

Raccolta dei dati per l'analisi iniziale delle richieste di servizio UCS

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Quando devono essere raccolti i dati](#)

[Dati da raccogliere](#)

[Quali pacchetti di supporto tecnico devono essere raccolti](#)

[UCS serie B e serie S \(integrate\)](#)

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

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

[Dati di supporto tecnico del sistema operativo](#)

[VMWare ESXi](#)

[Prodotti basati su Red Hat Linux](#)

[Prodotti basati su SUSE Linux](#)

[Microsoft Windows](#)

[Altre considerazioni sulla raccolta dei bundle di supporto tecnico UCS](#)

Introduzione

Questo documento descrive i dati comuni che Cisco TAC richiederebbe per l'analisi delle richieste di assistenza relative a UCS.

È possibile ridurre notevolmente il tempo necessario per l'identificazione iniziale del problema allegando tali dati alla richiesta di assistenza al momento dell'apertura

L'assenza di dati raccolti al momento del problema può rendere impossibile a Cisco TAC fornire una spiegazione definitiva del motivo per cui si è verificato un particolare problema

Prerequisiti

In questo documento si presume che l'utente abbia accesso a livello *amministrativo* alla GUI/CLI UCS appropriata per generare i bundle di supporto tecnico richiesti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

Cisco Unified Computing System (UCS) Manager

Interfaccia della riga di comando (CLI) di Cisco Unified Computing System (UCS) Manager

Cisco Integrated Management Controller (CIMC)

Quando devono essere raccolti i dati

Cisco in genere consiglia di generare i dati non appena si sospetta che l'inserimento del TAC possa essere desiderato o richiesto.

In questo modo si evita che i file di log critici non coprano più il tempo di interesse, come avviene in genere in ambienti di grandi dimensioni o in rapida evoluzione, anche in cui si sono verificati riavvii delle interconnessioni fabric

Cisco TAC consiglia in genere, nel caso in cui siano richiesti più servizi di supporto tecnico, di generare il supporto tecnico UCSM prima dello chassis o di altri file del supporto tecnico, in quanto si tratta della soluzione più critica in termini di tempo e più dispendiosa in termini di tempo.

Se non è possibile fornire alcuni servizi di supporto tecnico UCS a causa di errori software noti o di richieste di assistenza aperte, rivolgersi a Cisco TAC.

Dati da raccogliere

Oltre ai pacchetti di supporto tecnico, i dati critici da raccogliere possono includere:

- Data/ora di emissione
- Server o profili di servizio interessati
- Eventuali errori rilevati al momento del rilascio, in particolare le schermate di qualsiasi schermata PSOD/BSOD/Kernel Panic
- Qualsiasi modifica eseguita in quel momento o nel passato recente
- Quali azioni sono state eventualmente eseguite per risolvere il problema o ripristinare il servizio?
- Tipo di sistema operativo e versione
- Versioni dei driver VIC, ad esempio versioni ENIC/NENIC/FNIC
- Versioni driver controller RAID
- Driver di HBA/schede NIC aggiuntivi in uso
- Informazioni su eventuali condizioni di attivazione sospette, ad esempio carico, operazioni di backup/manutenzione notturne, ecc.
- Panoramica di base della topologia, ad esempio switch Ethernet o SAN upstream, array di storage e così via.
- Caricare i file di base visualizzati in UCS Manager durante il periodo del problema

Tuttavia, è possibile includere anche qualsiasi altro dato che si ritiene un fattore importante nella situazione

Quali pacchetti di supporto tecnico devono essere raccolti

In genere, Cisco TAC richiede i seguenti pacchetti di supporto tecnico come punto di partenza:

UCS serie B e serie S (integrate)

Supporto tecnico UCSM

Supporto tecnico per lo chassis per i server interessati.

UCS serie HX o serie C (integrata)

Supporto tecnico UCSM

Supporto tecnico FEX per i server interessati (se applicabile)

Supporto tecnico per server rack

UCS serie C (standalone) o UCS serie S (standalone)

Supporto tecnico CIMC

Può essere utile anche fornire supporto tecnico da server simili ma non interessati

Dati di supporto tecnico del sistema operativo

Nei casi in cui si ritiene che i dati del supporto tecnico del sistema operativo possano essere utili per l'analisi del TAC di Cisco in caso di problemi di interoperabilità, è possibile fornire come punto di partenza:

VMWare ESXi

supporto vm

Prodotti basati su Red Hat Linux

sosreport

Prodotti basati su SUSE Linux

supportconfig

Microsoft Windows

Registri eventi di sistema e applicazioni in formato evt o evtx

Output di 'systeminfo' o simili

Altre considerazioni sulla raccolta dei bundle di supporto tecnico UCS

Ove possibile, non combinare più pacchetti di supporto tecnico in un unico file di dimensioni maggiori

Il supporto tecnico UCS è già ampiamente compresso, nonostante l'estensione .tar del file finale.

Tuttavia, se altri file di dati di grandi dimensioni non vengono compressi, si consiglia di utilizzare i formati standard (zip/gz/bz2/7z, ecc.).

A meno che non sia espressamente richiesto o assolutamente richiesto, evitate di usare l'opzione 'Escludi comandi' nei file del supporto tecnico o di fornire ucsm-mgmt anziché i bundle completi del supporto tecnico UCSM

Se in un server blade o rack si è verificato un errore PSOD/BSOD/Kernel, riavviare il server utilizzando le opzioni Reset (Ripristina) in UCSM/CIMC o KVM, non Shutdown (Arresta) e Boot of the server (Avvia il server).

In questo modo vengono generate informazioni aggiuntive per la risoluzione dei problemi, che vengono quindi incluse nei pacchetti del supporto tecnico, mentre l'arresto del server causa la perdita di questi dati.