

Recopilación de archivos de soporte técnico para la interfaz de usuario y CLI de Hyperflex

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Contenido](#)

[HX 4.0 en adelante: paquete de soporte de la plataforma de datos HyperFlex](#)

[Paquete de compatibilidad de la plataforma de datos HyperFlex: método de interfaz de usuario de clúster Hyperflex \(HX versión 2.5 ~ 3.5\)](#)

[Paquete de compatibilidad de la plataforma de datos HyperFlex: método de interfaz de usuario de clúster Hyperflex \(versión anterior 2.5\)](#)

[Paquete de compatibilidad de la plataforma de datos HyperFlex: método CLI de clúster Hyperflex](#)

[Captura de Registros del Instalador de Hyperflex: Método de IU del Instalador de la Plataforma de Hyperflex](#)

[Captura de Registros de Hyperflex Installer: Método CLI de Hyperflex Platform Installer](#)

[Captura de registros de VMware ESXi](#)

[Captura de registros de VMware vCenter](#)

[Captura de registros de UCS](#)

[Lenguaje sin sesgos](#)

Introducción

Este documento describe cómo recopilar archivos de soporte técnico para la UI y CLI de Hyperflex.

Prerequisites

Requirements

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

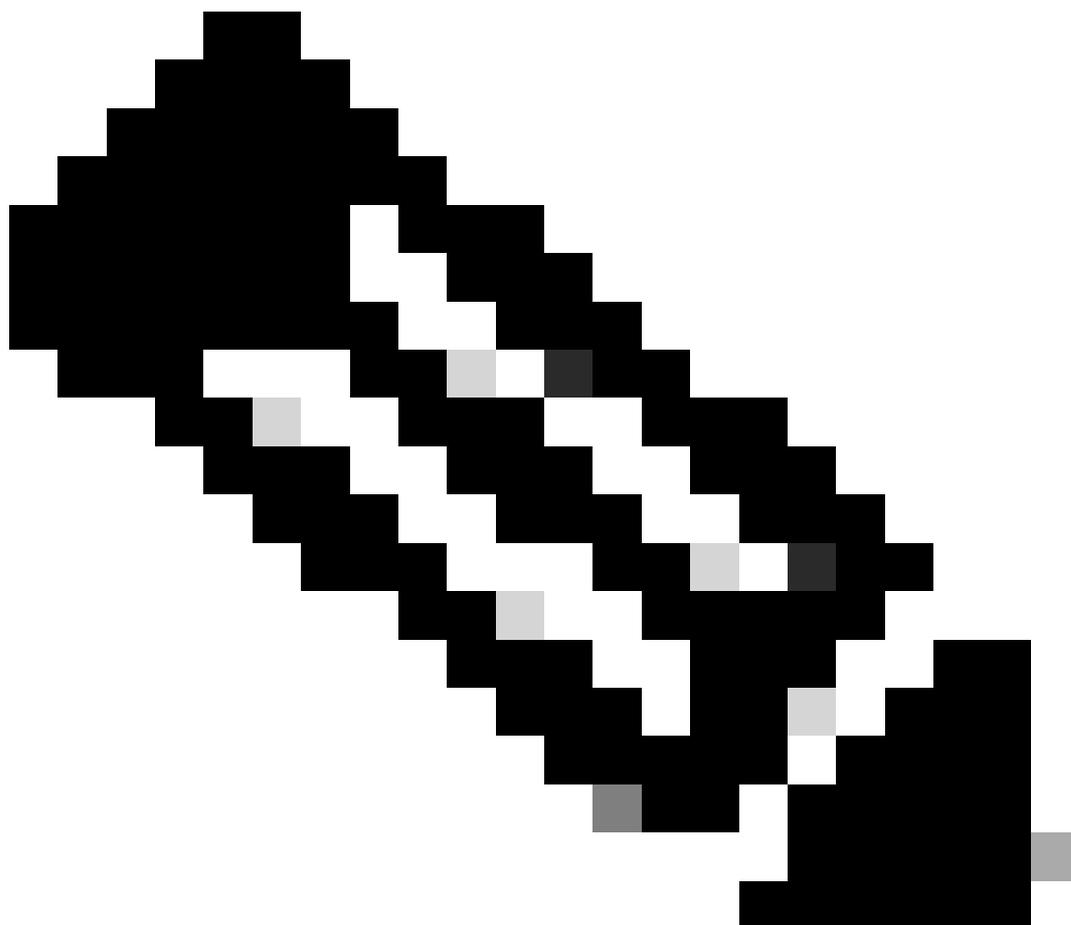
Este documento no se limita a versiones específicas de hardware y software.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo,

asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Cuando se pone en contacto con el TAC de Cisco, los archivos de asistencia técnica son una parte fundamental del proceso de solución de problemas.



Nota: para los clientes que utilizan Cisco Intersight y tienen UCS Manager e HyperFlex Connect conectados a Intersight, el TAC de Cisco puede recopilar archivos de hardware o controlador de almacenamiento de UCS (compatibilidad con storfs) sin que se carguen manualmente.

Contenido

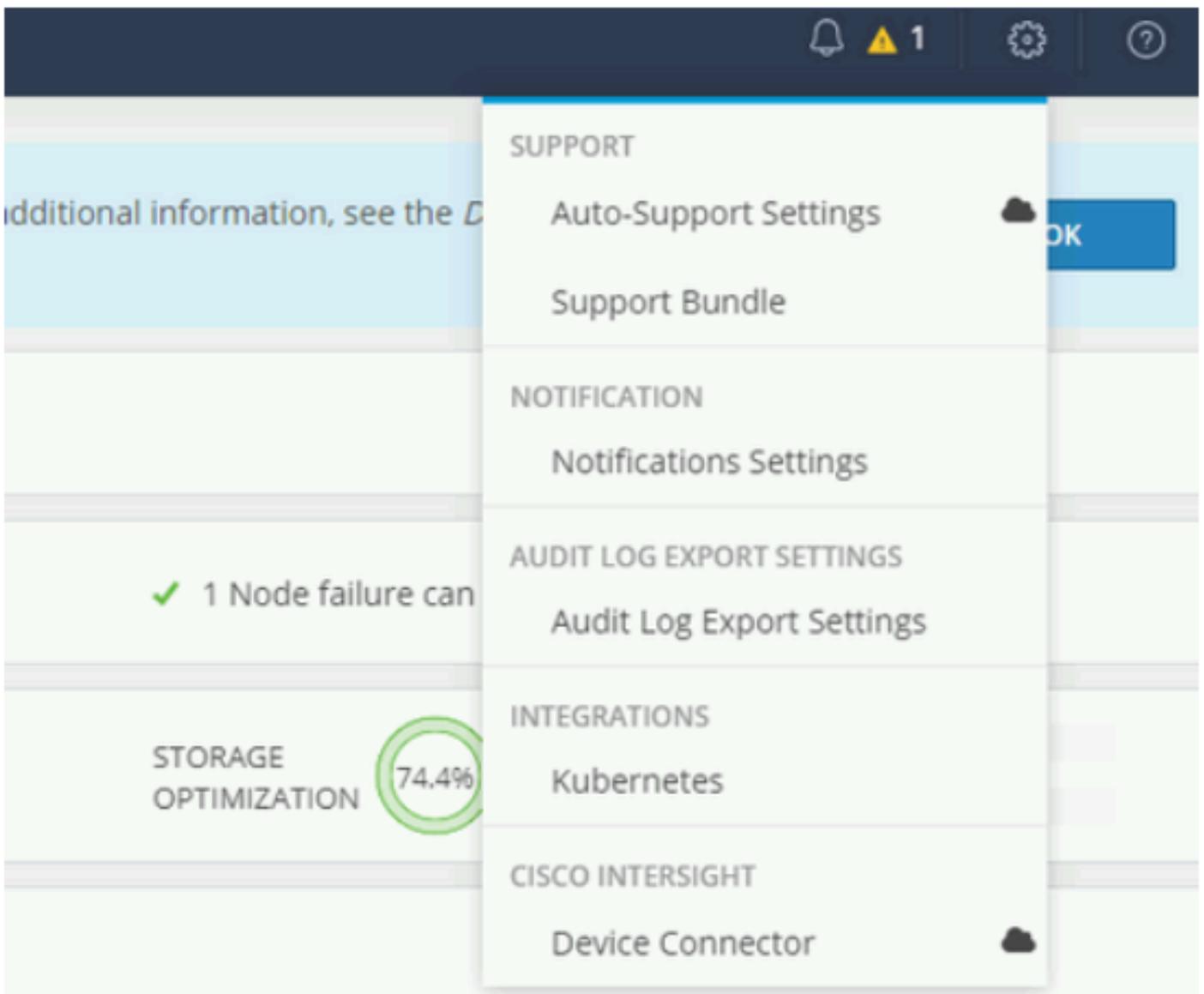
HX 4.0 en adelante: paquete de soporte de la plataforma de datos HyperFlex

Desde la interfaz de usuario de HX Connect

El método recomendado para recopilar paquetes de soporte es a través de la interfaz de usuario de HX Connect. Puede generar un paquete de soporte que recopile los registros de cada VM de controlador y host ESXi seleccionados en el clúster de almacenamiento HX. Los registros de vCenter no se recopilan mediante HX Connect.

Todas las marcas de tiempo de paquetes compatibles se enumeran en la zona horaria UTC independientemente de la configuración de la zona horaria del clúster o de la zona horaria del servidor.

Paso 1. Inicie sesión en HX Connect, haga clic en Settings y luego en Support Bundle.



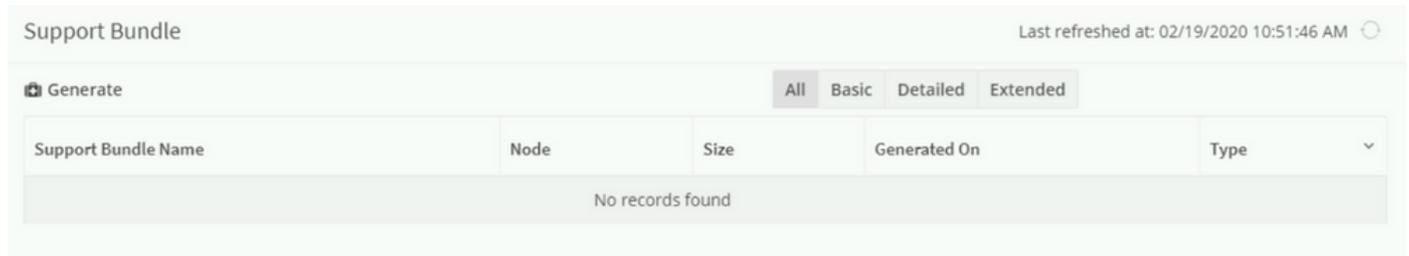
Paso 2. En Support Bundle (Paquete de asistencia), ahora puede ver tres opciones: Basic (Básico), Detailed (Detallado) y Extended.

Básico: registros de la plataforma de datos Cisco HX.

Detallado: recopila registros de Hyper-V y datos de rendimiento para el entorno, además del

paquete de soporte básico. Este es el conjunto de soporte predeterminado generado por el comando `storfs-support`.

Extendido: cuando se genera solo con la opción de paquete de soporte extendido, solo contiene archivos de núcleo. Cuando se genera con el paquete de soporte recomendado y la opción de paquete de soporte ampliado, incluye los archivos principales y los paquetes de soporte detallado.



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				

Paso 3. Haga clic en Generar. Esto puede proporcionarle una ventana emergente para seleccionar el nodo y generar diferentes tipos de paquetes de soporte para la descarga.

- La opción predeterminada es generar el paquete de soporte recomendado.
- El paquete de soporte recomendado activa la creación del paquete de soporte básico y del paquete de soporte detallado desde la misma opción.
- Todos los nodos están seleccionados de forma predeterminada. Desmarque los nodos que no se requieren 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

Haga clic en Generar para iniciar la creación del paquete de soporte.

Una vez hecho esto, la opción Generate (Generar) puede aparecer atenuada y mostrar la generación de paquetes de asistencia básica en curso.

Support Bundle

Last refreshed

Generating Basic support bundle generation in process

All Basic Detailed Extended

Support Bundle Name	Node	Size	Generated On
No records found			

Una vez completada la generación del paquete de soporte básico, puede comenzar a generar el paquete de soporte detallado. Puede confirmarlo cuando vaya a la ficha Basic (Básico).

La opción Generate (Generar) puede aparecer atenuada y mostrar la generación detallada de paquetes de asistencia en proceso.

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

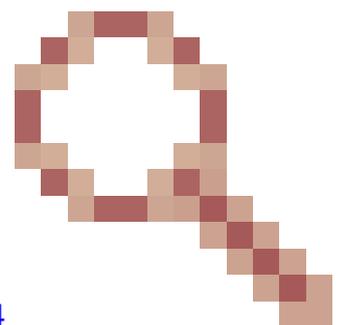
Ahora puede abrir casos de TAC que utilicen el paquete Basic Supported. Si es necesario derivar el caso a Ingeniería, se requieren paquetes compatibles detallados.

Paso 4. Una vez generados ambos paquetes de soporte, aparece un mensaje que indica Generación de paquetes de soporte completada. A continuación, puede descargar el paquete de asistencia básica o detallada según sea necesario.

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

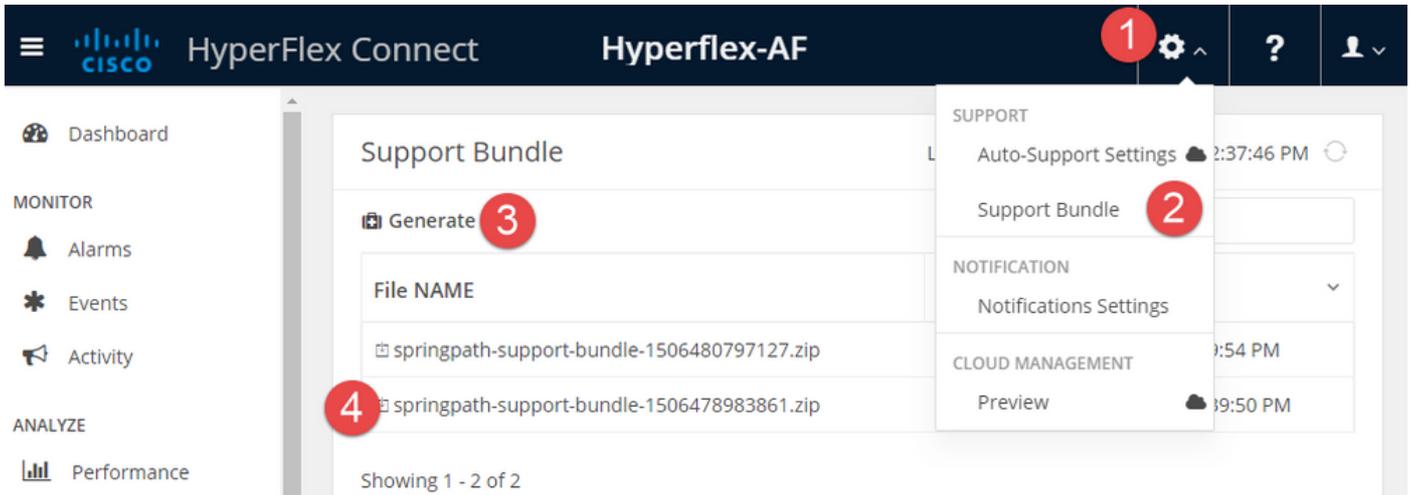
Paquete de compatibilidad de la plataforma de datos HyperFlex: método de interfaz de usuario de clúster Hyperflex (HX versión 2.5 ~ 3.5)



Advertencia: debido a la [identificación de error de Cisco CSCvp58804](#) Cisco TAC recomienda encarecidamente evitar este método de recopilación de registros a menos que ejecute una versión corregida para el defecto, como Hyperflex 3.5(2c) o posterior.

Para acceder a esta interfaz de usuario, navegue por `https://{stctlvm mgmt ip}`

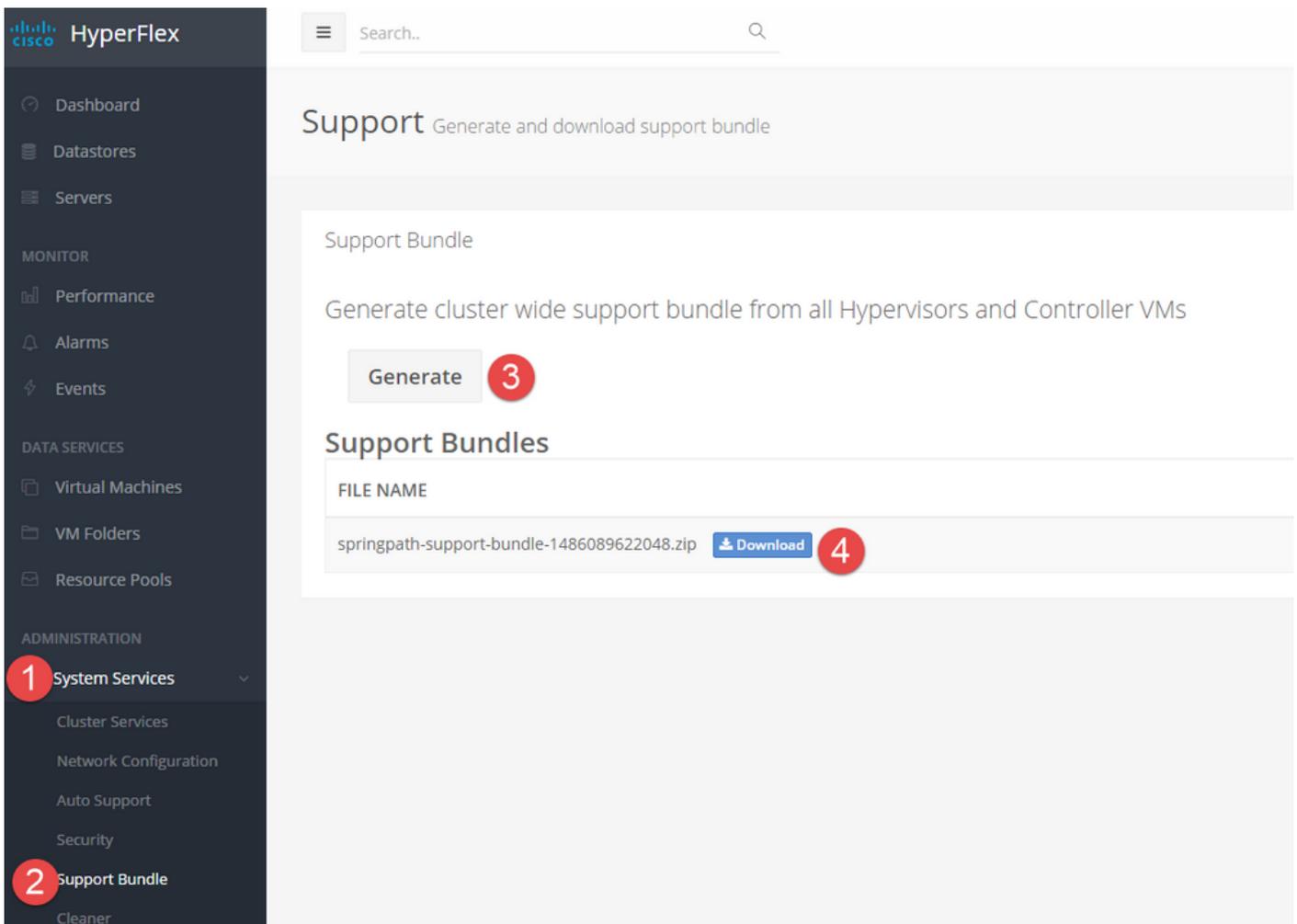
stctlvm = Controlador de almacenamiento VM



Paquete de compatibilidad de la plataforma de datos HyperFlex: método de interfaz de usuario de clúster Hyperflex (versión anterior 2.5)

Para acceder a esta interfaz de usuario, vaya a <https://{stctlvm mgmt ip}/ui>

stctlvm = Controlador de almacenamiento VM



Paquete de compatibilidad de la plataforma de datos HyperFlex: método CLI de clúster Hyperflex

Paso 1. Utilice el comando storfs-support.

Una vez que inicie sesión en un controlador de almacenamiento con el cliente SSH, puede ejecutar el comando dado para generar un archivo de soporte técnico. Más adelante, se puede copiar con el cliente SFTP.

Paquete de soporte detallado

Utilice el método antiguo y ejecute el comando CLI storfs-support para generar el paquete de soporte predeterminado (o detallado).

<#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
```

Esta CLI se desplaza hasta que se recopilan todos los archivos.

CLI muestra el resultado de esta manera cuando finaliza el paquete de soporte técnico:

<#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:~#
```

El paquete de soporte se guarda en /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 el método CLI, sólo se genera un paquete para el controlador de almacenamiento local. Si se requieren registros de entorno, esto debe ejecutarse manualmente en controladores de almacenamiento individuales.

Éstas son otras opciones disponibles para usar con el comando storfs-support:

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

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

—perf

Recopila datos de rendimiento para el entorno.

--ampliado

Incluye archivos de núcleo que se encuentran en el directorio /var/core en el paquete de soporte.

Nuevo: paquete de asistencia básica



Nota: storfs-support NO tiene la opción para el paquete de soporte básico, pero NO tiene la capacidad de añadir el nombre de archivo (básico frente a detallado) al nombre de archivo del paquete de soporte.

Como puede ver a continuación, el nombre de archivo para el paquete básico es el mismo que el generado para el soporte detallado de storfs sin anexar.

<#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
```

Paso 2. Utilice el comando `asupcli`.

Ejecute el comando `asupcli generate`. Puede ejecutar `asupcli generate—help` para obtener la lista de opciones.

```
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:~#
```

Generar paquete de soporte predeterminado/detallado

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

Generar paquete de soporte básico

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

Los registros se guardan bajo `/var/support`.

```
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#
```

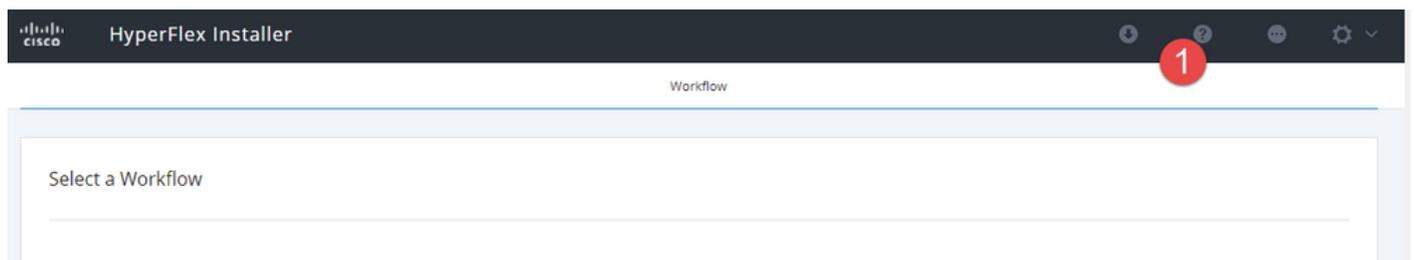
Captura de Registros del Instalador de Hyperflex: Método de IU del Instalador de la Plataforma de Hyperflex

Para acceder a esta interfaz de usuario, navegue por [tohttps://{HX Installer ip}](https://{HX Installer ip}).

Iniciar sesión con credenciales:

Nombre de usuario: root

Contraseña: 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

para el instalador de la plataforma con un cliente SSH o a través de la consola, puede ejecutar el comando dado para generar un archivo de soporte técnico. Más adelante, se puede copiar con el cliente 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_RUNTIME_DIR: /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
```

Esta CLI se desplaza hasta que se recopilan todos los archivos.

CLI muestra el resultado de esta manera cuando finaliza el paquete de soporte técnico:

<#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#
```

El paquete de soporte se guarda en /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:~#
```

Captura de registros de VMware ESXi

Para recopilar los registros relacionados con VMware ESXi, consulte los artículos de la base de conocimiento de VMware:

A través del cliente GUI: <https://kb.vmware.com/kb/653>

A través de la sesión CLI: <https://kb.vmware.com/kb/1010705>

Captura de registros de VMware vCenter

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

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

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

Captura de registros de UCS

Guía visual para recopilar archivos de asistencia técnica de UCS - series B, C y 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>

Lenguaje sin sesgos

El conjunto de documentación de este producto se esfuerza por utilizar un lenguaje sin sesgos. A los efectos de este conjunto de documentación, libre de prejuicios se define como el lenguaje que no implica discriminación basada en la edad, discapacidad, género, identidad racial, identidad étnica, orientación sexual, condición socioeconómica e interseccionalidad. Pueden aparecer excepciones en la documentación debido al lenguaje codificado en las interfaces de usuario del software del producto, al lenguaje utilizado en función de la documentación de estándares o al lenguaje utilizado por un producto de terceros al que se hace referencia.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).