

# Recopilación de datos para la investigación inicial de las solicitudes de servicio de UCS

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Cuándo deben recopilarse los datos](#)

[Qué datos deben recopilarse](#)

[Qué paquetes de soporte técnico se deben recopilar](#)

[UCS serie B y serie S \(integrado\)](#)

[UCS serie HX o serie C \(integrado\)](#)

[UCS serie C \(independiente\) o UCS serie S \(independiente\)](#)

[Datos de soporte técnico del sistema operativo](#)

[VMWare ESXi](#)

[Productos basados en Red Hat Linux](#)

[Productos basados en SUSE Linux](#)

[Microsoft Windows](#)

[Otras consideraciones a la hora de recopilar los paquetes UCS Tech Support](#)

## Introducción

Este documento describe los datos comunes que el TAC de Cisco solicitaría para la investigación de las solicitudes de servicio relacionadas con UCS.

Puede reducir sustancialmente el tiempo necesario para la identificación inicial del problema adjuntando dichos datos a la Solicitud de servicio cuando se abra

La ausencia de datos recopilados en el momento de un problema puede hacer imposible que el TAC de Cisco proporcione una explicación definitiva de por qué ocurrió un problema en particular

## Prerequisites

Este documento asume que tiene acceso de nivel de *administrador* a la GUI/CLI de UCS apropiada para generar los paquetes de soporte técnico requeridos

## Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

Cisco Unified Computing System (UCS) Manager

Interfaz de línea de comandos (CLI) de Cisco Unified Computing System (UCS) Manager

Controlador de gestión integrada de Cisco (CIMC)

## **Cuándo deben recopilarse los datos**

Por lo general, Cisco recomienda generar los datos relevantes tan pronto como se sospeche que se puede solicitar o desear la participación del TAC.

Esto se debe a que se evitan los archivos de registro críticos que ya no cubren el tiempo de interés, que se suelen ver en entornos más grandes o en rápida evolución, incluidos los lugares en los que se han reiniciado los Fabric Interconnects.

El TAC de Cisco normalmente aconsejaría en el caso de que se necesiten varios soportes técnicos que se genere el soporte técnico de UCSM antes del chasis u otros archivos de soporte técnico, ya que es el más crítico en el tiempo y el que más se tarda en generar.

Si no puede proporcionar determinados UCS Tech Support debido a defectos de software conocidos o solicitudes de servicio abiertas, consulte a Cisco TAC.

## **Qué datos deben recopilarse**

Aparte de los paquetes de asistencia técnica, los datos críticos sobre el problema que se deben recopilar pueden incluir:

- Fecha/hora de emisión
- Servidores o perfiles de servicio afectados
- Cualquier error visto en el momento de la emisión, especialmente capturas de pantalla de cualquier pantalla PSOD/BSOD/Kernel Panic
- Cualquier cambio realizado en el momento o en el pasado reciente
- Qué acciones, si las hubiera, se han llevado a cabo para resolver el problema o recuperar el servicio
- Tipo de sistema operativo y versión
- Versiones del controlador VIC, es decir, versiones ENIC/NENIC/FNIC
- Versiones del controlador RAID
- Controlador de cualquier HBA/NIC adicional en uso
- Información sobre cualquier posible condición de activación, como carga, tareas de mantenimiento/copia de seguridad nocturnas, etc.
- Descripción general básica de Topología, como switches ascendentes Ethernet o SAN, matrices de almacenamiento, etc.
- Cargue cualquier archivo principal que se muestre en UCS Manager en el momento del problema

Sin embargo, cualquier otro dato que crea que es un factor importante en la situación también puede incluirse

## **Qué paquetes de soporte técnico se deben recopilar**

Normalmente, el TAC de Cisco solicitaría los siguientes paquetes de soporte técnico como punto de partida:

### **UCS serie B y serie S (integrado)**

Soporte técnico de UCSM

Soporte técnico del chasis que cubre los servidores afectados.

### **UCS serie HX o serie C (integrado)**

Soporte técnico de UCSM

FEX Tech Support que cubre los servidores afectados (si procede)

Soporte técnico para servidores en rack

### **UCS serie C (independiente) o UCS serie S (independiente)**

Soporte técnico de CIMC

Proporcionar soporte técnico desde servidores similares pero no afectados también puede ser útil

### **Datos de soporte técnico del sistema operativo**

En situaciones en las que considere que los datos de soporte técnico de OS pueden ser útiles para el análisis del TAC de Cisco en el caso de problemas de interoperabilidad, se puede proporcionar lo siguiente como punto de partida:

#### **VMWare ESXi**

soporte de VM

#### **Productos basados en Red Hat Linux**

sosreport

#### **Productos basados en SUSE Linux**

supportconfig

#### **Microsoft Windows**

Registros de eventos de aplicaciones y sistemas en formatos de archivo evt o evtx

Salida de 'systeminfo' o similar

## **Otras consideraciones a la hora de recopilar los paquetes UCS**

# Tech Support

Siempre que sea posible, no debe combinar varios paquetes de soporte técnico en un único archivo más grande

Los UCS Tech Support ya están muy comprimidos, a pesar de la extensión .tar del archivo final.

Sin embargo, si no se comprimen otros archivos de datos grandes, se recomienda comprimir mediante formatos estándar (zip/gz/bz2/7z, etc.).

A menos que se lo indique explícitamente o sea absolutamente necesario, evite el uso de la opción "Excluir comandos" en los archivos de soporte técnico o suministrando ucsm-mgmt en lugar de paquetes completos de soporte técnico de UCSM

Si un servidor blade o en rack ha experimentado un PSOD/BSOD/Kernel Panic, reinicie el servidor usando las opciones Reset en UCSM/CIMC o KVM, no Shutdown luego Boot del servidor.

Esto hace que se genere información adicional para la resolución de problemas, que luego se incluye en los paquetes de soporte técnico, mientras que cerrar el servidor hace que se pierdan estos datos.