

# Collecter les fichiers d'assistance technique pour Hyperflex UI et CLI

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Table des matières](#)

[HX 4.0 et versions ultérieures : offre groupée de support de la plate-forme de données HyperFlex](#)

[Offre groupée de support de la plate-forme de données HyperFlex : méthode d'interface utilisateur Hyperflex Cluster \(HX version 2.5 ~ 3.5\)](#)

[Offre groupée de support de la plate-forme de données HyperFlex : méthode d'interface utilisateur Hyperflex Cluster \(version antérieure 2.5\)](#)

[Offre groupée de support de la plate-forme de données HyperFlex : méthode ILC Hyperflex Cluster](#)

[Capture des journaux Hyperflex Installer : méthode d'interface utilisateur Hyperflex Platform Installer](#)

[Capture des journaux du programme d'installation Hyperflex : méthode ILC du programme d'installation Hyperflex](#)

[Capture des journaux VMware ESXi](#)

[Capture des journaux VMware vCenter](#)

[Capture des journaux UCS](#)

[Langage Exempt De Biais](#)

---

## Introduction

Ce document décrit comment collecter les fichiers d'assistance technique pour l'interface utilisateur et l'interface de ligne de commande Hyperflex.

## Conditions préalables

### Exigences

Aucune exigence spécifique n'est associée à ce document.

### Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions matérielles et logicielles spécifiques.

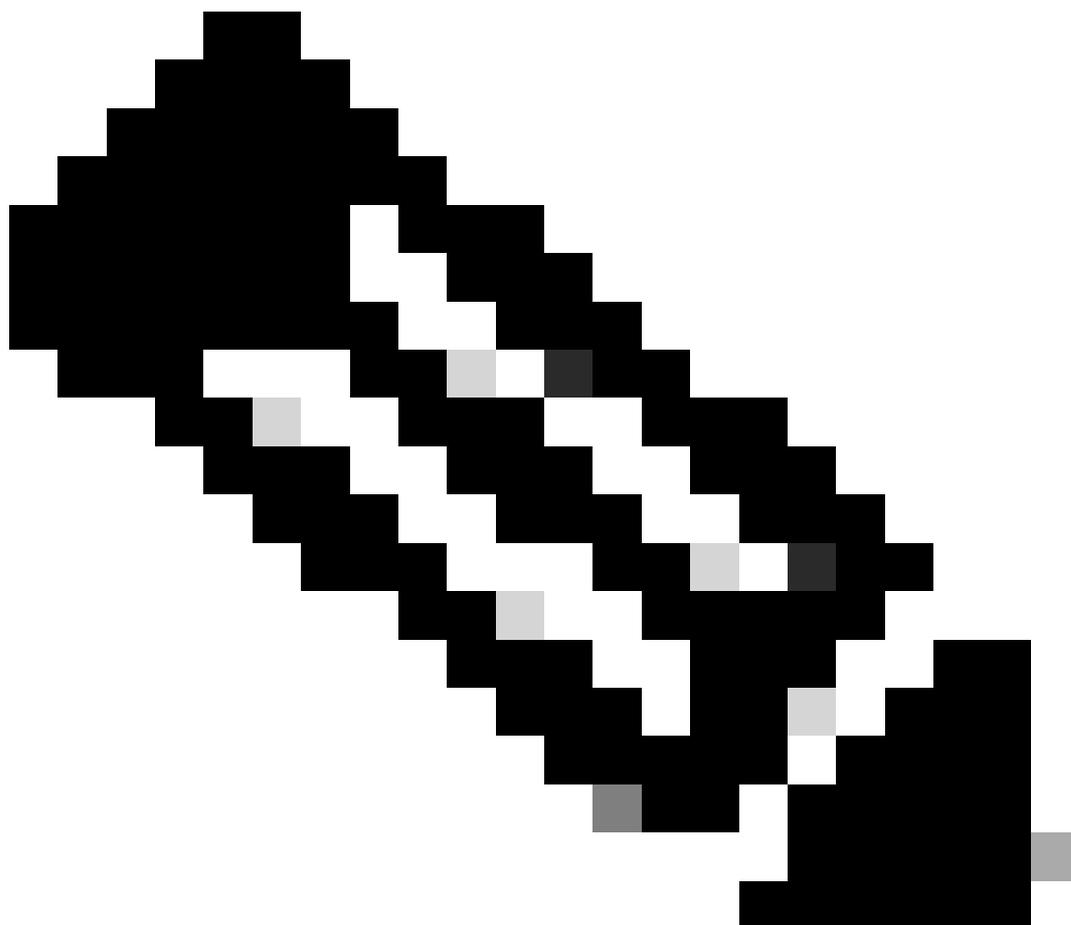
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau

est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Informations générales

Lorsque vous contactez le centre d'assistance technique Cisco, les fichiers d'assistance technique constituent une partie essentielle du processus de dépannage.

---



Remarque : pour les clients qui utilisent Cisco Intersight et qui disposent d'UCS Manager et d'HyperFlex Connect connectés à Intersight, le centre d'assistance technique Cisco peut collecter des fichiers de matériel ou de contrôleur de stockage UCS (prise en charge des storfs) sans qu'ils soient chargés manuellement.

---

## Table des matières

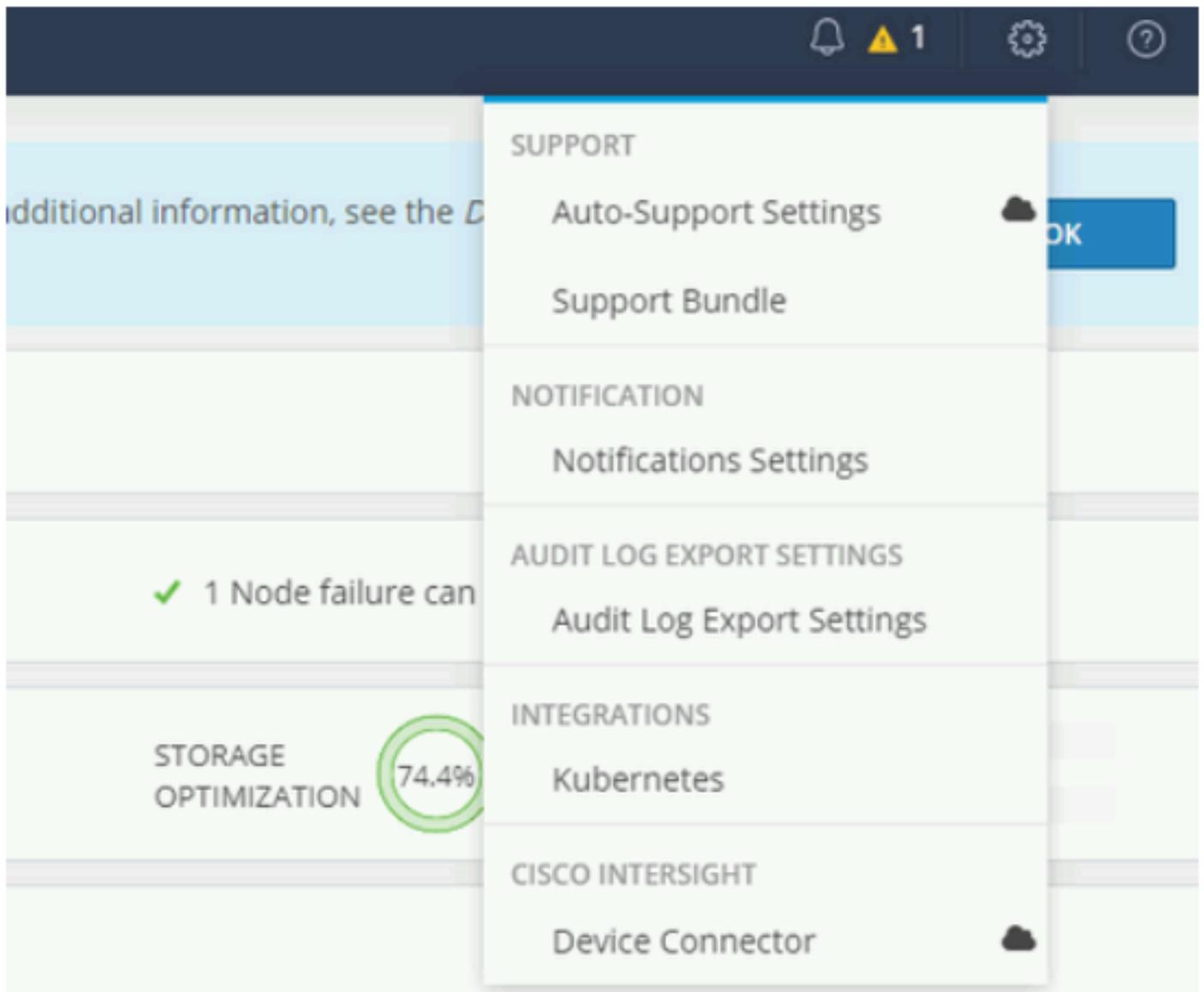
HX 4.0 et versions ultérieures : offre groupée de support de la plate-forme de données HyperFlex

À partir de HX Connect UI

La méthode recommandée pour collecter les offres de support est l'interface utilisateur HX Connect. Vous pouvez générer un bundle de support qui collecte les journaux de chaque machine virtuelle de contrôleur et hôte ESXi sélectionnés dans le cluster de stockage HX. Les journaux vCenter ne sont pas collectés via HX Connect.

Tous les horodatages des ensembles de prise en charge sont répertoriés dans le fuseau horaire UTC, quels que soient les paramètres de fuseau horaire du cluster ou du serveur.

Étape 1. Connectez-vous à HX Connect et cliquez sur Settings, puis sur Support Bundle.



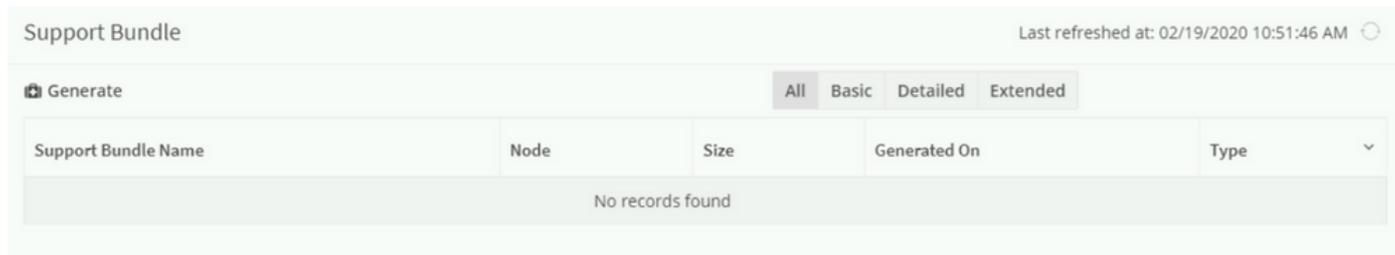
Étape 2. Sous Support Bundle, vous pouvez désormais voir trois options : Basic, Detailed et Extended.

De base - Journaux de la plate-forme de données Cisco HX.

Détaillé - Collecte des journaux Hyper-V et des données de performances pour l'environnement en plus de l'offre groupée de support de base. Il s'agit du bundle de support par défaut généré par

la commande storfs-support.

Étendu - Lorsqu'il est généré uniquement avec l'option de bundle de support étendu, il ne contient que des fichiers de base. Lorsqu'il est généré avec l'offre de support recommandé et l'option d'offre de support étendu, il inclut des fichiers de base et des offres de support détaillées.



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				

Étape 3. Cliquez sur Générer. Cela peut vous donner une fenêtre contextuelle pour sélectionner le noeud et générer différents types de bundles de support pour le téléchargement.

- L'option par défaut consiste à générer un ensemble d'assistance recommandée.
- L'offre d'assistance recommandée déclenche la création d'une offre d'assistance de base et d'une offre d'assistance détaillée à partir de la même option.
- Tous les noeuds sont sélectionnés par défaut. Décochez les noeuds qui ne sont pas requis manuellement.

### 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

Cliquez sur Generate pour démarrer la création du bundle de support.

Une fois terminé, l'option Générer peut être grisée et elle peut vous montrer la génération de bundle de support de base en cours.

### 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			

Une fois la génération du bundle de support de base terminée, il peut commencer à générer le bundle de support détaillé. Vous pouvez le confirmer lorsque vous accédez à l'onglet Basic.

L'option Générer peut être grisée et vous montrer la génération détaillée de bundles de support en cours.

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

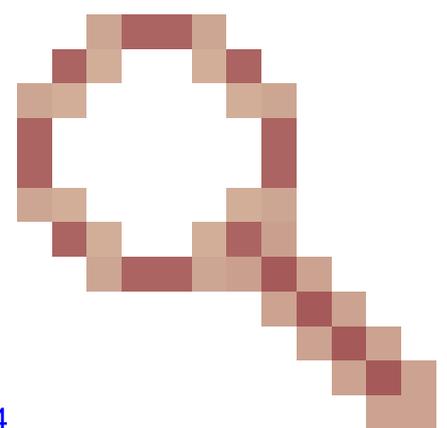
Vous pouvez maintenant ouvrir des dossiers TAC qui utilisent le bundle Basic Supported. Des bundles pris en charge détaillés sont requis si le dossier doit être transmis à l'équipe de ingénierie.

Étape 4. Une fois que les deux offres de support sont générées, vous voyez une invite indiquant Support Bundle Generation Completed. Vous pouvez ensuite télécharger l'offre groupée d'assistance de base ou détaillée si nécessaire.

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

Offre groupée de support de la plate-forme de données HyperFlex : méthode d'interface utilisateur Hyperflex Cluster (HX version 2.5 ~ 3.5)

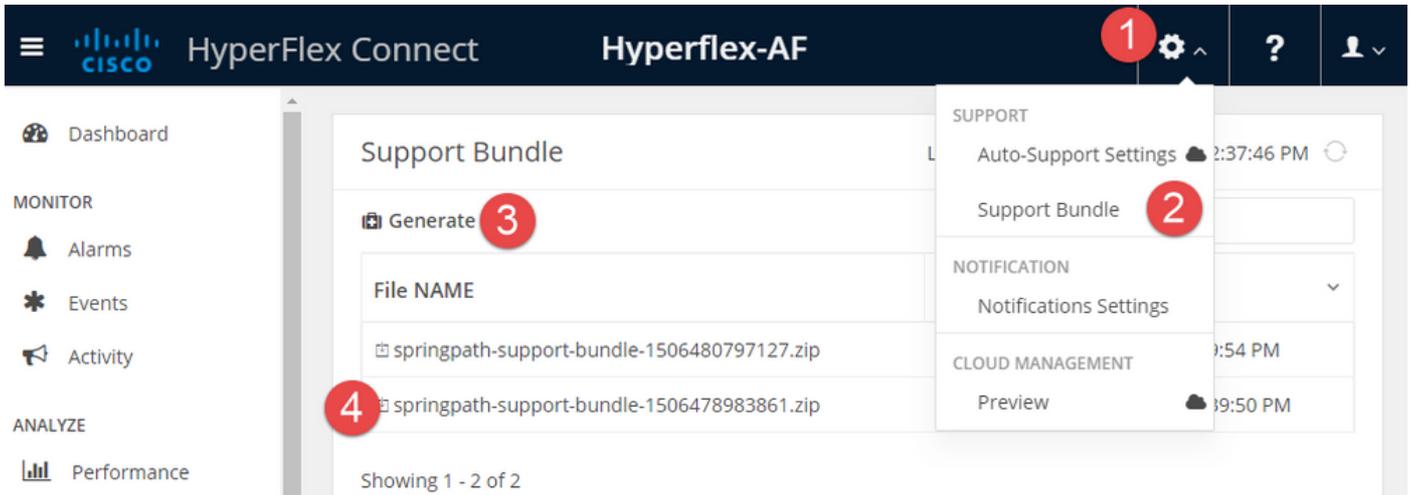


Avertissement : en raison de l'[ID de bogue Cisco CSCvp58804](#)

Cisco TAC recommande vivement d'éviter cette méthode de collecte des journaux, sauf si vous exécutez une version fixe pour le défaut, telle que Hyperflex 3.5(2c) ou ultérieure.

Pour accéder à cette interface utilisateur, accédez à `https://{stctlvms mgmt ip}`

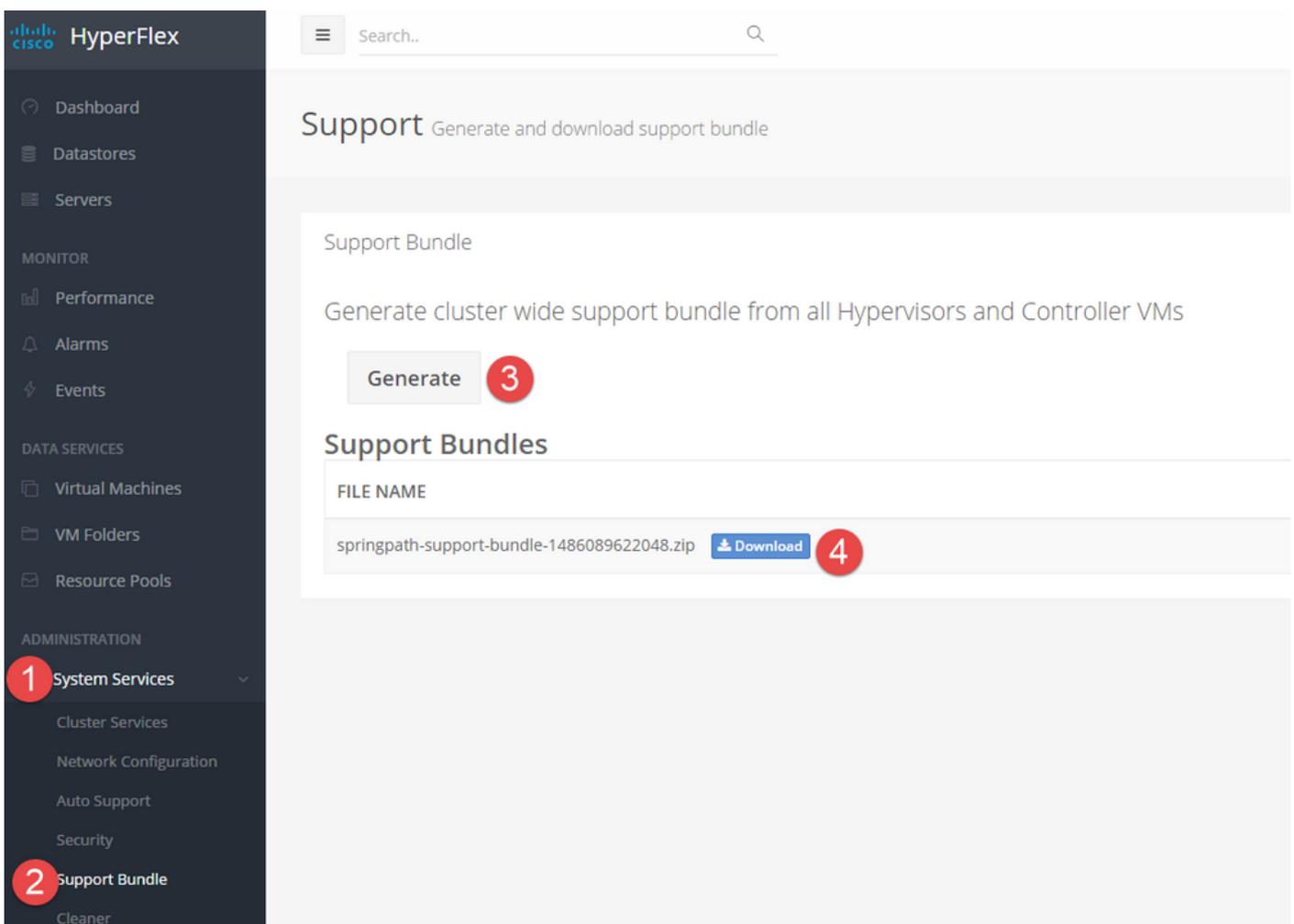
stctlvms = machine virtuelle du contrôleur de stockage



Offre groupée de support de la plate-forme de données HyperFlex : méthode d'interface utilisateur Hyperflex Cluster (version antérieure 2.5)

Pour accéder à cette interface utilisateur, accédez à <https://{stctlvm mgmt ip}/ui>

stctlvm = machine virtuelle du contrôleur de stockage



Offre groupée de support de la plate-forme de données HyperFlex : méthode ILC Hyperflex Cluster

## Étape 1 : utilisation de la commande storfs-support

Une fois que vous vous connectez à un contrôleur de stockage avec un client SSH, vous pouvez exécuter la commande donnée pour générer un fichier de support technique. Par la suite, il pourra être copié avec le client SFTP.

### Offre groupée d'assistance détaillée

Utilisez l'ancienne méthode et exécutez la commande CLI storfs-support pour générer le bundle de support par défaut (ou détaillé).

<#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
```

Cette CLI défile jusqu'à ce que tous les fichiers soient rassemblés.

L'interface de ligne de commande affiche le résultat suivant lorsque l'offre groupée d'assistance technique est terminée :

<#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:~#
```

Le bundle de support est enregistré dans /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:~#
```

---

 Remarque : avec la méthode CLI, seul un bundle pour le contrôleur de stockage local est généré. Si des journaux d'environnement sont requis, ils doivent être exécutés manuellement sur des contrôleurs de stockage individuels.

---

Voici d'autres options également disponibles pour utiliser avec la commande storfs-support :

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

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

—perf

Collecte des données de performances pour l'environnement.

: étendu

Il inclut les fichiers de base qui se trouvent dans le répertoire /var/core du bundle de support.

Nouveauté : offre groupée d'assistance de base

---

Remarque : storfs-support N'A PAS l'option pour le bundle de support de base, mais N'A PAS la capacité d'ajouter le nom de fichier (de base ou détaillé) au nom de fichier du bundle de support.

---

Comme vous pouvez le voir ci-dessous, le nom de fichier pour le bundle de base est le même que celui généré pour le support détaillé de storfs sans ajout.

<#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
```

Étape 2. Utilisez la commande asupcli.

Exécutez la commande `asupcli generate`. Vous pouvez exécuter une commande de génération `upcli` pour obtenir la liste des options.

```
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:~#
```

Générer un bundle de support par défaut/détaillé

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

Générer une offre groupée de support de base

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

Les journaux sont enregistrés sous `/var/support`.

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

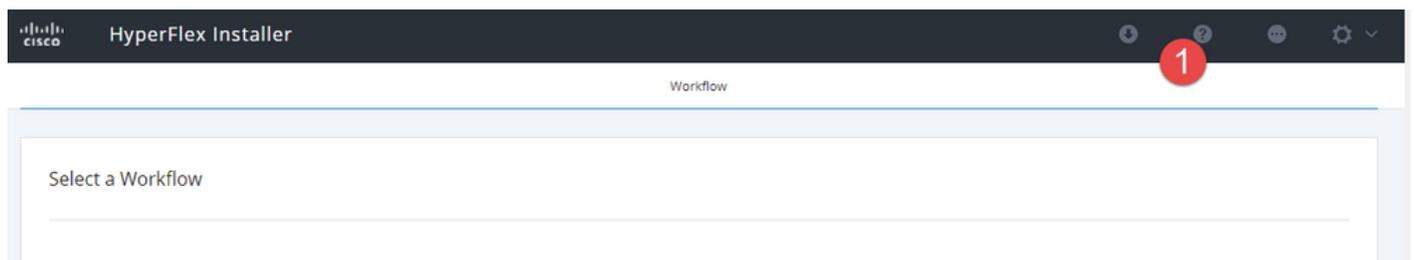
## Capture des journaux Hyperflex Installer : méthode d'interface utilisateur Hyperflex Platform Installer

Pour accéder à cette interface utilisateur, accédez à [tohttps://{HX Installer ip}](https://{HX Installer ip}).

Connectez-vous avec les informations d'identification :

Nom d'utilisateur : racine

Mot de passe : 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

à l'installateur de plate-forme avec un client SSH ou via la console, vous pouvez exécuter la commande donnée pour générer un fichier de support technique. Par la suite, il pourra être copié avec le 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
```

Cette CLI défile jusqu'à ce que tous les fichiers soient rassemblés.

L'interface de ligne de commande affiche le résultat suivant lorsque l'offre groupée d'assistance technique est terminée :

<#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#
```

Le bundle de support est enregistré dans /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:~#
```

## Capture des journaux VMware ESXi

Pour collecter les journaux relatifs à VMware ESXi, reportez-vous aux articles suivants de la base de connaissances VMware :

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

Via une session CLI : <https://kb.vmware.com/kb/1010705>

## Capture des journaux VMware vCenter

Offre complète : <https://kb.vmware.com/s/article/2032892>

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

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

## Capture des journaux UCS

Guide visuel de collecte des fichiers d'assistance technique UCS - Séries B, C et 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>

## Langage Exempt De Biais

L'ensemble de documentation de ce produit s'efforce d'utiliser un langage sans biais. Aux fins de la présente documentation, l'expression « sans préjugés » est définie comme étant un langage qui n'implique pas de discrimination fondée sur l'âge, le handicap, le sexe, l'identité raciale, l'identité ethnique, l'orientation sexuelle, le statut socioéconomique et l'intersectionnalité. Des exceptions peuvent être présentes dans la documentation en raison de la langue qui est codée en dur dans les interfaces utilisateur du logiciel du produit, de la langue utilisée sur la base de la documentation des normes ou de la langue utilisée par un produit tiers référencé.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.