



# **Risoluzione dei problemi**

## **Virtual Desktop Service**

NetApp  
May 23, 2023

This PDF was generated from [https://docs.netapp.com/it-it/virtual-desktop-service/Troubleshooting.reviewing\\_vds\\_logs.html](https://docs.netapp.com/it-it/virtual-desktop-service/Troubleshooting.reviewing_vds_logs.html) on May 23, 2023. Always check docs.netapp.com for the latest.

# Sommario

- Risoluzione dei problemi ..... 1
  - Risoluzione dei problemi azioni VDS non riuscite ..... 1
  - Risoluzione dei problemi di qualità della connessione a Internet ..... 4
  - Attiva Desktop Wallpaper per le sessioni utente ..... 5
  - Risoluzione dei problemi di stampa ..... 6
  - Quota core vCPU Azure ..... 7
  - Sblocco degli account utente ..... 7
  - Risoluzione dei problemi relativi alle prestazioni delle macchine virtuali ..... 8
  - DNS inoltra per Azure ADDS e SSO tramite identità O365 ..... 10
  - Risoluzione dei problemi dell'applicazione ..... 11

# Risoluzione dei problemi

## Risoluzione dei problemi azioni VDS non riuscite

### Panoramica

Gran parte della registrazione che si verifica in VDS non è esposta nell'interfaccia utente Web a causa del volume di questa. I log più dettagliati si trovano all'estremità. Questi registri sono descritti di seguito.

In VDS v5.4+, i log si trovano nel seguente percorso di cartella:

```
C:\programdata\cloudworkspace
```

Nelle versioni precedenti di VDS, possono risiedere nei seguenti percorsi:

```
C:\Program Files\CloudWorkspace\
```

```
C:\Program Files\CloudJumper\
```

```
C:\Program Files\IndependenceIT\
```



Il tipo di file varia anche in base alla versione di VDS, i file di log sono file .txt o .log che si trovano nelle sottocartelle del percorso sopra indicato.

### Log di automazione

#### Log di CW VM Automation Service

```
CwVmAutomationService.log
```

Il servizio CW VM Automation è un servizio Windows responsabile della gestione di tutte le macchine virtuali nell'implementazione. Come servizio Windows, viene sempre eseguito in una distribuzione, ma dispone di due modalità operative principali: Modalità attività pianificata e modalità evento.

La modalità di attività pianificata consiste in attività eseguite sulle macchine virtuali nell'ambito di una pianificazione, tra cui dimensionamento della raccolta e dati delle performance, riavvio delle macchine virtuali, verifica dello stato on (on o off) rispetto ai set di regole generati dalle funzionalità Workload Schedule e Live Scaling. I registri indicano questi tipi di azione nella quinta colonna con nomi come "azioni giornaliere", "azioni settimanali" e "manutenzione giornaliera". Se si stanno resolvendo domande come "perché il server X è stato riavviato ieri sera alle 2:00" o "perché il server è acceso quando penso che dovrebbe essere spento", le attività pianificate per quelle macchine virtuali specifiche sono di solito il posto migliore per guardare.

La modalità evento viene attivata quando un utente o un altro servizio VDS, ad esempio CW Automation Service, richiede il completamento di un'attività. Esempi di questo tipo di attività includono una richiesta dell'utente di creare un nuovo server o di CW Automation che richiede il dimensionamento e lo stato dei server da controllare perché sono stati aggiunti più utenti allo spazio di lavoro. In genere, questi eventi presentano voci di registro con il nome dell'evento "Create Server" e il nome effettivo della macchina virtuale accanto ad

esso (ad esempio, Create Server NNXTS2). Quando si risolvono questi tipi di eventi, si consiglia di scorrere fino alla fine del log e quindi di cercare il nome della macchina virtuale verso l'alto. È quindi possibile scorrere verso l'alto altre righe per vedere dove è iniziato il processo.

## Log di CW Automation Service

CWAutomationService.log

Il log di CW Automation Service è il principale servizio Windows per la gestione dei componenti di una distribuzione Workspace. Esegue le attività necessarie per gestire utenti, applicazioni, dispositivi dati e policy. Inoltre, l'IT può creare attività per il servizio di automazione delle macchine virtuali CW quando è necessario apportare modifiche alle dimensioni, al conteggio o allo stato delle macchine virtuali nell'implementazione.

Come il servizio di automazione VM CW, il servizio di automazione CW esegue sia task pianificati che task basati su eventi, con il tipo più frequente. Il log per il servizio di automazione CW inizia ogni riga con l'entità e l'azione su cui si sta lavorando (ad esempio, Start Server NNXTS1), quindi la ricerca del nome dell'entità dalla parte inferiore del file è il modo più rapido per trovare le righe di log specifiche che si applicano all'attività.

## Log Servizio agente CW

CwAgent.log

CW Agent Service esegue tutte le attività locali di una macchina virtuale specifica, tra cui il controllo dei livelli di risorse e dell'utilizzo della macchina virtuale, il controllo della disponibilità di un certificato valido per il traffico TLS e la verifica del raggiungimento del periodo di riavvio obbligatorio. Oltre a controllare le informazioni dettagliate su queste attività, questo registro può essere utilizzato anche per verificare la presenza di riavvii macchina virtuale imprevisti o attività di rete o risorse impreviste.

## Log CWManagerX

CWManagerX.log

CWManagerX è un servizio Web che fornisce il collegamento di comunicazione tra l'implementazione locale e il piano di controllo globale VDS. Le attività e le richieste di dati che hanno origine nell'applicazione Web VDS o nell'API VDS vengono comunicate all'implementazione locale tramite questo servizio Web. Da qui, le attività e le richieste vengono indirizzate al servizio Web appropriato (descritto sopra) o, in rari casi, direttamente ad Active Directory. Poiché si tratta principalmente di un collegamento di comunicazione, non vi è molta registrazione che si verifica durante la normale comunicazione, ma questo registro conterrà errori quando il collegamento di comunicazione viene interrotto o non funziona correttamente.

## Log di configurazione DC

DCConfig.log

DC Config è un'applicazione Windows che fornisce parametri di configurazione specifici per l'implementazione che non sono esposti nell'interfaccia dell'applicazione Web VDS. Il registro di configurazione DC descrive in dettaglio le attività eseguite quando vengono apportate modifiche alla configurazione in Configurazione DC.

## Log CAVDCDepics3

CAVDCDeployment.log

CW VDC Deployment è un'applicazione Windows che esegue le attività necessarie per creare una distribuzione in Azure. Il registro tiene traccia della configurazione dei servizi delle finestre Cloud Workspace, degli oggetti Criteri di gruppo predefiniti e delle regole di routing e risorse.

## Registri vari

CwVmAutomationService-Installing.log  
CwAgent-Installing.log

I restanti registri tengono traccia dell'installazione dei servizi e dell'applicazione Windows descritti in precedenza. Poiché i servizi VDS si aggiornano automaticamente quando una nuova versione è destinata a quella specifica implementazione, questi registri tengono traccia del processo di aggiornamento poiché il servizio o l'applicazione deve essere disattivato durante l'aggiornamento. Se i servizi vengono costantemente interrotti, questi registri consentono di identificare la causa di un aggiornamento non riuscito a un servizio specifico. In questi casi, ci si aspetta che venga visualizzato un errore in questi log che descrive il motivo per cui l'aggiornamento non è riuscito.

## Accesso ai registri e revisione delle informazioni

**Quando sono richieste azioni come cloning di un server, aggiunta di un utente o ripristino di un backup, otterrai un feedback nell'interfaccia utente VDS.**

+[]

1. VDS mantiene registri dettagliati ed espone alcuni di essi nella sezione Cronologia attività della pagina implementazioni di VDS. Fare clic su View (Visualizza) per visualizzare i dettagli delle attività elencate.

[]

2. A volte la Cronologia attività non contiene dettagli sufficienti per identificare la vera causa principale. Per mantenere la sezione Cronologia attività utilizzabile e non sopraffatta da tutti gli eventi registrati, qui viene presentato solo un sottoinsieme di informazioni sulle attività. Per un'analisi più approfondita, i file di log di testo citati in precedenza possono fornire ulteriori dettagli.

- a. Per accedere a questo registro, accedere alla sezione Deployments (implementazioni) e fare clic sull'icona Gear (ingranaggio) accanto alla macchina virtuale CWMGR1, quindi fare clic su Connect (Connetti) (oppure, nel caso del registro CwAgent, connettersi alla macchina virtuale appropriata)

[]

3. Quando ci si connette a un server della piattaforma (come CWMGR1) non si accede automaticamente al server (a differenza di quanto avviene per la connessione a un server nel tenant). Devi effettuare il login con un account .tech Level3.

[]

4. Quindi accedere al percorso come mostrato sopra e aprire il file di log.

[]

5. Questo file di testo contiene un registro di tutti gli eventi, elencati dal più vecchio al più recente:

[]

6. Quando si apre un caso di supporto con NetApp VDS, la possibilità di fornire gli errori qui rilevati accelera SIGNIFICATIVAMENTE la velocità di risoluzione.

## Risoluzione dei problemi di qualità della connessione a Internet

### Sintomi

Connessioni utente interrotte che richiedono una riconnessione. Risposta dell'interfaccia, problemi di performance generali che non sembrano essere correlati ai carichi delle risorse (RAM/CPU).

### Causa

Quando gli utenti segnalano problemi di performance, connessioni utente interrotte o un'interfaccia poco funzionale, la causa più comune non è rappresentata dalle risorse, ma piuttosto dalle connessioni di rete tra il cliente e il data center. Queste connessioni vengono eseguite attraverso il proprio ISP, vari backbone carrier Internet e, in ultima analisi, nel data center. Lungo il percorso i dati attraversano più fermate. Ciascuno di questi salti può introdurre latenza di rete, pacchetti persi e jitter, tutti fattori che possono contribuire alle

performance percepite dell'ambiente di desktop computing nel desktop virtuale.

Il triage e la risoluzione dei problemi di Tier 1 includono fasi di base come la conferma delle risorse (RAM, CPU e spazio HDD) sufficienti, ma una volta completata questa operazione, il test della connettività di rete rappresenta un ottimo passo successivo nel processo di risoluzione dei problemi. Risoluzione

### **Opzione principale: Il client NetApp VDS Windows dispone di strumenti di diagnostica integrati**

Il test di diagnostica può essere eseguito e inviato all'e-mail, il tutto dal client del desktop virtuale.

1. Fare clic sull'icona delle preferenze (quattro righe orizzontali sulla barra dei menu superiore)
2. Fare clic su Guida
3. Fare clic su Test di rete
4. Inserire il nome utente che riscontra i problemi, quindi fare clic su Esegui
5. Una volta completato, inserisci il tuo indirizzo e-mail per ricevere un report via e-mail
6. Esaminare il report per risolvere potenziali problemi di connessione

[]

[]

### **Opzione secondaria: Analisi manuale con PingPlotter**

Per confermare che la connessione di rete del client è responsabile, è possibile eseguire l'utilità gratuita PingPlotter. Questa utility invia un ping ogni pochi secondi e riporta la velocità (latenza) del round trip del ping. Inoltre, nota la percentuale di perdita di pacchetti (PL) a ogni hop lungo il percorso. Quando si osserva un'elevata latenza e/o un'elevata perdita di pacchetti, è una buona indicazione che i problemi di performance sono causati dalla qualità della connessione a Internet all'hop che mostra tali problemi.

1. Scaricare e installare "[Ping Plotter \(Plotter ping\)](#)" (Disponibile per MacOS, Windows e iOS).
2. Inserire il gateway del data center in cui viene implementato il tenant.
3. Lasciarlo funzionare per alcuni minuti. Idealmente, mentre si verificano problemi di performance o disconnessioni.
4. Acquisire i dati scegliendo "Save Image..." (Salva immagine) Dal menu file, se necessario per ulteriori troubleshooting.

## **Attiva Desktop Wallpaper per le sessioni utente**

### **Panoramica**

Per impostazione predefinita, le sessioni remote hanno la visualizzazione sfondo disattivata per migliorare le prestazioni. Il risultato è uno sfondo nero che gli utenti spesso desiderano personalizzare. Questa impostazione può essere modificata con una semplice modifica dell'oggetto Criteri di gruppo

### **Istruzioni:**

1. Accedere a un server di piattaforma (ad esempio CWMGR1) utilizzando l'account .tech di livello 3
2. Aprire la console di gestione dei criteri di gruppo
3. Individuare l'oggetto Criteri di gruppo rdsh (etichettato come "codice società" rdsh (ad esempio "xyz1

rdsh"))). Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'oggetto Criteri di gruppo "xyz1 rdsh", quindi scegliere EDIT (Modifica)

- a. In Azure ad Domain Services, l'oggetto Criteri di gruppo è denominato "AADDC computer > Cloud Workspace Computers (computer > Cloud Workspace)
4. Modificare il criterio: Configurazione del computer > Criteri > modelli amministrativi > componenti di Windows > servizi Desktop remoto > host sessione Desktop remoto > ambiente sessione remota > Rimuovi sfondo desktop remoto impostare questa opzione su Disabilitato

□ □ □

## Risoluzione dei problemi di stampa

### Errore

La stampa sulla stampante locale dal desktop cloud non funziona.

### Remote Desktop Services con ThinPrint

VDS include facoltativamente ThinPrint per le implementazioni RDS (Remote Desktop Services). Il software e le licenze vengono configurati automaticamente al momento dell'implementazione iniziale. Se ThinPrint è in uso, le seguenti sezioni possono aiutare a risolvere i problemi di stampa.

#### Causa

Esistono diversi metodi per connettersi al cloud desktop. Questi metodi differiscono per le modalità di esecuzione delle funzioni di stampa e quindi per sapere quale tipo di accesso è necessario utilizzare per la risoluzione dei problemi:

1. Utilizzo del client di accesso di CloudJumper su un dispositivo Windows
  - a. ThinPrint viene eseguito sul dispositivo locale e trasmette la comunicazione tra la stampante e il cloud desktop
2. Utilizzo del browser HTML5 su qualsiasi dispositivo
  - a. Il browser presenterà il documento stampato in formato PDF da scaricare e stampare localmente
3. Utilizzo di un client RDP configurato manualmente (di solito) su una macchina Mac o Linux
  - a. Le stampanti locali vengono condivise con il cloud desktop configurando manualmente le "risorse locali" nel client RDP.

#### Risoluzione

1. Provare a stampare un documento dalla periferica locale per verificare che la periferica locale sia collegata correttamente alla stampante.
2. Disinstallare e reinstallare ThinPrint se si utilizza Access Client su un dispositivo Windows.  
<https://www.thinprint.com/en/resources-support/software/clientsandtools/>
3. Prendere nota del tipo di accesso e dei risultati delle prime due fasi di un nuovo caso con CloudJumper Support.

### Desktop virtuale Azure

VDS non implementa alcuna soluzione di stampa o configurazione di stampa univoca per gli ambienti AVD. Le



domande relative alla stampa devono essere indirizzate a Microsoft o (se ne è stata implementata una) al fornitore della tecnologia di stampa.

## Quota core vCPU Azure

### Visualizzare la quota corrente

1. Accedere alla console di Azure e accedere al modulo Subscriptions (Sottoscrizioni) e fare clic su quote. Quindi, seleziona tutti i provider nell'elenco a discesa dei provider, seleziona Mostra tutti nell'elenco a discesa all'estrema destra e seleziona l'area di Azure in cui viene implementata la tua area di lavoro cloud.

□

2. Quindi, vedrai quanto stai consumando rispetto a. quantità di quota disponibile. Nell'immagine seguente, CloudJumper consuma 42 CPU delle 350 CPU disponibili per la famiglia di macchine virtuali BS. Aumento della quota

□

3. Se si desidera aumentare la quota, fare clic su Richiedi aumento e indicare l'aumento desiderato (99% del tempo che si intende utilizzare per calcolo/CPU).

□

4. Selezionare la regione in cui viene implementato il cloud Workspace e la famiglia di macchine virtuali per cui si desidera aumentare la quota.

□

5. Inserire le informazioni di contatto e fare clic su Create (Crea) per inviare la richiesta a Microsoft. Di solito SONO MOLTO veloci ad aumentare questo.

## Sblocco degli account utente

### Panoramica

Sbloccare un account bloccato per un utente finale è un processo semplice che risolve un problema moderatamente comune segnalato dagli utenti finali.

Dopo quattro tentativi di accesso non riusciti, l'utente verrà bloccato. La durata è di 30 minuti a meno che l'account del cliente non abbia attivato la complessità della password, nel qual caso il blocco può essere eseguito solo manualmente.

L'account utente può essere sbloccato dall'elenco degli utenti nella pagina Users & Groups (utenti e gruppi) nelle aree di lavoro o dalla pagina User Detail (Dettagli utente).

### Pagina utenti e gruppi

□ □



# Risoluzione dei problemi relativi alle prestazioni delle macchine virtuali

NetApp offre ai clienti informazioni dettagliate sulla risoluzione dei problemi relativi alle performance dei server per utenti/applicazioni. Tutte le aziende consumano le risorse in modo diverso in base al numero di utenti finali connessi contemporaneamente, all'utilizzo dell'applicazione, se SQL Standard è installato o meno SQL Express e così via, è importante poter rivedere ciò che accade quando un utente segnala problemi di performance.

## Panoramica

Ogni applicazione è diversa e anche lo stesso software eseguito dallo stesso numero di utenti può avere diversi modelli di consumo delle risorse. Ecco perché aiuta a comprendere le applicazioni in esecuzione dai tuoi utenti e i vantaggi reali di tale applicazione. Si tratta di CPU, RAM o storage? Queste considerazioni aiuteranno a concentrare la risoluzione dei problemi.

In base alla nostra esperienza, queste affermazioni si sono rivelate generalmente vere per aiutarti a iniziare:

CPU: this is usually the culprit/limiting factor if the app in question is home-grown and/or an Excel issue  
RAM: this is usually the culprit/limiting factor if SQL Standard is used  
Storage: this is usually a contributing factor if disk consumption is greater than 90%.



Se si utilizza SQL Express, si tratta probabilmente di un fattore limitante: Limita il consumo di RAM a 1 GB, che potrebbe essere sotto le specifiche richieste dal vendor del software.

## Utilizzo dei report delle risorse settimanali

VDS invia report notturni con informazioni su ciascuna macchina virtuale. Il report contiene molte informazioni utili, tra cui consigli su come aumentare o ridurre le risorse. Ecco alcuni estratti:

Questa immagine mostra se è necessario aumentare o diminuire la CPU/RAM sulle macchine virtuali per un determinato spazio di lavoro.[]

Nell'immagine riportata di seguito, è presente una colonna che mostra quanto tempo è trascorso dal riavvio del server.[]

In questa immagine possiamo vedere lo storage con provisioning vs Consumato – questo argomento diventa utile per esaminare brevemente all'inizio o una volta convalidato che la CPU/RAM non è il problema.[]

## Visualizzazione del consumo di risorse CPU/RAM in tempo reale

1. Accedere a VDS, quindi fare clic sul modulo Organizations (organizzazioni) e selezionare l'organizzazione in questione.

[]

2. È possibile individuare il server a cui l'utente ha effettuato l'accesso individuandoli nella sezione utenti.

[]

3. Quindi, scorrere verso il basso fino a visualizzare la sezione Servers (Server): Individuare il server a cui l'utente ha segnalato il problema e fare clic sulla rotella delle impostazioni, quindi connettersi.

[]

4. Una volta stabilita la connessione al server, fare clic sul pulsante Start. Quindi, fare clic su Task Manager.

[]

5. Task Manager offre una vasta gamma di informazioni su ciò che sta accadendo, proprio in quel momento. Questo è il modo migliore per vedere cosa influisce sugli utenti nel momento in cui segnalano un problema.
6. È possibile esaminare i processi in esecuzione sul server, identificare eventuali elementi che causano il problema e comunicare con il cliente o terminare i processi sul posto.

[]

7. È inoltre possibile visualizzare la scheda Performance per visualizzare in tempo reale ciò che accade. Si tratta di un'incredibile fase di risoluzione dei problemi: Chiedere agli utenti finali di ripetere i passaggi necessari per causare un problema di performance, quindi vedere cosa succede. Allo stesso modo, se seguono consigli generali (chiudere le schede in eccesso del browser Chrome, poiché le schede di Google Chrome sono un comune consumatore di risorse), si può vedere il consumo di risorse diminuire.

[]

8. La scheda Users (utenti) può mostrare quale utente, se presente, sta consumando le risorse causando un picco di consumo.

[]

9. Puoi espandere ogni utente finale per vedere quali processi specifici stanno eseguendo e quanto ciascuno sta consumando.

[]

10. Un'altra opzione consiste nella visualizzazione dei servizi in esecuzione.

[]

11. I clienti possono anche aprire Resource Monitor per approfondire l'analisi.

[]

## Considerando le performance dello storage

Una delle cause più comuni dei problemi di performance delle macchine virtuali è l'insufficiente performance del disco. I dischi standard (e persino SSD) non sono progettati per gestire l'elevato carico di i/o richiesto dai carichi di lavoro VDS. Gli accessi degli utenti tendono a verificarsi in grappoli e ciascuno richiede un i/o significativo quando vengono caricati profili e impostazioni. Le tecnologie di storage ad alte performance di

NetApp come Azure NetApp Files, CVO e CVS sono particolarmente adatte per questo carico di lavoro e devono essere considerate l'opzione predefinita per i carichi di lavoro VDS.

## Considerando il consumo dello storage

Microsoft ha una Best practice di lunga data per evitare che il consumo di dischi su qualsiasi disco superi il 90%. A loro parere, questo causa un crollo delle performance e può causare una serie di altre sfide, come la mancanza di spazio di storage sufficiente per il completamento dei backup e il mancato salvataggio del lavoro da parte degli utenti.

Gli strumenti RMM possono offrire servizi di monitoraggio dello storage, inclusa la possibilità di impostare soglie e avvisi. Se lo storage diventa una sfida per te, si consiglia di collaborare con il vendor RMM per attivare questi tipi di avvisi.

Per un'analisi più approfondita, installare il software per esaminare il consumo dei dischi.

Dalle conversazioni con i clienti, Windirstat o TreeSize si sono dimostrate le applicazioni preferite per l'ispezione del consumo dei dischi.

Windirstat è in grado di ispezionare un disco completo sulla rete se non c'è spazio sufficiente per installare/eseguire un'applicazione in locale o se l'accesso è bloccato:

+[]

## DNS inoltra per Azure ADDS e SSO tramite identità O365

### Panoramica

Gli utenti non possono accedere ai siti Web aziendali sul dominio di posta elettronica principale.

*Ad esempio, i dipendenti NetApp negli spazi di lavoro VDS non possono accedere a [netapp.com](https://netapp.com) se il loro account SSO è [user@netapp.com](mailto:user@netapp.com)*

Le implementazioni VDS dedicate utilizzano il dominio interno del tenant Azure.

### Risoluzione

Per risolvere questo problema, il team dell'organizzazione che gestisce il DNS dovrà creare una zona di ricerca diretta DNS per il dominio interno in modo da consentirgli di risolvere l'IP esterno corretto (per gli scopi di NetApp, questo consentirebbe ai dipendenti NetApp di navigare su [netapp.com](https://netapp.com) dal proprio desktop virtuale).

### Guida dettagliata

1. Installare gli strumenti del server DNS su CWMGR1, che consente di gestire il DNS.

[]

[]

[]

[]

[]

2. Una volta installato, accedere a pannello di controllo → sistema e sicurezza → Strumenti di amministrazione e aprire DNS.

[]

3. Quando viene richiesto il server DNS che esegue il DNS, inserire il nome di dominio (nell'esempio utilizzato, *netapp.com*).

## Risoluzione dei problemi dell'applicazione

### Panoramica

La risoluzione di un errore di un'applicazione è una pratica amministrativa comune che non coinvolge VDS in sé, ma è fortemente assistita da VDS e dal livello di controllo che fornisce agli amministratori. Sebbene NetApp VDS non risolva questi problemi per i clienti, la nostra esperienza ci consente di consigliare gli amministratori dopo aver identificato alcune informazioni di base come le seguenti per approfondire e risolvere i problemi con utenti finali e/o terze parti.

- Nome dell'utente che ha riscontrato il problema
- Nome dell'applicazione con cui l'utente stava lavorando
- Il server in cui si trovava la sessione dell'utente
- Procedura per riprodurre il problema

### Analisi degli strumenti

#### Monitoraggio

Dopo aver identificato il server utilizzato dall'utente, controllare la soluzione di monitoraggio per verificare che il consumo di risorse (CPU e RAM) rientri nei livelli normali. È inoltre possibile verificare che i requisiti specifici dell'applicazione (un servizio speciale che causerà problemi se non è in esecuzione) siano funzionali. In situazioni come questa, potrebbero essere state attivate impostazioni avanzate come il monitoraggio up/down di tali servizi.

#### Antivirus

In qualità di amministratore con accesso sia ai server che ad Azure Active Directory, è possibile esaminare gli elementi rilevati e le policy impostate. In caso di imprevisti, l'applicazione potrebbe essere interessata.

#### Strumenti aggiuntivi

Alcune applicazioni richiedono componenti aggiuntivi, come un account di servizio che rimane connesso a tempo indeterminato o una VPN a un'apparecchiatura fisica (ad esempio, un'appliance di rete on-site o un'apparecchiatura di produzione o un'utilità di diagnostica). In queste situazioni, gli errori specifici dell'applicazione possono essere causati da un'altra condizione che non sia il modo in cui l'applicazione è stata installata o come sono configurate le relative impostazioni.

#### Estensione dell'accesso a terze parti

Le applicazioni e/o i relativi database vengono spesso installati, configurati e supportati dal vendor software (ISV) stesso o da un esperto di terze parti nella configurazione, nella gestione e nelle integrazioni del software. In queste situazioni, è necessario estendere l'accesso amministrativo temporaneo a una delle seguenti operazioni: ["Accesso temporaneo a terze parti"](#)

È consigliabile chiudere questi account di terze parti dopo il completamento dell'aggiornamento o della risoluzione del problema.

In molti casi, questo livello di risoluzione dei problemi richiede un contratto di manutenzione software con l'ISV. In caso contrario, l'ISV potrebbe non fornire assistenza fino a quando non viene eseguita questa operazione.



È anche possibile che il problema di risoluzione dei problemi sia correlato all'hardware (desktop, laptop, thin client, ecc.) con cui gli utenti finali lavorano. Un esempio potrebbe essere che l'aggiornamento del laptop di un utente potrebbe bloccare la macchina agli occhi di un file di configurazione thin client, il che significa che gli utenti finali non possono accedere agli strumenti che consentono loro di accedere al desktop virtuale. In questo caso, potrebbe essere necessario un contratto di manutenzione per l'hardware prima che il produttore possa fornire assistenza.

## Informazioni sul copyright

Copyright © 2023 NetApp, Inc. Tutti i diritti riservati. Stampato negli Stati Uniti d'America. Nessuna porzione di questo documento soggetta a copyright può essere riprodotta in qualsiasi formato o mezzo (grafico, elettronico o meccanico, inclusi fotocopie, registrazione, nastri o storage in un sistema elettronico) senza previo consenso scritto da parte del detentore del copyright.

Il software derivato dal materiale sottoposto a copyright di NetApp è soggetto alla seguente licenza e dichiarazione di non responsabilità:

IL PRESENTE SOFTWARE VIENE FORNITO DA NETAPP "COSÌ COM'È" E SENZA QUALSIVOGLIA TIPO DI GARANZIA IMPLICITA O ESPRESSA FRA CUI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, CHE VENGONO DECLINATE DAL PRESENTE DOCUMENTO. NETAPP NON VERRÀ CONSIDERATA RESPONSABILE IN ALCUN CASO PER QUALSIVOGLIA DANNO DIRETTO, INDIRETTO, ACCIDENTALE, SPECIALE, ESEMPLARE E CONSEGUENZIALE (COMPRESI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, PROCUREMENT O SOSTITUZIONE DI MERCI O SERVIZI, IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZO O PERDITA DI DATI O PROFITTI OPPURE INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ AZIENDALE) CAUSATO IN QUALSIVOGLIA MODO O IN RELAZIONE A QUALUNQUE TEORIA DI RESPONSABILITÀ, SIA ESSA CONTRATTUALE, RIGOROSA O DOVUTA A INSOLVENZA (COMPRESA LA NEGLIGENZA O ALTRO) INSORTA IN QUALSIASI MODO ATTRAVERSO L'UTILIZZO DEL PRESENTE SOFTWARE ANCHE IN PRESENZA DI UN PREAVVISO CIRCA L'EVENTUALITÀ DI QUESTO TIPO DI DANNI.

NetApp si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento qualunque prodotto descritto nel presente documento senza fornire alcun preavviso. NetApp non si assume alcuna responsabilità circa l'utilizzo dei prodotti o materiali descritti nel presente documento, con l'eccezione di quanto concordato espressamente e per iscritto da NetApp. L'utilizzo o l'acquisto del presente prodotto non comporta il rilascio di una licenza nell'ambito di un qualche diritto di brevetto, marchio commerciale o altro diritto di proprietà intellettuale di NetApp.

Il prodotto descritto in questa guida può essere protetto da uno o più brevetti degli Stati Uniti, esteri o in attesa di approvazione.

LEGENDA PER I DIRITTI SOTTOPOSTI A LIMITAZIONE: l'utilizzo, la duplicazione o la divulgazione da parte degli enti governativi sono soggetti alle limitazioni indicate nel sottoparagrafo (b)(3) della clausola Rights in Technical Data and Computer Software del DFARS 252.227-7013 (FEB 2014) e FAR 52.227-19 (DIC 2007).

I dati contenuti nel presente documento riguardano un articolo commerciale (secondo la definizione data in FAR 2.101) e sono di proprietà di NetApp, Inc. Tutti i dati tecnici e il software NetApp forniti secondo i termini del presente Contratto sono articoli aventi natura commerciale, sviluppati con finanziamenti esclusivamente privati. Il governo statunitense ha una licenza irrevocabile limitata, non esclusiva, non trasferibile, non cedibile, mondiale, per l'utilizzo dei Dati esclusivamente in connessione con e a supporto di un contratto governativo statunitense in base al quale i Dati sono distribuiti. Con la sola esclusione di quanto indicato nel presente documento, i Dati non possono essere utilizzati, divulgati, riprodotti, modificati, visualizzati o mostrati senza la previa approvazione scritta di NetApp, Inc. I diritti di licenza del governo degli Stati Uniti per il Dipartimento della Difesa sono limitati ai diritti identificati nella clausola DFARS 252.227-7015(b) (FEB 2014).

## Informazioni sul marchio commerciale

NETAPP, il logo NETAPP e i marchi elencati alla pagina <http://www.netapp.com/TM> sono marchi di NetApp, Inc. Gli altri nomi di aziende e prodotti potrebbero essere marchi dei rispettivi proprietari.