

Raccolta dei file di supporto tecnico per l'interfaccia utente e la CLI di Hyperflex

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Sommario](#)

[HX 4.0 in avanti: pacchetto di supporto per la piattaforma dati HyperFlex](#)

[Pacchetto di supporto per la piattaforma dati HyperFlex: metodo di interfaccia utente del cluster Hyperflex \(HX versione 2.5 ~ 3.5\)](#)

[Pacchetto di supporto per la piattaforma dati HyperFlex: metodo di interfaccia utente del cluster Hyperflex \(versione precedente alla 2.5\)](#)

[Pacchetto di supporto per la piattaforma dati HyperFlex: metodo CLI del cluster Hyperflex](#)

[Acquisizione dei log del programma di installazione di Hyperflex: metodo dell'interfaccia utente del programma di installazione della piattaforma Hyperflex](#)

[Acquisizione dei log del programma di installazione di Hyperflex: metodo CLI del programma di installazione della piattaforma Hyperflex](#)

[Acquisizione dei log VMware ESXi](#)

[Acquisizione dei log di VMware vCenter](#)

[Acquisizione dei log UCS](#)

[Linguaggio senza distorsioni](#)

Introduzione

Questo documento descrive come raccogliere i file del supporto tecnico per l'interfaccia utente e la CLI di Hyperflex.

Prerequisiti

Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

Componenti usati

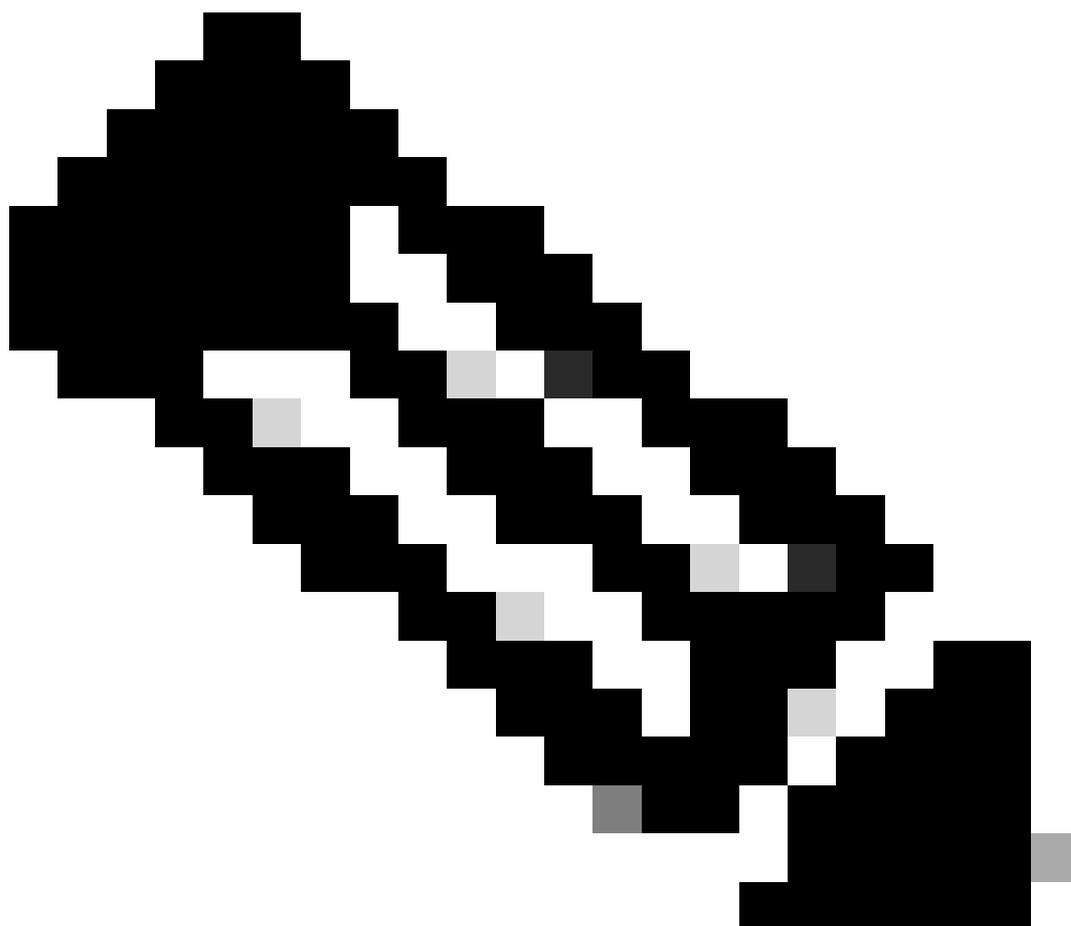
Il documento può essere consultato per tutte le versioni hardware o software.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata

ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Quando si contatta Cisco TAC, i file del supporto tecnico sono una parte fondamentale del processo di risoluzione dei problemi.



Nota: per i clienti che usano Cisco Intersight e hanno UCS Manager e HyperFlex Connect connesso a Intersight, Cisco TAC può raccogliere file UCS Hardware o Storage Controller (supporto storfs) senza caricarli manualmente.

Sommario

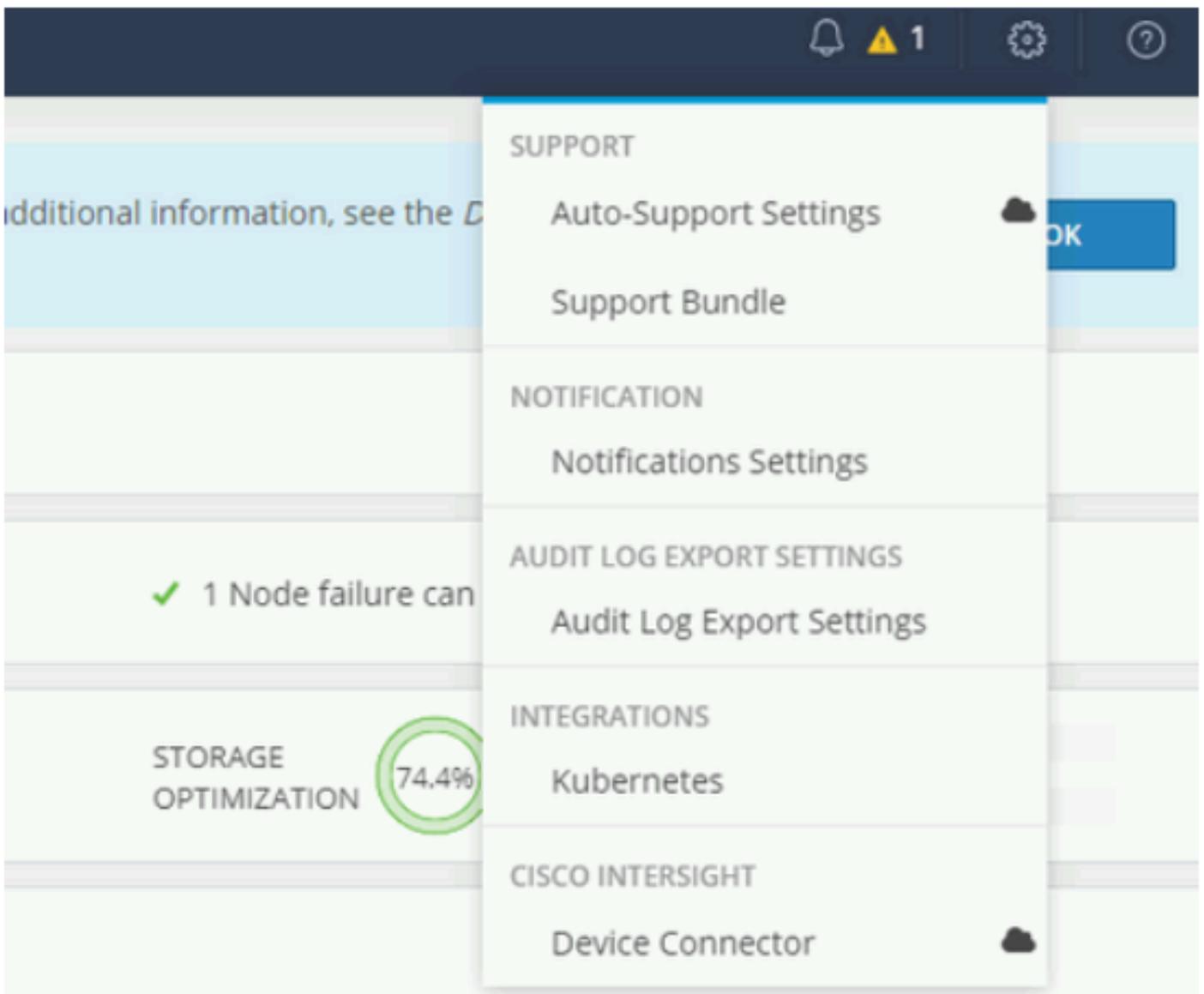
HX 4.0 in avanti: pacchetto di supporto per la piattaforma dati HyperFlex

Da interfaccia utente connessione HX

Il metodo consigliato per raccogliere i bundle di supporto è tramite l'interfaccia utente di HX Connect. È possibile generare un bundle di supporto che raccoglie i log da ogni host VM ed ESXi del controller selezionato nel cluster di storage HX. I registri vCenter non vengono raccolti tramite HX Connect.

Tutti i timestamp del bundle di supporto sono elencati nel fuso orario UTC indipendentemente dalle impostazioni del fuso orario del cluster o del server.

Passaggio 1. Accedere a HX Connect e fare clic su Settings (Impostazioni), quindi su Support Bundle (Pacchetto di supporto).



Passaggio 2. In Support Bundle sono disponibili tre opzioni: Basic, Detailed e Extended.

Di base: registri di Cisco HX Data Platform.

Dettagliato: raccoglie i registri Hyper-V e i dati sulle prestazioni per l'ambiente oltre al pacchetto di supporto Basic. Pacchetto di supporto predefinito generato dal comando storfs-support.

Esteso: se generato solo con l'opzione del pacchetto di supporto esteso, contiene solo i file di base. Se generato con il pacchetto di supporto consigliato e il pacchetto di supporto esteso, include i file di base e i pacchetti di supporto dettagliati.

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					

Passaggio 3. Fare clic su Genera. In questo modo è possibile visualizzare un popup per selezionare il nodo e generare diversi tipi di pacchetti di supporto da scaricare.

- Per impostazione predefinita, viene generato il pacchetto di supporto consigliato.
- Il pacchetto di supporto consigliato consente di creare sia il pacchetto di supporto di base che il pacchetto di supporto dettagliato dalla stessa opzione.
- Tutti i nodi vengono selezionati per default. Deselezionare i nodi non necessari manualmente.

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

Fate clic su Genera (Generate) per avviare la creazione del fascio di supporto.

Al termine, l'opzione Genera può essere disattivata e può mostrare la generazione del pacchetto di supporto Basic in corso.

The screenshot shows the 'Support Bundle' interface. At the top right, it says 'Last refreshed'. Below the title, there is a 'Generating' status indicator with a tooltip that reads 'Basic support bundle generation in process'. To the right of this are four tabs: 'All', 'Basic', 'Detailed', and 'Extended'. Below the tabs is a table with columns: 'Support Bundle Name', 'Node', 'Size', and 'Generated On'. The table is currently empty, displaying 'No records found'.

Una volta completata la generazione del pacchetto di supporto di base, è possibile iniziare a generare il pacchetto di supporto dettagliato. È possibile confermarlo quando si passa alla scheda Base.

L'opzione Genera (Generate) può essere disattivata e può mostrare la generazione dettagliata del pacchetto di supporto in corso.

The screenshot shows the 'Support Bundle' interface. At the top right, it says 'Last refreshed at: 02/19/2020 11:19:15 AM'. Below the title, there is a 'Generating' status indicator with a tooltip that reads 'Detailed support bundle generation in process'. To the right of this are four tabs: 'All', 'Basic', 'Detailed', and 'Extended'. Below the tabs is a table with columns: 'Support Bundle Name', 'Node', 'Size', 'Generated On', and 'Type'. The table contains three rows of data:

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

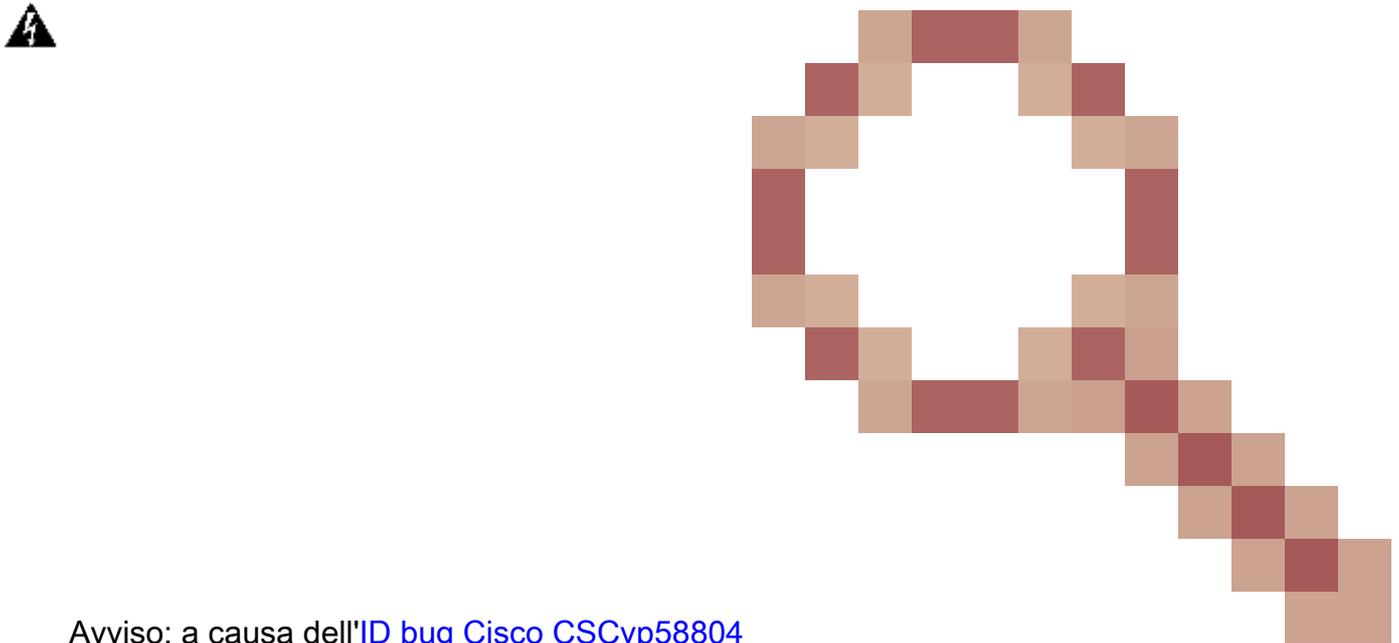
È ora possibile aprire le richieste TAC che utilizzano il bundle Basic Supported. Se il caso deve essere inoltrato al reparto di progettazione, è necessario disporre di pacchetti supportati dettagliati.

Passaggio 4. Una volta generati entrambi i bundle di supporto, viene visualizzato un messaggio che indica Support Bundle Generation Completed (Generazione pacchetto di supporto completata). A questo punto è possibile scaricare il pacchetto di supporto Basic o Detailed, in base alle esigenze.

The screenshot shows the 'Support Bundle' interface. At the top right, it says 'Last refreshed at: 02/19/2020 11:19:15 AM'. Below the title, there is a 'Generate' status indicator. To the right of this are four tabs: 'All', 'Basic', 'Detailed', and 'Extended'. Below the tabs is a table with columns: 'Support Bundle Name', 'Node', 'Size', 'Generated On', and 'Type'. The table contains three rows of data:

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

Pacchetto di supporto per la piattaforma dati HyperFlex: metodo di interfaccia utente del cluster Hyperflex (HX versione 2.5 ~ 3.5)

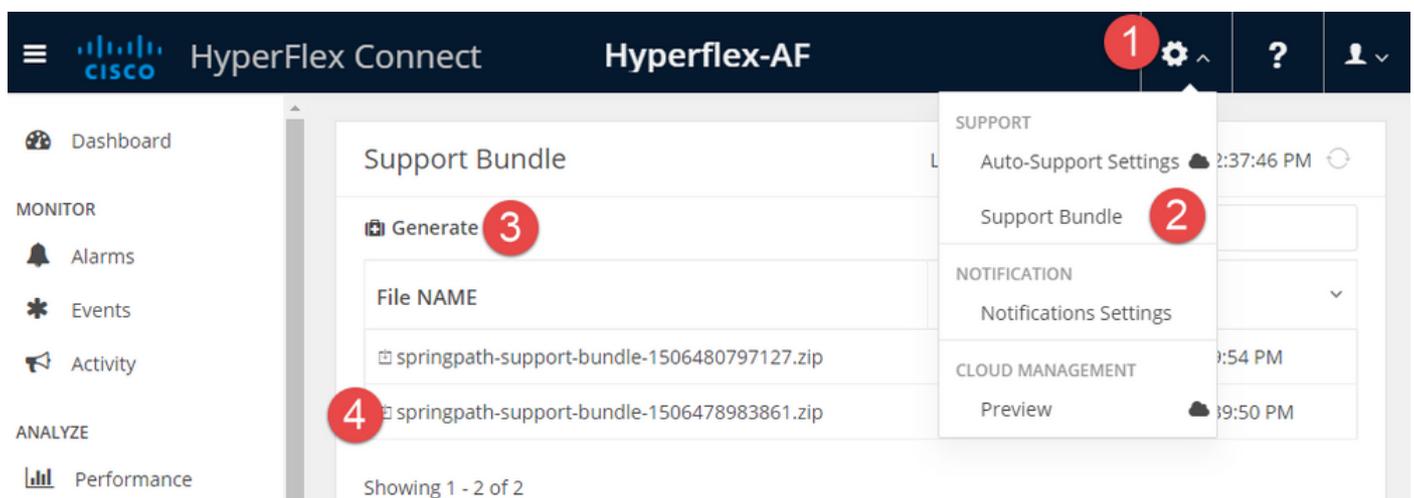


Avviso: a causa dell'[ID bug Cisco CSCvp58804](#)

Cisco TAC consiglia di evitare questo metodo di raccolta dei log a meno che non si esegua una versione fissa per il difetto, ad esempio Hyperflex 3.5(2c) o versioni successive.

Per accedere a questa interfaccia utente, passare a `https://{stctlvm mgmt ip}`

stctlvm = VM controller di archiviazione



Pacchetto di supporto per la piattaforma dati HyperFlex: metodo di interfaccia utente del cluster Hyperflex (versione precedente alla 2.5)

Per accedere a questa interfaccia utente, passare a `https://{stctlvm mgmt ip}/ui`

stctlvm = VM controller di archiviazione

Pacchetto di supporto per la piattaforma dati HyperFlex: metodo CLI del cluster Hyperflex

Passaggio 1. Utilizzare il comando storfs-support.

Dopo aver effettuato l'accesso a un controller di storage con il client SSH, è possibile eseguire il comando specificato per generare un file di supporto tecnico. In seguito, può essere copiato con il client SFTP.

Pacchetto di supporto dettagliato

Utilizzare il metodo precedente ed eseguire il comando CLI storfs-support per generare il pacchetto di supporto predefinito (o dettagliato).

<#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
```

Questa CLI scorre fino alla raccolta di tutti i file.

La CLI mostra questo output al termine del pacchetto di supporto tecnico:

```
<#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:~#
```

Il pacchetto di supporto viene salvato in /var/support.

```
<#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:~#
```

 Nota: con il metodo CLI, viene generato solo un bundle per il controller di storage locale. Se sono richiesti registri dell'ambiente, è necessario eseguirli manualmente sui singoli controller di storage.

Altre opzioni disponibili per il comando storfs-support:

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

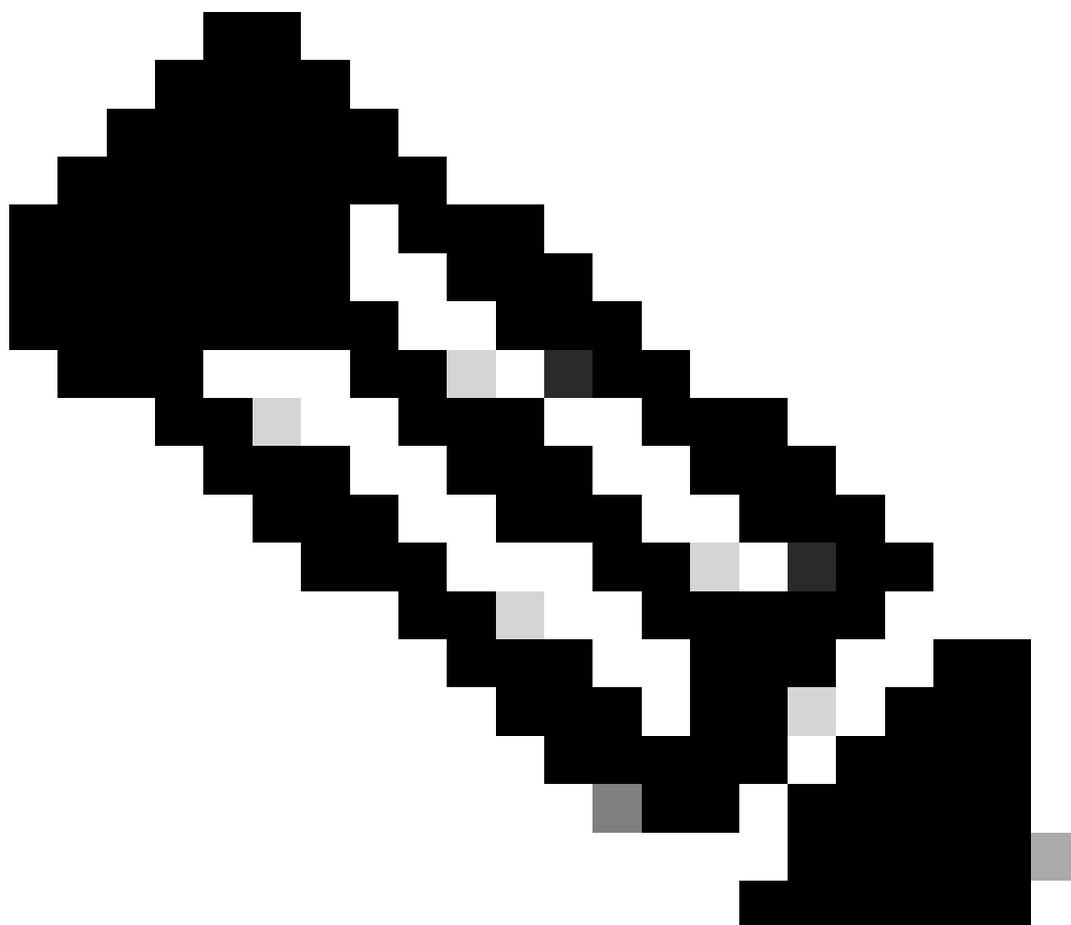
- perf

Raccoglie i dati sulle prestazioni per l'ambiente.

- esteso

Include i file di base che si trovano nella directory /var/core nel bundle di supporto.

Nuovo : Pacchetto di supporto Basic



Nota: il supporto storfs NON dispone dell'opzione per il pacchetto di supporto di base, ma NON ha la capacità di aggiungere il nome file (di base o dettagliato) al nome file del pacchetto di supporto.

Come si può vedere di seguito, il nome file per il bundle di base è lo stesso generato per il supporto dettagliato storfs-support senza aggiunta.

```
<#root>
```

```
root@hx-02-scv-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
```

Passaggio 2. Usare il comando asupcli.

Eseguire il comando asupcli generate. È possibile eseguire asupcli generate—help per ottenere l'elenco di opzioni.

```
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:~#
```

Genera pacchetto di supporto predefinito/dettagliato

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

Genera pacchetto di supporto Basic

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

I registri vengono salvati in /var/support.

```
root@hx-02-scv-03:~# cd /var/support/
root@hx-02-scv-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-scv-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-scv-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-scv-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-scv-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-scv-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-scv-03:/var/support#
```

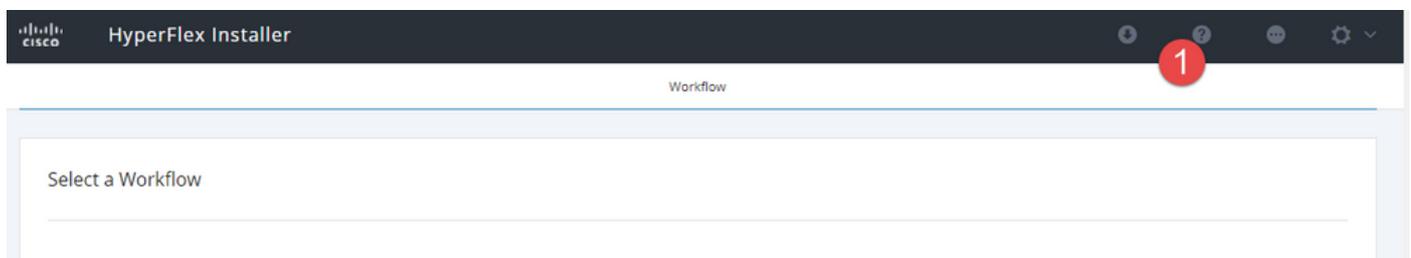
Acquisizione dei log del programma di installazione di Hyperflex: metodo dell'interfaccia utente del programma di installazione della piattaforma Hyperflex

Per accedere a questa interfaccia utente, passare a [tohttps://{{HX Installer ip}}](https://{{HX Installer ip}}).

Accedere con le credenziali:

Nome utente: root

Password: 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

al programma di installazione della piattaforma con un client SSH o tramite la console, è possibile eseguire il comando specificato per generare un file del supporto tecnico. In seguito, può essere copiato con il client SFTP.

<#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_RUNTIMEDIR: /tmp
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO - STORFS_SOURCEDIR:
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO - STORFS_SUPPORT_TARGETDIR: /var/support
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO - STORFS_INSTALLDIR: /opt/springpath/storfs
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO - STORFS_LOGDIR: /var/log
2012-12-07 19:59:52,860 - Storfs-Support - INFO - STORFS_ASUPDIR: /var/log/asup
2012-12-07 19:59:52,861 - Storfs-Support - INFO - STORFS_COREDIR: /var/core
```

Questa CLI scorre fino alla raccolta di tutti i file.

La CLI mostra questo output al termine del pacchetto di supporto tecnico:

<#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_output
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#
```

Il pacchetto di supporto viene salvato in /var/support.

<#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:~#
```

Acquisizione dei log VMware ESXi

Per raccogliere i log correlati a VMware ESXi, fare riferimento agli articoli della Knowledge Base VMware:

Tramite client GUI: <https://kb.vmware.com/kb/653>

Tramite sessione CLI: <https://kb.vmware.com/kb/1010705>

Acquisizione dei log di VMware vCenter

Pacchetto completo: <https://kb.vmware.com/s/article/2032892>

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

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

Acquisizione dei log UCS

Guida visiva per la raccolta dei file di supporto tecnico UCS - Serie B, C e S:
<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>

Linguaggio senza distorsioni

La documentazione di questo prodotto cerca di utilizzare un linguaggio privo di errori. Ai fini di questa documentazione, l'assenza di pregiudizi è definita come un linguaggio che non implica discriminazioni basate su età, disabilità, sesso, identità razziale, identità etnica, orientamento sessuale, stato socioeconomico e intersezionalità. Nella documentazione possono essere presenti eccezioni dovute alla lingua hardcoded nelle interfacce utente del software del prodotto, alla lingua utilizzata in base alla documentazione degli standard o alla lingua utilizzata da un prodotto di terze parti a cui si fa riferimento.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).