



テクニカル サポートへ問い合わせる 前の準備

この付録では、Cisco NX-OS のテクニカル サポートへ問い合わせる前に実行する手順について説明します。この付録には、次の内容が記載されています。

- [TAC へ問い合わせる前に実行する手順 \(p.A-2\)](#)
- [コア ダンプの使用 \(p.A-5\)](#)

TAC へ問い合わせる前に実行する手順

何らかの追加支援を受けるために、テクニカル サポート担当者または Cisco TAC への問い合わせが必要になることがあります。ここでは、問題の解決にかかる時間を短縮するために、次のレベルのサポートに問い合わせる前に実行する手順の概要について説明します。



(注)

少なくとも下記の **ステップ 1** が完了するまでは、モジュールまたはシステムをリロードしないでください。一部のログとカウンタは揮発性ストレージに保持されているので、リロードを実行すると消去されてしまいます。

テクニカル サポート担当者に問い合わせる前に必要な準備作業の手順は、次のとおりです。

ステップ 1 システムの情報とコンフィギュレーションを収集します。この作業は、問題解決の前と後で行う必要があります。次の 3 つのいずれかの方法を使用して、この情報を収集します。

- Telnet または SSH アプリケーションを設定して、画面出力をテキスト ファイルに記録します。 **terminal length 0** CLI コマンドを実行し、続いて **show tech-support details** CLI コマンドを実行します。
- **tac-pac filename** CLI コマンドを使用して、**show tech-support details** CLI コマンドの出力をファイルにリダイレクトし、ファイルを gzip で圧縮します。

```
switch# tac-pac bootflash://showtech.switch1
```
- ファイル名が指定されなかった場合、作成されるファイル名は `volatile:show_tech_out.gz` になります。「Cisco NX-OS との間でのファイルのコピー」(p.A-4) で説明されている手順を使用して、このファイルをデバイスからコピーします。

ステップ 2 DCNM でエラーが発生する場合は、エラーが表示されている画面のスナップショットをキャプチャします。Windows では、**Alt+PrintScreen** キーを押してアクティブ ウィンドウをキャプチャするか、**PrintScreen** キーだけを押してデスクトップ全体をキャプチャします。このスクリーンショットを Microsoft ペイント (類似のプログラム) の新しいセッションに貼り付けて、ファイルに保存します。

ステップ 3 DCNM または CLI のいずれかで、メッセージ ログに表示される正確なエラー コードを取り込みます。

- a. DCNM で **Event Browser** を選択し、生成されたメッセージの最近のリストを表示します。
- b. メッセージ ログからエラーをコピーします。このログは、**show logging log** CLI コマンドを使用して表示でき、また **show logging last number** コマンドを使用するとログの最後の部分にある行を表示できます。

ステップ 4 テクニカル サポートに問い合わせる前に、次の質問に回答します。

- どのスイッチまたはポートで問題が発生しているか。
- ファブリックで、どの Cisco NX-OS ソフトウェア、ドライバのバージョン、オペレーティングシステムのバージョン、およびストレージデバイスのファームウェアが使用されているか。
- どのようなネットワーク トポロジが使用されているか (DCNM で、**Topology > Save layout** を選択します)。
- このイベントの発生前または発生時に、環境にどのような変更 (VLAN、モジュールの追加、アップグレード) が加えられたか。
- 同様の設定がされた他のデバイスで、この問題が発生したか。

- 問題の発生したデバイスの接続先はどこか（どのスイッチまたはインターフェイスか）。
- この問題が最初に発生したのはいつか。
- この問題が最後に発生したのはいつか。
- この問題の発生頻度はどの程度か。
- 何台のデバイスでこの問題が発生していたか。
- 問題発生時にキャプチャした出力のトレースまたはデバッグを行ったか。どのようなトラブルシューティングの手順を試みたか。次のどのツールを使用したか（使用した場合）。
 - Ethalyzer、ローカルまたはリモート SPAN
 - CLI デバッグ コマンド
 - traceroute、ping
 - DCNM ツール

ステップ 5 問題がソフトウェアをアップグレードしようとしたことに関係しているかどうかを確認します。

- Cisco NX-OS の元のバージョンは何であったか。
 - Cisco NX-OS の新しいバージョンは何か。
 - 次のコマンドの出力を収集して、テクニカル サポート担当者宛に送付してください。
 - **show install all status**
 - **show system internal log install**
 - **show system internal log install details**
 - **show log nvram**
-

Cisco NX-OS との間でのファイルのコピー

デバイスとの間でファイルのコピーを行うことが必要になる場合があります。ログ ファイル、コンフィギュレーション ファイル、またはファームウェア ファイルが、これに該当します。

Cisco NX-OS では、スイッチとの間でファイルをコピーする際に使用されるさまざまなプロトコルを提供しています。デバイスは常にクライアントとして動作し、ftp、scp、tftp セッションでは常に Cisco NX-OS が基点になるため、ファイルは外部システムにプッシュされるか、または外部システムからプルされることとなります。

```
File Server: 172.22.36.10
File to be copied to the switch: /etc/hosts
```

copy CLI コマンドでは、ftp、scp、sftp、tftp 転送プロトコル、および 12 の異なるコピー ファイルのソースをサポートしています。

```
switch# copy ?
bootflash: Select source filesystem
core: Select source filesystem
debug: Select source filesystem
ftp: Select source filesystem
licenses Backup license files
log: Select source filesystem
modflash: Select source filesystem
nvram: Select source filesystem
running-config Copy running configuration to destination
scp: Select source filesystem
sftp: Select source filesystem
slot0: Select source filesystem
startup-config Copy startup configuration to destination
system: Select source filesystem
tftp: Select source filesystem
volatile: Select source filesystem
```

転送メカニズムとして、Secure Copy (scp) を使用する場合は、次の構文を使用します。

```
"scp://[username@]server[/path]"
```

ユーザ user1 を使用して 172.22.36.10 にある /etc/hosts を宛先の hosts.txt へコピーする例を示します。

```
switch# copy scp://user1@172.22.36.10/etc/hosts bootflash:hosts.txt
user1@172.22.36.10's password:
hosts 100% |*****| 2035 00:00
```

スタートアップ コンフィギュレーションを sftp サーバにバックアップする例を示します。

```
switch# copy startup-config
sftp://user1@172.22.36.10/test/startup-configuration.bak1
Connecting to 172.22.36.10...
User1@172.22.36.10's password:
switch#
```



ヒント

スタートアップ コンフィギュレーションのサーバへのバックアップは、毎日および変更を行う前に実施する必要があります。コンフィギュレーションの保存およびバックアップを行う短いスクリプトを記述して、Cisco NX-OS 上で実行することもできます。このスクリプトでは、**copy running-configuration startup-configuration** および **copy startup-configuration tftp://server/name** の 2 つのコマンドを使用する必要があります。スクリプトを実行するには、**run-script filename** コマンドを使用します。

コア ダンプの使用

コア ダンプには、クラッシュする前のシステムおよびソフトウェアのステータスに関する詳細な情報が含まれています。コア ダンプは、未知の問題が存在する状況で使用できます。コア ダンプは、TFTP サーバまたはローカル システムの slot0: にあるフラッシュ カードに送信できます。コア ダンプを生成するようにシステムを設定する場合は、テクニカルサポート担当者の指導の下で設定を行う必要があります。コア ダンプは、テクニカルサポート エンジニアによってデコードされます。

コア ダンプを TFTP サーバに送信するように設定すると、コア ダンプをテクニカルサポート担当者に E メールで直接送信することができます。

コア ダンプの CLI による設定

システム上でコア ダンプの設定を行うには、次のように **system cores** CLI コマンドを使用します。

```
switch# system cores tftp://10.91.51.200/jsmith_cores
switch# show system cores
Cores are transferred to tftp://10.91.51.200/jsmith_cores
```



(注)

ファイル（この例ではファイル名が jsmith_cores）は、TFTP サーバのディレクトリに存在している必要があります。

■ コア ダンプの使用