

Sammeln von Dateien des technischen Supports für die Hyperflex-Benutzeroberfläche und -CLI

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Inhalt](#)

[Ab HX 4.0: Support-Paket für die HyperFlex Data Platform](#)

[Unterstützungspaket für die HyperFlex Data Platform: Hyperflex-Cluster-UI-Methode \(HX Version 2.5 - 3.5\)](#)

[HyperFlex Data Platform Support-Paket: Hyperflex Cluster UI-Methode \(Vorgängerversion 2.5\)](#)

[Unterstützungspaket für die HyperFlex-Datenplattform: Hyperflex-Cluster-CLI-Methode](#)

[Erfassen von Hyperflex-Installationsprotokollen: Hyperflex-Plattforminstallationsprogramm-Benutzeroberflächenmethode](#)

[Erfassen von Hyperflex-Installationsprotokollen: Hyperflex-Plattforminstallationsprogramm-CLI-Methode](#)

[Erfassen von VMware ESXi-Protokollen](#)

[Erfassen von VMware vCenter-Protokollen](#)

[Erfassen von UCS-Protokollen](#)

[Bias-freie Sprache](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie Dateien für den technischen Support für die Hyperflex-Benutzeroberfläche und -CLI sammeln.

Voraussetzungen

Anforderungen

Es gibt keine spezifischen Anforderungen für dieses Dokument.

Verwendete Komponenten

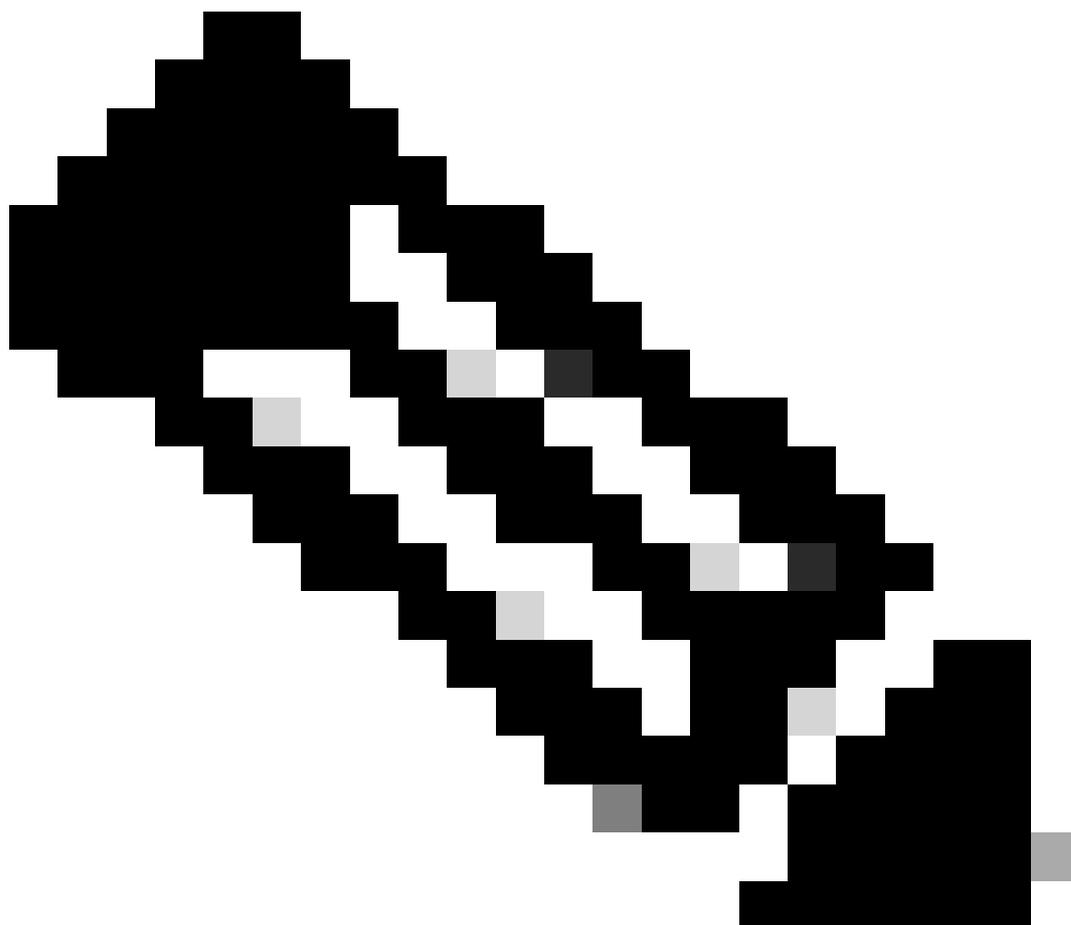
Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Hardware- und Softwareversionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher,

dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Hintergrundinformationen

Wenn Sie sich an das Cisco TAC wenden, sind Dateien für den technischen Support ein wichtiger Bestandteil des Fehlerbehebungsprozesses.



Hinweis: Für Kunden, die Cisco Intersight verwenden und UCS Manager und HyperFlex Connect mit Intersight verbunden haben, kann das Cisco TAC UCS Hardware- oder Storage Controller-Dateien (storfs-support) erfassen, ohne diese manuell hochladen zu müssen.

Inhalt

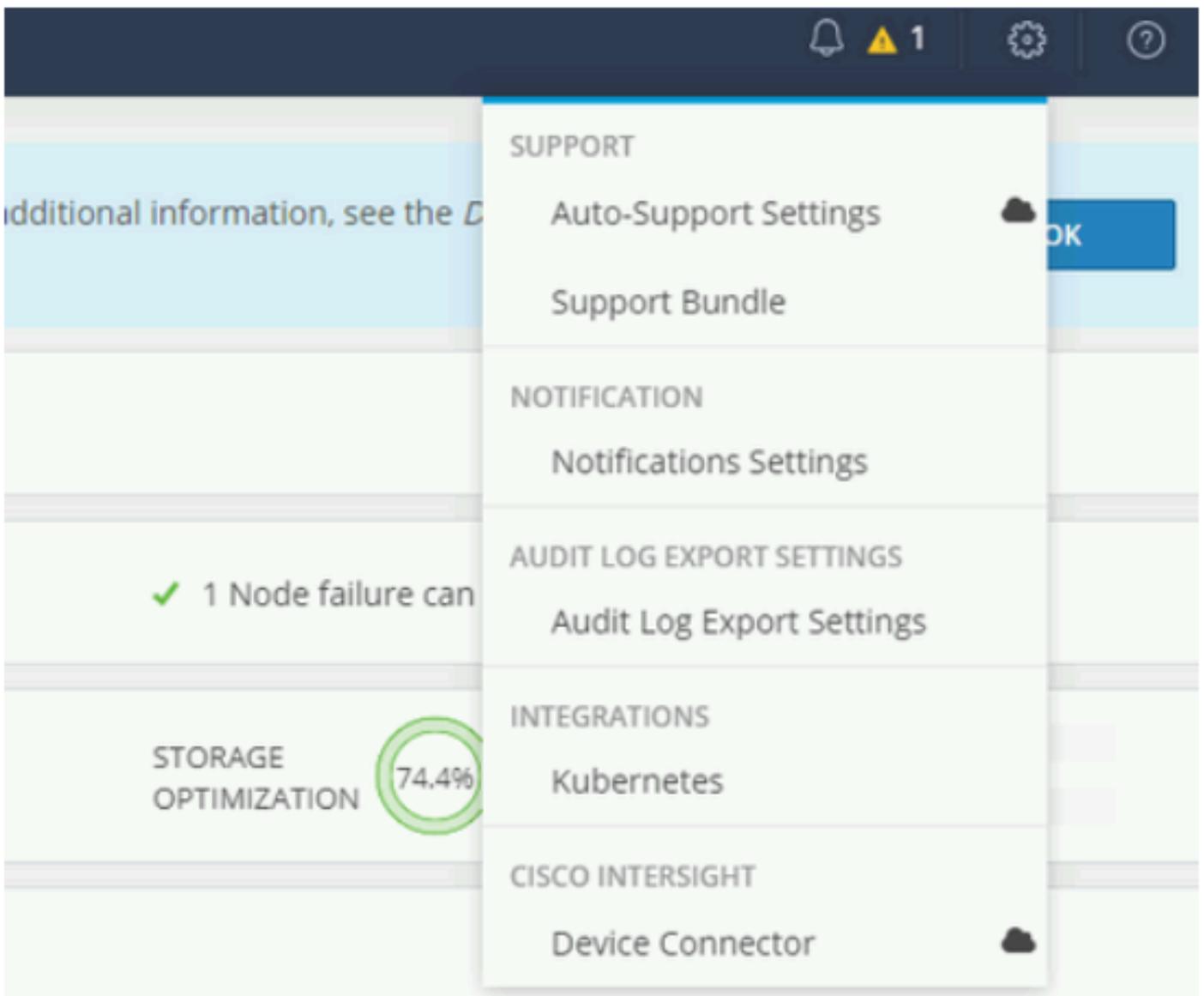
Ab HX 4.0: Support-Paket für die HyperFlex Data Platform

Über die HX Connect-Benutzeroberfläche

Die empfohlene Methode zum Sammeln von Support-Paketen ist die HX Connect-Benutzeroberfläche. Sie können ein Support-Paket generieren, das die Protokolle von jedem ausgewählten Controller-VM und ESXi-Host im HX-Storage-Cluster sammelt. Die vCenter-Protokolle werden nicht über HX Connect erfasst.

Alle Zeitstempel des Supportpakets werden in der UTC-Zeitzone aufgeführt, unabhängig von den Cluster-Zeitzone- oder Server-Zeitzoneeinstellungen.

Schritt 1: Melden Sie sich bei HX Connect an, klicken Sie auf Einstellungen und dann auf Support Bundle.



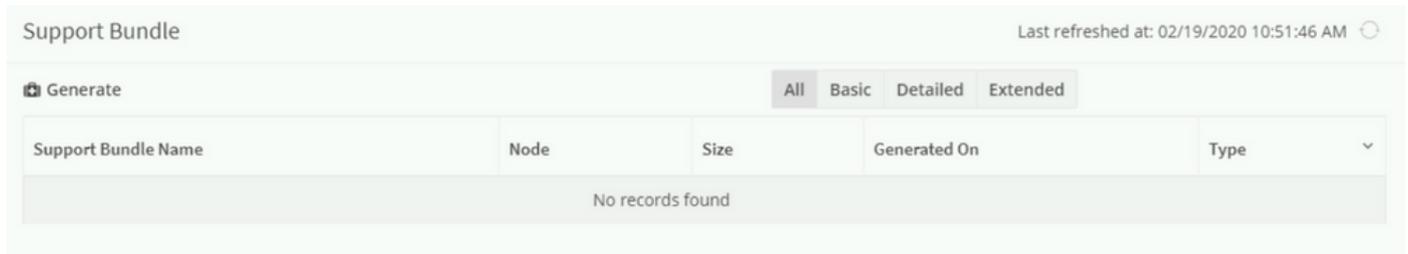
Schritt 2: Unter Support Bundle (Supportpaket) werden Ihnen jetzt drei Optionen angezeigt: Basic (Grundlegend), Detailed (Ausführlich) und Extended (Erweitert).

Einfach - Protokolle der Cisco HX-Datenplattform.

Detailliert - zusätzlich zum Basic-Supportpaket sammelt Hyper-V-Protokolle und Leistungsdaten

für die Umgebung. Dies ist das Standard-Support-Paket, das vom Befehl storfs-support generiert wird.

Erweitert - Wenn nur die Option für das erweiterte Supportpaket generiert wird, enthält es nur Kerndateien. Wenn das Paket mit empfohlenen Supportleistungen und der Option für erweiterte Supportleistungen generiert wird, enthält es Kerndateien und detaillierte Supportpakete.



Support Bundle Last refreshed at: 02/19/2020 10:51:46 AM

Generate All Basic Detailed Extended

Support Bundle Name	Node	Size	Generated On	Type
No records found				

Schritt 3: Klicken Sie auf Erstellen. Dies kann Ihnen ein Pop-up, um den Knoten zu wählen und generieren verschiedene Arten von Support-Pakete zum Download.

- Die Standardoption ist das Generieren eines empfohlenen Supportpakets.
- Empfohlenes Support-Paket löst die Erstellung von Basic Support Bundle und Detailed Support Bundle aus derselben Option aus.
- Standardmäßig sind alle Knoten ausgewählt. Deaktivieren Sie die Knoten, die nicht manuell benötigt werden.

Select bundle options

Recommended support bundle
Generate basic and detailed support bundles for each selected node. Use the basic support bundle to initiate support case.

Extended support bundle
Generate the extended support bundle for each selected node. This option should be used with guidance from Cisco support. This will create a support bundle with a large size.

Select Nodes to generate support bundle

Filter

<input checked="" type="checkbox"/>	Node	Hypervisor Address	Controller Address
<input checked="" type="checkbox"/>	hx-02-esxi-01	192.168.200.24	192.168.200.30
<input checked="" type="checkbox"/>	hx-02-esxi-02	192.168.200.25	192.168.200.31
<input checked="" type="checkbox"/>	hx-02-esxi-03	192.168.200.26	192.168.200.32

Cancel Generate

Klicken Sie auf Generate (Erstellen), um die Erstellung des Supportpakets zu starten.

Nach Abschluss dieses Vorgangs kann die Option "Generate" (Generieren) deaktiviert werden und Sie können sehen, dass derzeit ein grundlegendes Support-Paket generiert wird.

Support Bundle Last refreshed

Generating All Basic Detailed Extended

Basic support bundle generation in process

Support Bundle Name	Node	Size	Generated On
No records found			

Nach Abschluss der Generierung des Basis-Support-Pakets kann mit der Generierung des detaillierten Support-Pakets begonnen werden. Sie können dies bestätigen, wenn Sie zur Registerkarte Basic (Grundlegende) wechseln.

Die Option "Generate" (Generieren) kann abgeblendet dargestellt werden und zeigt an, dass ein detailliertes Support-Paket generiert wird.

Support Bundle Last refreshed at: 02/19/2020 11:19:15 AM

Use only the basic support bundle to initiate a support case.

Generating All Basic Detailed Extended Filter

Detailed support bundle generation in process

Support Bundle Name	Node	Size	Generated On	Type
storfs-support_2020-02-19--11-15-14_hx-02-scvms-02.rchs.local_basic.tar.gz	hx-02-esxi-02	72.38 MB	02/19/2020 11:15:14 AM	Basic
storfs-support_2020-02-19--11-15-14_hx-02-scvms-01.rchs.local_basic.tar.gz	hx-02-esxi-01	70.67 MB	02/19/2020 11:15:14 AM	Basic
storfs-support_2020-02-19--11-15-14_hx-02-scvms-03.rchs.local_basic.tar.gz	hx-02-esxi-03	81.43 MB	02/19/2020 11:15:14 AM	Basic

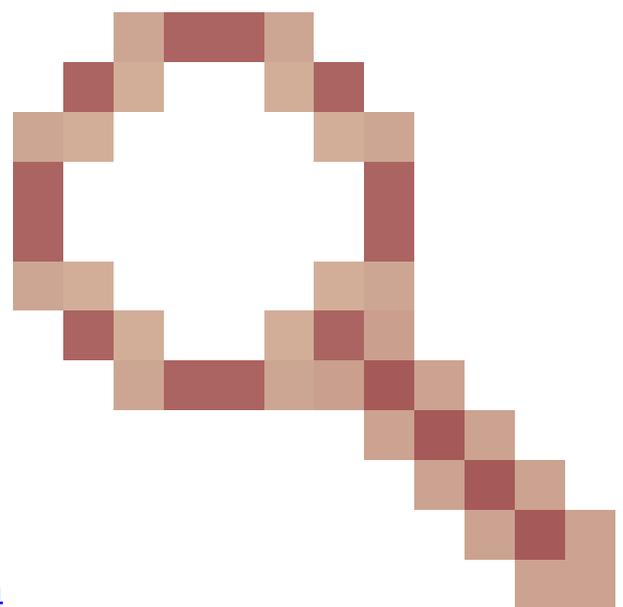
Sie können jetzt TAC-Tickets öffnen, die ein grundlegendes unterstütztes Paket verwenden. Detaillierte Supportpakete sind erforderlich, wenn der Fall an das Engineering eskaliert werden muss.

Schritt 4: Wenn beide Support-Pakete generiert wurden, wird eine Eingabeaufforderung mit der Meldung angezeigt, dass die Erstellung des Support-Pakets abgeschlossen ist. Als Nächstes können Sie das Basis- oder das detaillierte Supportpaket nach Bedarf herunterladen.

Generate All Basic Detailed Extended Filter

Support Bundle Name	Node	Size	Generated On	Type
storfs-support_2020-02-19--11-18-20_hx-02-scvms-01.rchs.local_detailed.tar.gz	hx-02-esxi-01	318.79 MB	02/19/2020 11:18:20 AM	Detailed
storfs-support_2020-02-19--11-18-20_hx-02-scvms-02.rchs.local_detailed.tar.gz	hx-02-esxi-02	321.37 MB	02/19/2020 11:18:20 AM	Detailed
storfs-support_2020-02-19--11-18-20_hx-02-scvms-03.rchs.local_detailed.tar.gz	hx-02-esxi-03	433.06 MB	02/19/2020 11:18:20 AM	Detailed

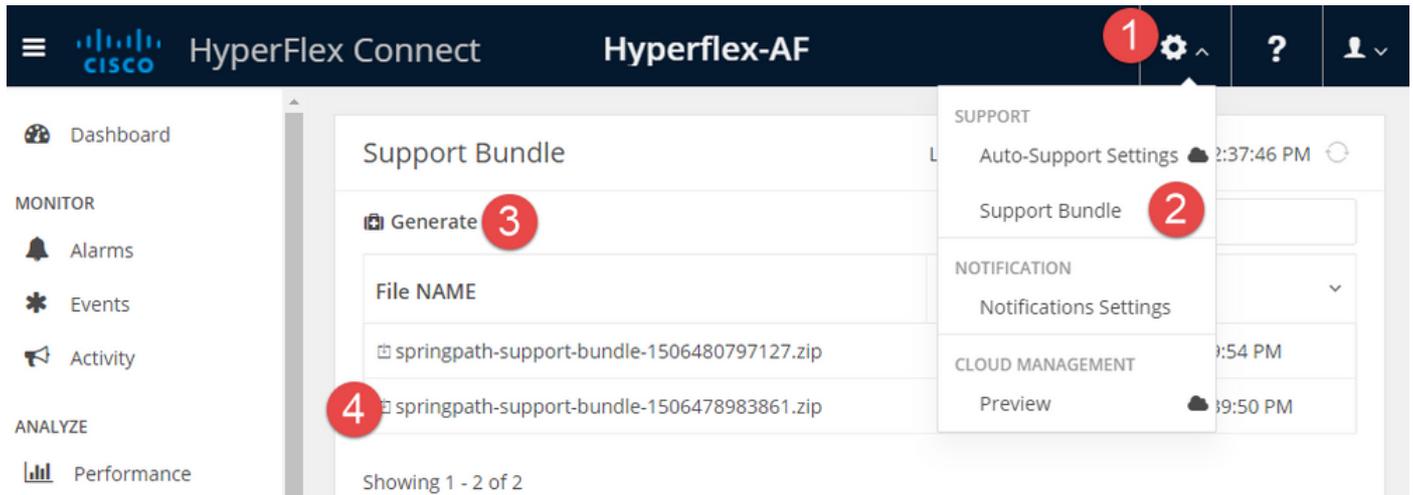
Unterstützungspaket für die HyperFlex Data Platform: Hyperflex-Cluster-UI-Methode (HX Version 2.5 - 3.5)



Warnung: Aufgrund des [Cisco Bugs CSCvp58804](#) Cisco TAC empfiehlt dringend, diese Methode der Protokollsammlung zu vermeiden, wenn Sie für den Fehler keine feste Version ausführen, z. B. Hyperflex 3.5(2c) oder höher.

Um auf diese Benutzeroberfläche zuzugreifen, navigieren Sie zu <https://{stctlvm mgmt ip}>

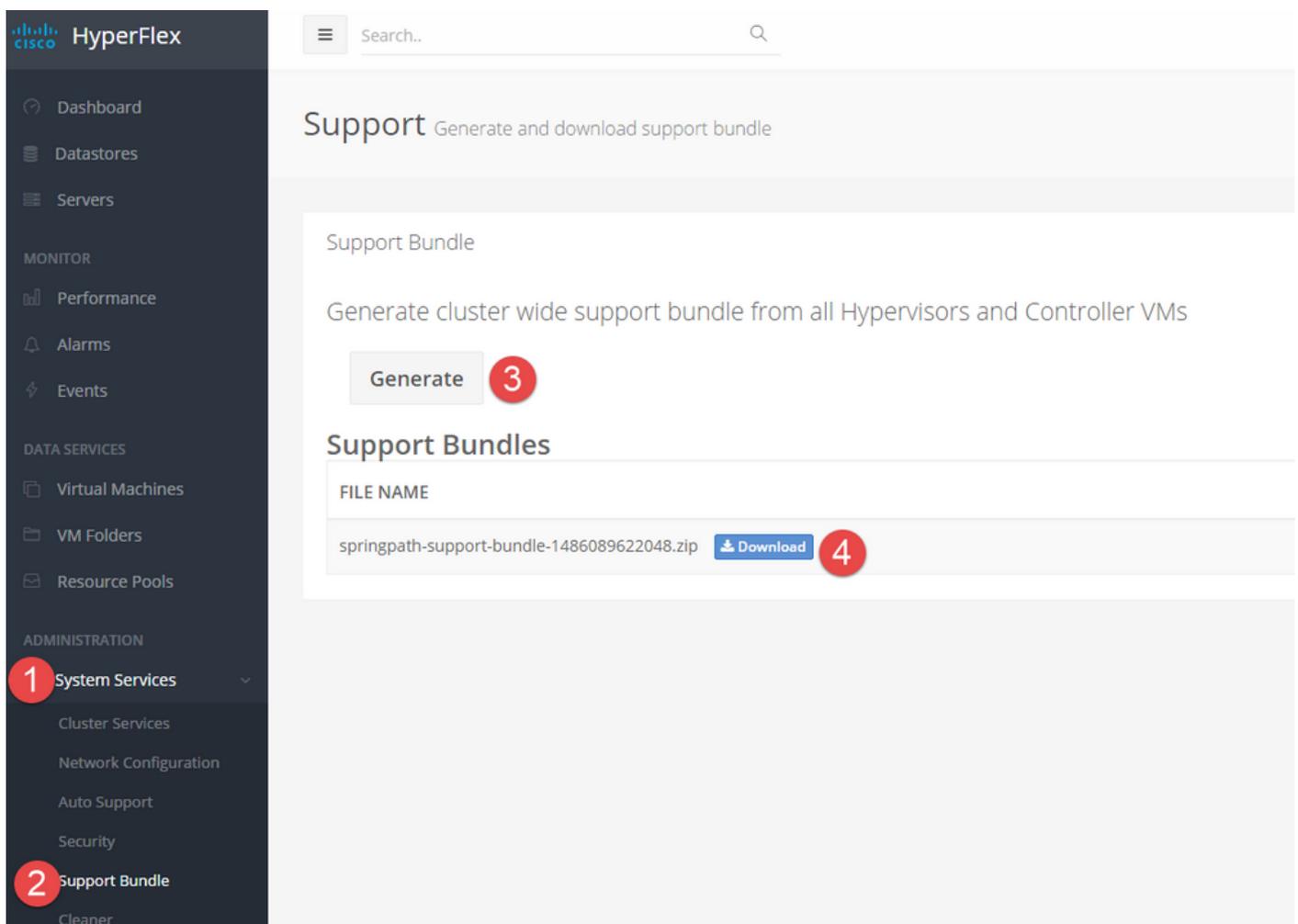
stctlvm = Speichercontroller VM



HyperFlex Data Platform Support-Paket: Hyperflex Cluster UI-Methode (Vorgängerversion 2.5)

Um auf diese Benutzeroberfläche zuzugreifen, navigieren Sie zu <https://{stctlvm mgmt ip}/ui>

stctlvm = Speichercontroller VM



Unterstützungspaket für die HyperFlex-Datenplattform: Hyperflex-Cluster-CLI-Methode

Schritt 1: Verwenden Sie den Befehl storfs-support.

Wenn Sie sich mit dem SSH-Client bei einem Speichercontroller anmelden, können Sie den angegebenen Befehl ausführen, um eine Datei für den technischen Support zu erstellen. Später kann es mit dem SFTP-Client kopiert werden.

Detailliertes Support-Paket

Verwenden Sie die alte Methode, und führen Sie den CLI-Befehl storfs-support aus, um den Standardwert (oder ein detailliertes Support-Paket) zu generieren.

<#root>

```
root@SpringpathController0FDF9RNMJK:~#
```

```
storfs-support
```

```
2017-04-28 05:24:18,505 - Storfs-Support - INFO -
2017-04-28 05:24:18,505 - Storfs-Support - INFO -
2017-04-28 05:24:18,505 - Storfs-Support - INFO - Initiating support generation...
2017-04-28 05:24:18,506 - Storfs-Support - INFO -
2017-04-28 05:24:18,506 - Storfs-Support - INFO -
2017-04-28 05:24:18,506 - Storfs-Support - INFO - Generating support archive. This can take some time..
2017-04-28 05:24:18,506 - Storfs-Support - INFO -
2017-04-28 05:31:57,692 - Storfs-Support - INFO - Support archive generated at:
/var/support/storfs-support_2017-04-28--05-24-18_SpringpathController0FDF9RNMJK.tar.gz

2017-04-28 05:31:57,692 - Storfs-Support - INFO - Removing directory... /var/support/cmds_output
```

Diese CLI führt einen Bildlauf durch, bis alle Dateien erfasst sind.

Die CLI zeigt die Ausgabe folgendermaßen an, wenn das Paket für den technischen Support fertig gestellt ist:

<#root>

```
2017-04-28 05:31:57,692 - Storfs-Support - INFO -
Support archive generated at:
/var/support/storfs-support_2017-04-28--05-24-18_SpringpathController0FDF9RNMJK.tar.gz
2017-04-28 05:31:57,692 - Storfs-Support - INFO - Removing directory... /var/support/cmds_output
2017-04-28 05:31:57,694 - Storfs-Support - INFO -
2017-04-28 05:31:57,694 - Storfs-Support - INFO -
2017-04-28 05:31:57,694 - Storfs-Support - INFO - Adding file...
/var/support/storfs_support-20170428-052418.out
2017-04-28 05:31:57,698 - Storfs-Support - INFO - Removing file...
/var/support/storfs_support-20170428-052418.out
root@SpringpathController0FDF9RNMJK:~#
```

Das Support-Paket wird unter /var/support gespeichert.

<#root>

```
root@SpringpathController0FDF9RNMJK:~#
```

```
ls -lh /var/support
```

```
total 398M
```

```
drwxrwxrwx+ 3 root root 4.0K Apr 28 05:19 asup
```

```
-rw-rw-rw- 1 root root 398M Apr 28 05:31
```

```
storfs-support_2017-04-28--05-24-18_SpringpathController0FDF9RNMJK.tar.gz
```

```
root@SpringpathController0FDF9RNMJK:~#
```

 Hinweis: Bei der CLI-Methode wird nur ein Paket für den lokalen Speicher-Controller generiert. Wenn Umgebungsprotokolle erforderlich sind, muss diese manuell auf einzelnen Speichercontrollern ausgeführt werden.

Es gibt noch weitere Optionen, die Sie mit dem Befehl storfs-support verwenden können:

```
storfs-support --perf
```

```
storfs-support --extended
```

—perf

Sammelt Leistungsdaten für die Umgebung.

—erweitert

Es enthält Kerndateien, die sich im Verzeichnis /var/core des Supportpakets befinden.

Neu: Basis-Support-Paket



Hinweis: storfs-support DOES hat die Option für das Basis-Support-Paket, kann aber den Dateinamen (einfach oder detailliert) NICHT an den Support-Paket-Dateinamen anhängen.

Wie Sie unten sehen können, ist der Dateiname für das Basis-Paket derselbe wie der, der für die detaillierte Unterstützung von storfs ohne Anhang erzeugt wurde.

<#root>

```
root@hx-02-scvn-03:~#
```

```
storfs-support --basic
```

```
/var/support
```

```
2020-02-19 12:33:01,315 - Storfs-Support - INFO -
```

```
2020-02-19 12:33:01,315 - Storfs-Support - INFO -
```

```
2020-02-19 12:33:01,315 - Storfs-Support - INFO - Initiating support generation...
```

```
2020-02-19 12:33:01,317 - Storfs-Support - INFO -
```

```
2020-02-19 12:33:01,317 - Storfs-Support - INFO -
```

```
2020-02-19 12:33:01,317 - Storfs-Support - INFO - Generating support archive. This can take some time..
2020-02-19 12:33:01,317 - Storfs-Support - INFO -
2020-02-19 12:33:01,317 - Storfs-Support - INFO -
2020-02-19 12:33:01,318 - Storfs-Support - INFO - STORFS_RUNTIMEDIR: /tmp
2020-02-19 12:33:01,318 - Storfs-Support - INFO - STORFS_SOURCEDIR:

2020-02-19 12:35:34,446 - Storfs-Support - INFO -
2020-02-19 12:35:34,446 - Storfs-Support - INFO - Support archive generated at:

/var/support/storfs-support_2020-02-19--12-33-01_hx-02-scv-03.rchs.local.tar.gz

2020-02-19 12:35:34,446 - Storfs-Support - INFO - Removing directory... /var/support/cmds_output
```

Schritt 2: Verwenden Sie den Befehl asupcli.

Führen Sie den Befehl asupcli generate aus. Sie können asupcli generate ausführen - Hilfe, um die Liste der Optionen zu erhalten.

```
root@hx-02-scv-03:~# asupcli generate --help
usage: asupcli generate [-h] --type {basic,detailed,core-only}
                        [--prefix PREFIX] [--core]

Generate regular support bundle

optional arguments:
  -h, --help            show this help message and exit
  --type {basic,detailed,core-only}
                        type of bundle [basic|detailed|core-only]
  --prefix PREFIX       prefix to the support bundle file name
  --core                add core to the support bundle
root@hx-02-scv-03:~#
root@hx-02-scv-03:~#
```

Standard-/detailliertes Support-Paket generieren

```
root@hx-02-scv-03:~#
root@hx-02-scv-03:~# asupcli generate --type detailed
root@hx-02-scv-03:~#
root@hx-02-scv-03:~#
```

Generieren grundlegender Supportpakete

```
root@hx-02-scv-03:~#
root@hx-02-scv-03:~#
root@hx-02-scv-03:~# asupcli generate --type basic
root@hx-02-scv-03:~#
```

Die Protokolle werden unter /var/support gespeichert.

```

root@hx-02-scvms-03:~# cd /var/support/
root@hx-02-scvms-03:/var/support# ls -l
total 1.1G
-rw-rw-rw- 1 root root 435M Feb 19 12:50 storfs-support_2020-02-19--12-42-27_hx-02-scvms-03.rchs.local_detailed.tar.gz
-rw-rw-rw- 1 root root 434M Feb 19 11:26 storfs-support_2020-02-19--11-18-20_hx-02-scvms-03.rchs.local_detailed.tar.gz
-rw-rw-rw- 1 root root 83M Feb 19 12:41 storfs-support_2020-02-19--12-38-52_hx-02-scvms-03.rchs.local_basic.tar.gz
-rw-rw-rw- 1 root root 83M Feb 19 12:35 storfs-support_2020-02-19--12-33-01_hx-02-scvms-03.rchs.local.tar.gz
-rw-rw-rw- 1 root root 82M Feb 19 11:17 storfs-support_2020-02-19--11-15-14_hx-02-scvms-03.rchs.local_basic.tar.gz
drwxrwxrwx+ 3 root root 4.0K Jan 13 17:42 asup
drwxrwxrwx+ 2 root root 4.0K Feb 19 06:00 asup_default
drwxrwxrwx+ 2 root root 4.0K Feb 19 12:44 asup-restapi-outputs
drwxrwxrwx+ 3 root root 4.0K Feb 19 12:49 esx-asup-default
drwxrwxrwx+ 2 root root 4.0K Jan 13 17:42 java_heap_dump
drwxrwxrwx+ 2 root root 4.0K Jan 13 17:43 supportbundle
root@hx-02-scvms-03:/var/support#

```

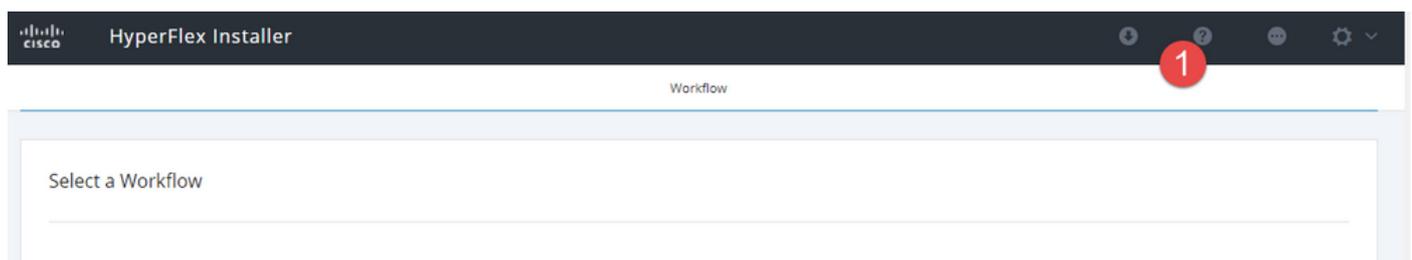
Erfassen von Hyperflex-Installationsprotokollen: Hyperflex-Plattforminstallationsprogramm-Benutzeroberflächenmethode

Um auf diese Benutzeroberfläche zuzugreifen, navigieren Sie zu https://{{HX_Installer_ip}}.

Melden Sie sich mit Anmeldeinformationen an:

Benutzername: root

Kennwort: Cisco123



Tech Support



HyperFlex Installer

Version 2.1(1c)

HyperFlex Data Platform

Version 2.1(1c)

Build Release 2.1.1c

Build Id 21048

Build Type release

Build Date Aug 04, 2017

Build Git Hash ec0043c515d628fb2b3e2...

Tech Support Bundles

 To include data from UCS, please enter your UCS Manager Credentials

für den Plattforminstallateur entweder mit einem SSH-Client oder über die Konsole, können Sie den angegebenen Befehl ausführen, um eine Datei für den technischen Support zu erstellen. Später kann es mit dem SFTP-Client kopiert werden.

```
<#root>
```

```
root@Cisco-HX-Data-Platform-Installer:/var/support#
```

```
deployment-support
```

```
/var/support
```

```
2012-12-07 19:59:52,857 - Storfs-Support - INFO -
2012-12-07 19:59:52,858 - Storfs-Support - INFO -
2012-12-07 19:59:52,858 - Storfs-Support - INFO - Initiating support generation...
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO -
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO -
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO - Generating support archive. This can take some time..
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO -
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO -
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO - STORFS_RUNTIME_DIR: /tmp
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO - STORFS_SOURCE_DIR:
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO - STORFS_SUPPORT_TARGET_DIR: /var/support
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO - STORFS_INSTALL_DIR: /opt/springpath/storfs
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO - STORFS_LOG_DIR: /var/log
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO - STORFS_ASUP_DIR: /var/log/asup
2012-12-07 19:59:52,861 - Storfs-Support - INFO - STORFS_CORE_DIR: /var/core
```

Diese CLI führt einen Bildlauf durch, bis alle Dateien erfasst sind.

Die CLI zeigt die Ausgabe folgendermaßen an, wenn das Paket für den technischen Support fertig gestellt ist:

```
<#root>
```

```
2012-12-07 19:59:52,994 - Storfs-Support - INFO -
```

```
Support archive generated at:
```

```
/var/support/storfs-support_2012-12-07--19-59-52_Cisco-HX-Data-Platform-Installer.tar.gz
```

```
2012-12-07 19:59:52,994 - Storfs-Support - INFO - Removing directory... /var/support/cmds_outpu
```

```
2012-12-07 19:59:52,994 - Storfs-Support - INFO -
```

```
2012-12-07 19:59:52,994 - Storfs-Support - INFO -
```

```
2012-12-07 19:59:52,995 - Storfs-Support - INFO - Adding file...
```

```
/var/support/storfs_support-20121207-195952.out
```

```
2012-12-07 19:59:52,996 - Storfs-Support - INFO - Removing file...
```

```
/var/support/storfs_support-20121207-195952.out
```

```
root@Cisco-HX-Data-Platform-Installer:/var/support#
```

Das Support-Paket wird unter /var/support gespeichert.

```
<#root>
```

```
root@Cisco-HX-Data-Platform-Installer:~# ls -lh /var/support/
total 204K
-rw-rw-rw- 1 root root 203K Dec 7 19:59
storfs-support_2012-12-07--19-59-52_Cisco-HX-Data-Platform-Installer.tar.gz
```

```
root@Cisco-HX-Data-Platform-Installer:~#
```

Erfassen von VMware ESXi-Protokollen

Informationen zum Sammeln von Protokollen zu VMware ESXi finden Sie in den folgenden Artikeln der VMware Knowledge Base:

Über GUI-Client: <https://kb.vmware.com/kb/653>

Über CLI-Sitzung: <https://kb.vmware.com/kb/1010705>

Erfassen von VMware vCenter-Protokollen

Vollständiges Paket: <https://kb.vmware.com/s/article/2032892>

Virgo-Protokolle: <https://docs.vmware.com/en/VMware-vSphere/6.5/com.vmware.vsphere.monitoring.doc/GUID-7E10C58F-16EA-44AB-8AA0-8D4A66399879.html>

EAM-Protokolle: <https://kb.vmware.com/s/article/2110014>

Erfassen von UCS-Protokollen

Visual Guide to Collect UCS Tech Support Files - B, C und S Series:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/servers-unified-computing/ucs-infrastructure-ucs-manager-software/211587-Visual-Guide-to-collect-UCS-Tech-Support.html>

Bias-freie Sprache

Die Dokumentation für dieses Produkt ist bestrebt, eine voreingenommene Sprache zu verwenden. Für die Zwecke dieses Dokumentationssatzes wird "bevorrechtigungsfrei" als Sprache definiert, die keine Diskriminierung aufgrund des Alters, einer Behinderung, des Geschlechts, der Rassenidentität, der ethnischen Identität, der sexuellen Orientierung, des sozioökonomischen Status und der Intersektionalität impliziert. Ausnahmen können in der Dokumentation enthalten sein, da die Sprache in den Benutzeroberflächen der Produktsoftware fest codiert ist, auf Standards basierende Sprache verwendet wird oder Sprache, die von einem referenzierten Drittanbieterprodukt verwendet wird.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.