRMであれば機能します。

原因

Windows仮想マシンのNTLM認証に使用されるHYCU NTLMクライアントはチャンネルバインディングをサポートしていません。Windows仮想マシンが`CbtHardeningLevel`設定を`Strict`に設定して構成されている場合、HTTPSを介したNTLM認証は失敗します。

この設定は、Windows仮想マシンのPowerShellプロンプトで以下のコマンドを実行して確認できます。

```
Get-Item
Microsoft.WSMan.Management\WSMan::localhost\Service\Auth\CbtHardeningLevel
```

解決策

この問題を解決するには、`CbtHardeningLevel`設定を`Relaxed`に設定します。この設定の適用方法に応じて、以下のいずれかを実行します。

- 仮想マシン上で直接 .Windows仮想マシンのPowerShellプロンプトで、以下のコマンドを実行します。

```
Set-Item
Microsoft.WSMan.Management\WSMan::localhost\Service\Auth\CbtHardeningLevel
Relaxed
```

- グループポリシーを使用して、影響を受けるWindows仮想マシンの`CbtHardeningLevel`設定を上書きして`Relaxed`にします。

汎用ファイル共有バックアップ中にエラーが報告される

問題

汎用ファイルサーバーに保存された保護ファイルがバックアップ中に変更された場合（ファイルが追加、削除、または変更された場合）、バックアップジョブレポートには、バックアップが部分的にしか成功しなかったというエラーが含まれます。

原因

汎用ファイルサーバーはスナップショットをサポートしません。ユーザーがバックアップ中にいずれかの保護されたファイルを変更した場合、バックアッププロセスの結果に影響を与える可能性があります。

以下に示すのは、データ変更の可能性が最も高いケースと、その場合のバックアップへの影響です。

- バックアップ中に新しいファイルが追加された場合、新しく追加されたファイルはすぐにはバックアップされず、次の増分バックアップ中にバックアップされます。
- バックアップ中に既存のファイルが削除された場合、バックアップジョブは成功が部分的であったことを報告します。
- カタログ作成後、およびバックアップ前にファイルが変更された場合、バックアップ結果は最終的なデータサイズに応じて異なります。
 - データサイズに変化がなければ、データのバックアップは成功しています。
 - データサイズに変更があった場合、バックアップジョブは成功が部分的であったことを報告します。
- バックアップ中に既存のファイルが変更された場合には、バックアップデータに矛盾が生じたり、部分的にしかバックアップされていなかったりする可能性があります。

解決策

保護されたファイル共有を汎用ファイルサーバーに保存する場合は、バックアップ中にファイルに対する操作を行わないでください。

アップグレード後にSQL Serverインスタンスにポリシーを割り当てることができない

問題

HYCUのアップグレード後は、Always On可用性グループの一部である検出済みのSQL Serverインスタンスにポリシーを割り当てることができません。

解決策

この問題を解決するには、SQL Serverインスタンスに資格情報を再割り当てします。

Nutanix ESXiクラスター上で実行している仮想マシンをアップグレード後に復元できない

問題

HYCUをアップグレードした後、Nutanix ESXiクラスター上で実行している仮想マシンを復元できません。

解決策

この問題を解決するには、データを復元するストレージコンテナがESXiホストにマウントされていることを確認します。ストレージコンテナをホストにマウントする方法の詳細については、Nutanixの資料を参照してください。

Webユーザーインターフェースの問題

このセクションには、HYCU Web ユーザー インターフェイスの問題のトラブルシューティングに関する情報が記載されています。

HYCU Webユーザーインターフェースの応答が遅い

問題

保護データの保存にAWS S3/CompatibleまたはAzureターゲットを使用している場合、HYCU Web ユーザーインターフェースは、複数の同時バックアップジョブが実行していると応答が遅くなります。

解決策

この問題を解決するには、以下を実行します。

1. HYCU Backup Controllerにさらに多くのCPUコアを追加します (HYCUに必要な最小数の4 CPUコアに加えて、同時バックアップジョブごとに少なくとも1つのCPUコア)。
2. HYCU config.propertiesファイルのbackup.restore.cloud.num.of.io.requests構成設定の値を編集して、同時I/O要求の数を減らします。既定値は8です。この構成設定に設定する値は、既定値を超えないようにすることをお勧めします。

HYCU構成設定のカスタマイズ方法の詳細については、「HYCUユーザーガイド」を参照してください。

認証の問題

このセクションには、認証の問題のトラブルシューティングに関する情報が記載されています。

FIDO認証システムの登録が、IP構成の問題が原因で失敗します。

問題

FIDO認証システムを登録すると、プロセスが次のエラーで失敗します。

FIDOが正しく構成されていません。システム管理者にお問い合わせください。

IPの逆引き参照は機能しません。

最も可能性の高い原因は、ホスト名がDNSによって正しく解決されていないことです。

解決策

この問題を解決するには、構成設定 `fido.rp.id` の値を、Backup Controller の完全修飾ドメイン名に設定します。

HYCU 構成設定のカスタマイズ方法の詳細については、「HYCU ユーザーガイド」を参照してください。

FIDO 認証システムの使用時に、ブラウザの URL の不一致が報告されます。

問題

FIDO 認証システムを登録するかまたは HYCU にログインすると、プロセスが次のエラーで失敗します。

ブラウザの URL と Backup Controller の FIDO 依存パーティ ID が一致しません。

最も考えられる原因は、HYCU にログインする際に、完全修飾ドメイン名を入力しなかったことです。

解決策

この問題を解決するには、ブラウザで URL を入力する際に、HYCU サーバーの完全修飾ドメイン名を使用します。

誤った資格情報を入力した後、正しい資格情報を入力すると、HYCU Backup Controller へのログインが失敗します。

問題

HYCU Backup Controller へのログイン時に誤ったユーザー名またはパスワードを何度か入力すると、正しい資格情報を使用しても HYCU Backup Controller にログインできなくなります。

原因

既定では、ログインに 3 回失敗すると、15 分間、HYCU Backup Controller にログインできなくなります。

解決策

要求されているロック期間の終了まで待機します。

n 注 必要に応じて、以下の変数を設定することで、既定のロック間隔とログイン失敗の最大回数を調整できます。

`login.lock.interval.minutes`

`login.max.failed.count`

HYCU 構成設定のカスタマイズの詳細については、HYCU ユーザーガイドを参照してください。

誤った資格情報を入力した後、正しい資格情報を入力すると、Nutanix Filesサーバーの追加が失敗します。

問題

Nutanix Filesサーバーの追加時に誤ったユーザー名またはパスワードを何度か入力すると、正しい資格情報を入力しても接続に失敗します。

原因

正しい資格情報の入力に何度か失敗すると、セキュリティ上の理由から、再試行が一定期間できなくなる場合があります。

解決策

ロック期間が終了するまで待つってから再試行してください。

n 注 資格情報を入力できなくなる期間は、Nutanix Filesの設定に応じて異なります。詳細については、Nutanixの資料を参照してください。

第3章

自力での問題の解決

HYCUの既知の問題のリスト内に発生している問題が見つからないとしても、多くの場合に、問題の原因を特定し、自力で問題を解決できます。たとえば、システムが最新であることを確認したり、エラーメッセージを調べたり、ログファイルを表示したりすることで、そのようにできます。

HYCUログファイル

HYCUの使用中に問題が発生した場合、ログファイル内の情報を、問題の症状を判断するために役立てることができます。

「ロギング」ダイアログボックスへのアクセス

「ロギング」ダイアログボックスにアクセスするには、「**管理**」をクリックし、「**ロギング**」を選択します。

「ロギング」ダイアログボックスで、以下を実行できます。

- 「**ログを取得する**」をクリックして、既存のログファイルをダウンロードして表示します。

ログファイルは記録されたときに指定されたレベルでダウンロードします。ログがセットアップされていない場合、ログファイルは既定の設定でダウンロードされます。変更されたログレベルは、新しいログ設定を保存した後に記録されるログファイルにのみ適用されます。

zipファイルを抽出したら、以下の場所のログファイルを確認します。

```
/opt/grizzly/logs/
```

- HYCUとのテレメトリデータの共有が有効である場合のみ。「**ログを送信する**」をクリックして、既存のログファイルをHYCUカスタマーサポートに送信します。

ログファイルは記録されたときに指定されたレベルで送信します。ログがセットアップされていない場合、ログファイルは既定の設定でアップロードされます。変更されたログレベルは、新しいログ設定を保存した後に記録されるログファイルにのみ適用されます。

- ログをセットアップします。これを実行するには、次の手順に従います。

1. 以下のログ設定に値を指定します。

ログ設定	説明
最大ログファイルサイズ (MiB)	ログファイルの最大サイズ。 既定のログファイルサイズは10 MiBで、最大ログファイルサイズは10 GiBです。
ログファイル数	ログファイルの数。 既定の数は9です。
レベル	以下のログレベルが使用できます。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Informational(既定) :HYCUの操作に関する情報メッセージがログファイルに記録されます。 ◦ Detailed :すべてのアクティビティはログファイルに記録されます。
発信RESTコールレベル (「詳細」ログレベルが選択されている場合にのみ選択可能。)	以下のレベルが選択できます。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Off (既定) :発信RESTコールログはログファイルには記録されません。 ◦ Informational :発信RESTコールに関連する操作に関する情報メッセージがログファイルに記録されます。 ◦ Detailed :発信RESTコールに関連するすべてのアクティビティがログファイルに記録されます。
着信RESTコールレベル (「詳細」ログレベルが選択されている場合にのみ選択可能。)	以下のレベルが選択できます。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Off (既定) :着信RESTコールログはログファイルには記録されません。 ◦ Informational :着信RESTコールに関連する操作に関する情報メッセージがログファイルに記録されます。 ◦ Detailed :着信RESTコールに関連するすべてのアクティビティがログファイルに記録されます。

2. HYCUのアップグレード後にもカスタムログ設定を同じままにしておきたい場合は、「**アップグレード後も設定を維持する**」スイッチを使用します。通常はログをトラブルシューティング目的で設定し、製品の通常使用には同じログレベルを必要としないので、このスイッチはオフになっています。

3. 「**保存**」をクリックします。

n 注 変更されたログレベルは、新しいログ設定を保存した後に記録されるログファイルにのみ適用されることに注意してください。

追加情報として、HYCUコマンドラインユーザーインターフェース(hyCLI) ログファイルは、ホームディレクトリの下 の .Hycu/log にあります。

フィードバックの送信

本製品またはその資料に関する提案やコメントがあれば、以下の宛先までメールにてお送りください。

info@hycu.com

ご意見をお待ちしております。

