

# Coletar Arquivos de Suporte Técnico para a Interface do Usuário e a CLI do Hyperflex

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Contents](#)

[HX 4.0 em diante: pacote de suporte da plataforma de dados HyperFlex](#)

[Pacote de suporte da plataforma de dados HyperFlex: método de interface do usuário do cluster Hyperflex \(HX versão 2.5 ~ 3.5\)](#)

[Pacote de suporte da plataforma de dados HyperFlex: método de interface do usuário do cluster Hyperflex \(versão anterior à 2.5\)](#)

[Pacote de suporte da plataforma de dados HyperFlex: método CLI do cluster Hyperflex](#)

[Capturando Logs do Instalador do Hyperflex: Método de IU do Instalador da Plataforma Hyperflex](#)

[Capturando Logs do Instalador do Hyperflex: Método CLI do Instalador da Plataforma Hyperflex](#)

[Capturando registros do VMware ESXi](#)

[Captura de registros do VMware vCenter](#)

[Capturando registros do UCS](#)

[Linguagem livre de viés](#)

---

## Introdução

Este documento descreve como coletar arquivos de suporte técnico para a IU e CLI Hyperflex.

## Pré-requisitos

### Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

### Componentes Utilizados

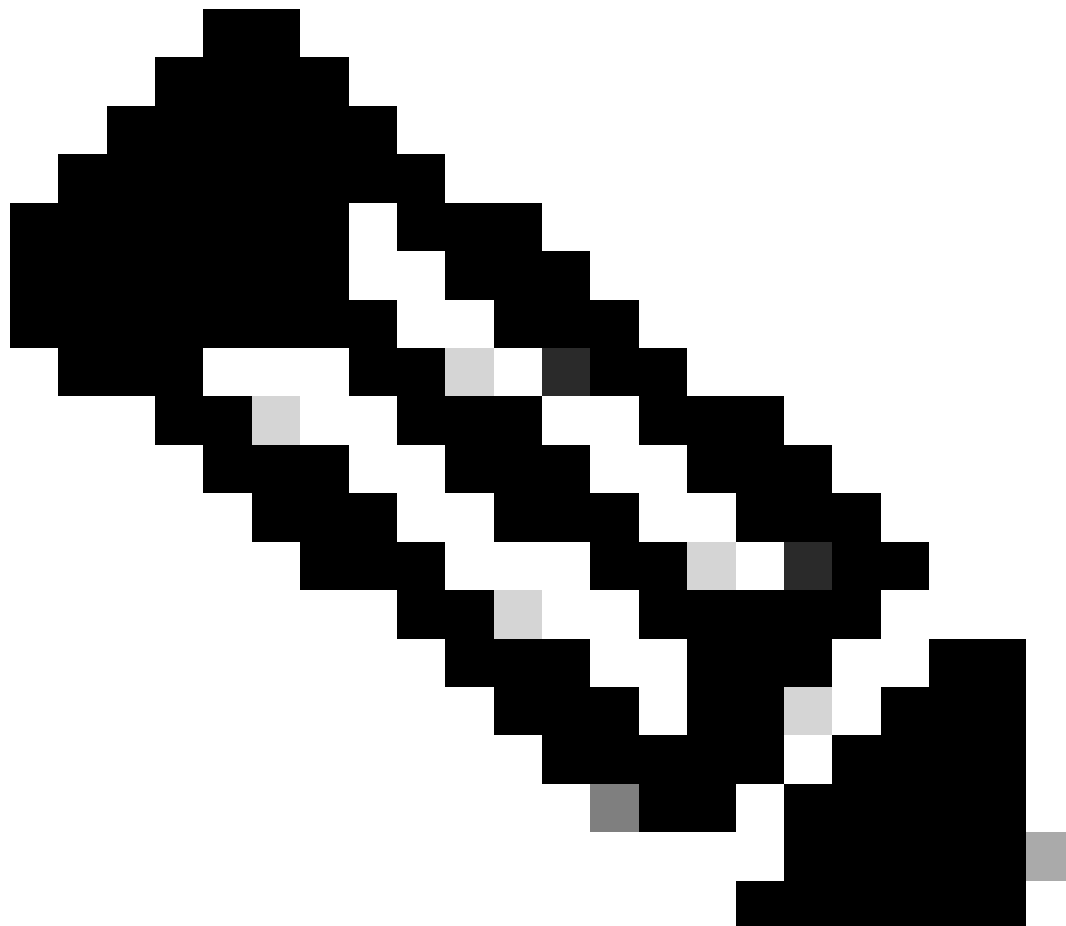
Este documento não está restrito a versões específicas de hardware e software.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

# Informações de Apoio

Quando você entra em contato com o TAC da Cisco, os arquivos de suporte técnico são uma parte importante do processo de solução de problemas.

---



Observação: para clientes que usam o Cisco Intersight e têm o UCS Manager e o HyperFlex Connect conectados ao Intersight, o Cisco TAC pode coletar arquivos do UCS Hardware ou do Storage Controller (storfs-support) sem que eles sejam carregados manualmente.

---

## Contents

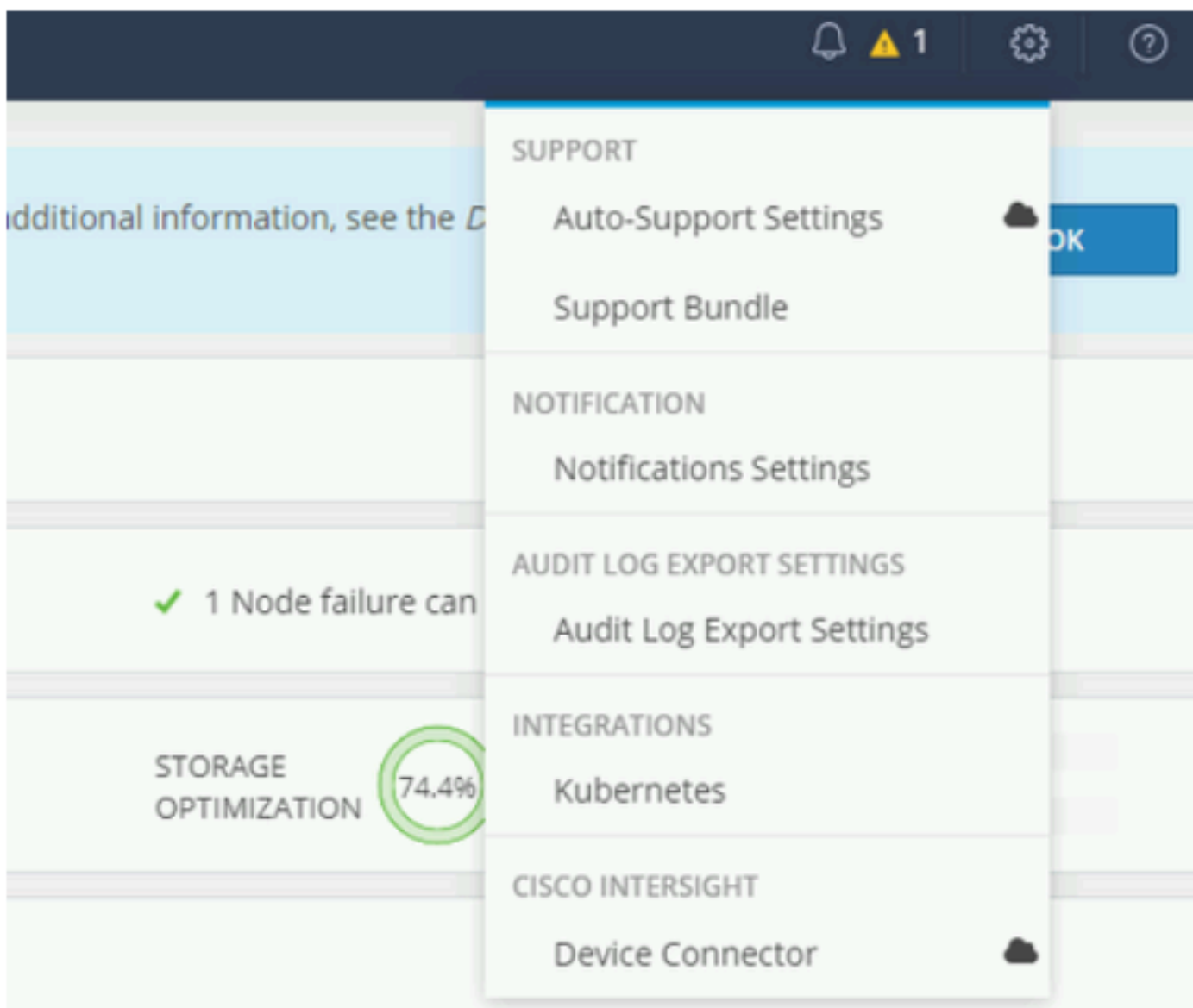
HX 4.0 em diante: pacote de suporte da plataforma de dados HyperFlex

Da interface do usuário do HX Connect

O método recomendado para coletar pacotes de suporte é através da interface de usuário do HX Connect. Você pode gerar um pacote de suporte que colete os logs de cada VM do controlador selecionado e do host ESXi no cluster de armazenamento HX. Os logs do vCenter não são coletados por meio do HX Connect.

Todos os timestamps de pacotes de suporte são listados no fuso horário UTC, independentemente das configurações de fuso horário do cluster ou do servidor.

Etapa 1. Faça login no HX Connect e clique em Settings e em Support Bundle.



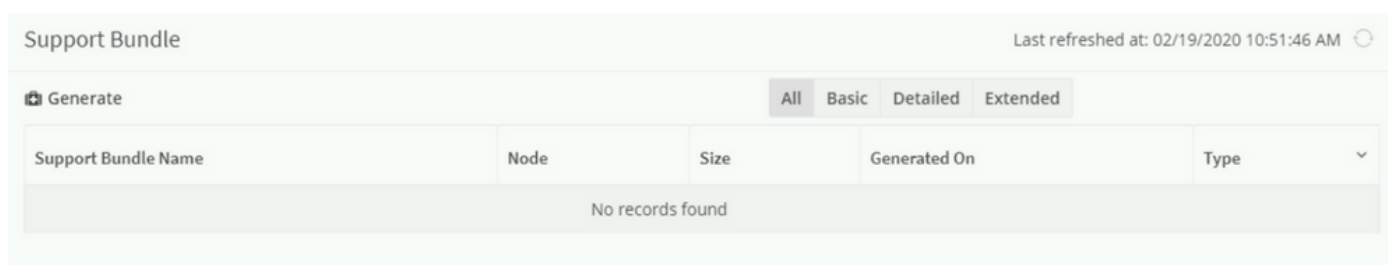
Etapa 2. Em Pacote de suporte, você pode ver três opções: Básico, Detalhado e Estendido.

Básico - Registros da plataforma de dados Cisco HX.

Detalhado - Reúne registros do Hyper-V e dados de desempenho para o ambiente, além do pacote de suporte básico. Esse é o pacote de suporte padrão conforme gerado pelo comando `storfs-support`.

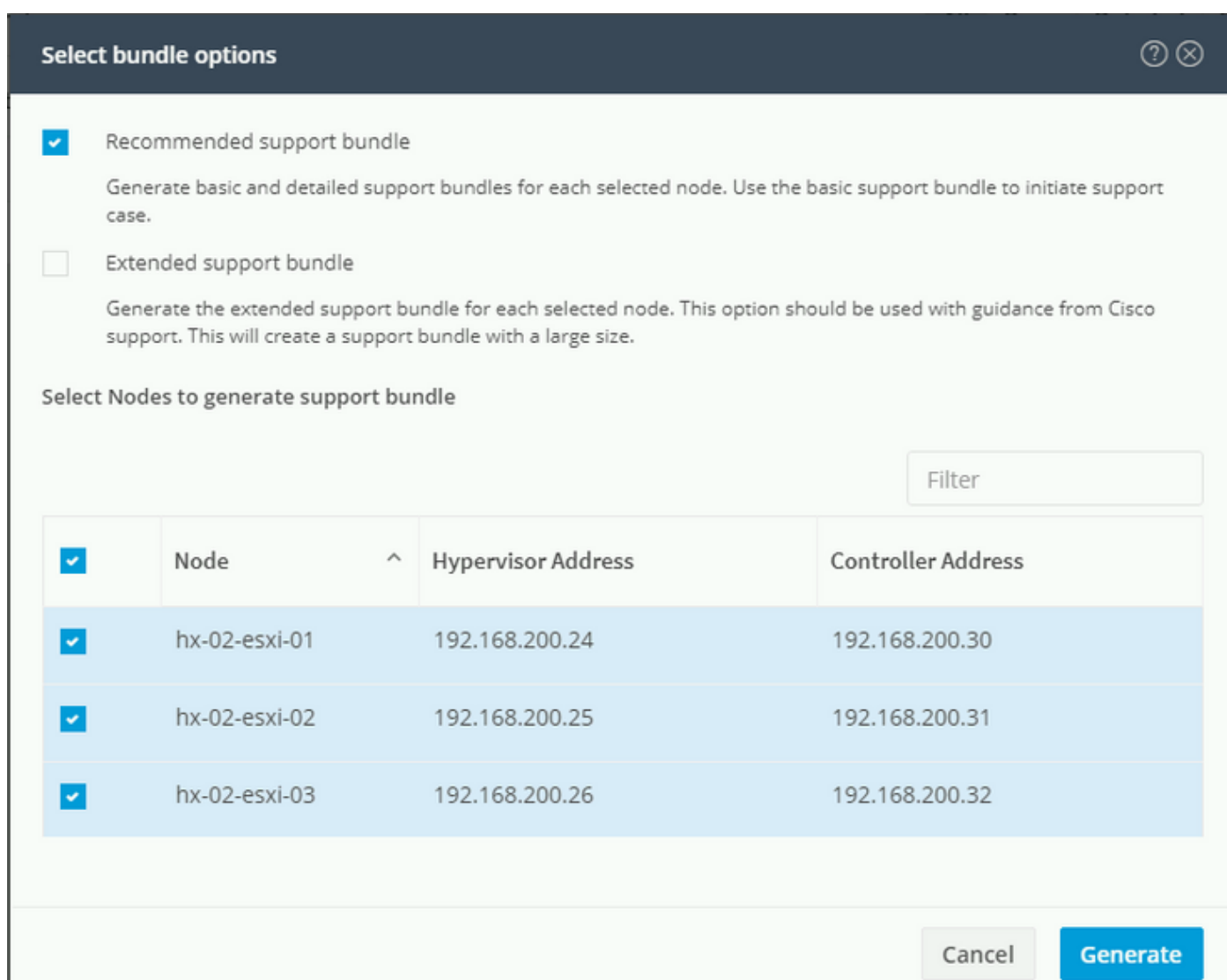
Estendido - Quando gerado apenas com a opção de pacote de suporte estendido, ele contém

apenas os arquivos principais. Quando gerado com o pacote de suporte recomendado e a opção de pacote de suporte estendido, ele inclui arquivos principais e pacotes de suporte detalhados.



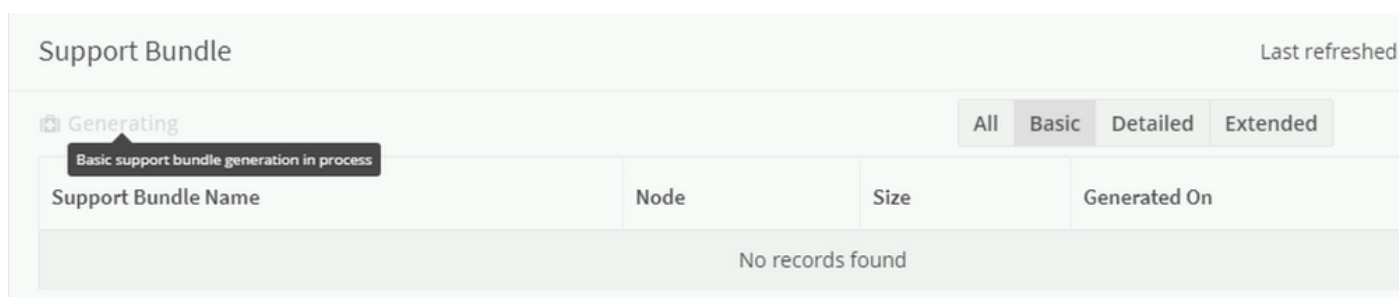
Etapa 3. Clique em Gerar. Isso pode fornecer um pop-up para selecionar o nó e gerar diferentes tipos de pacotes de suporte para download.

- A opção padrão é gerar o pacote de suporte recomendado.
- O pacote de suporte recomendado aciona a criação do pacote de suporte básico e do pacote de suporte detalhado da mesma opção.
- Todos os nós são selecionados por padrão. Desmarque os nós que não são necessários manualmente.



Clique em Gerar para iniciar a criação do pacote de suporte.

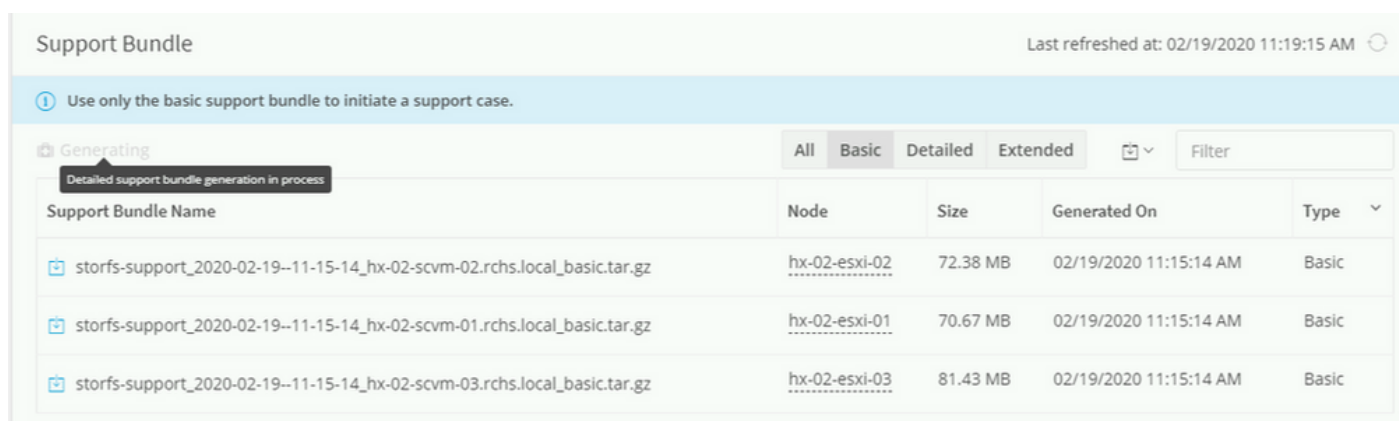
Depois de concluída, a opção Gerar pode ficar acinzentada e pode mostrar a você a geração do pacote de suporte básico em andamento.



The screenshot shows the 'Support Bundle' interface. At the top right, it says 'Last refreshed'. Below that, there's a 'Generating' status with a tooltip that reads 'Basic support bundle generation in process'. There are tabs for 'All', 'Basic', 'Detailed', and 'Extended', with 'Basic' selected. 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'.

Após a conclusão da geração do pacote de suporte básico, ele pode começar a gerar o pacote de suporte detalhado. Você pode confirmar isso ao navegar até a guia Básico.

A opção Gerar pode ficar acinzentada e pode mostrar a você a geração do pacote de suporte detalhado em andamento.

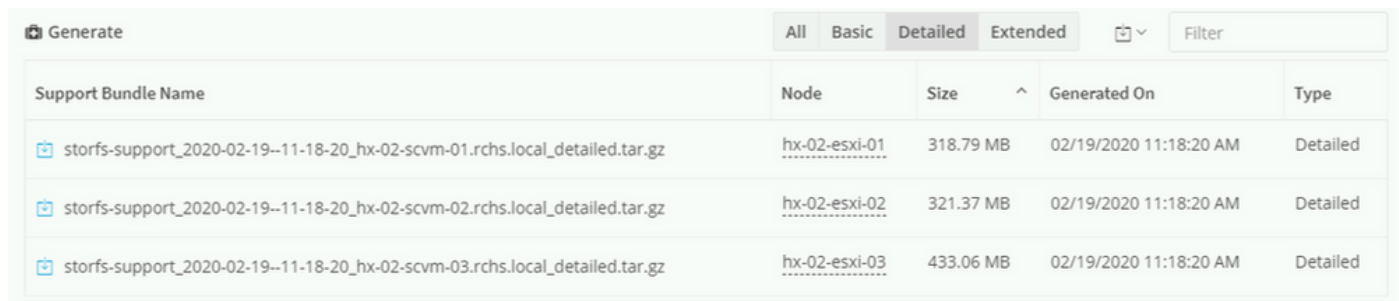


The screenshot shows the 'Support Bundle' interface. At the top right, it says 'Last refreshed at: 02/19/2020 11:19:15 AM'. Below that, there's a blue banner with the text 'Use only the basic support bundle to initiate a support case.' Below the banner, there's a 'Generating' status with a tooltip that reads 'Detailed support bundle generation in process'. There are tabs for 'All', 'Basic', 'Detailed', and 'Extended', with 'Detailed' selected. 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-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

Agora você pode abrir casos de TAC que usam o pacote Básico Compatível. Pacotes com suporte detalhados serão necessários se o caso precisar ser encaminhado para a Engenharia.

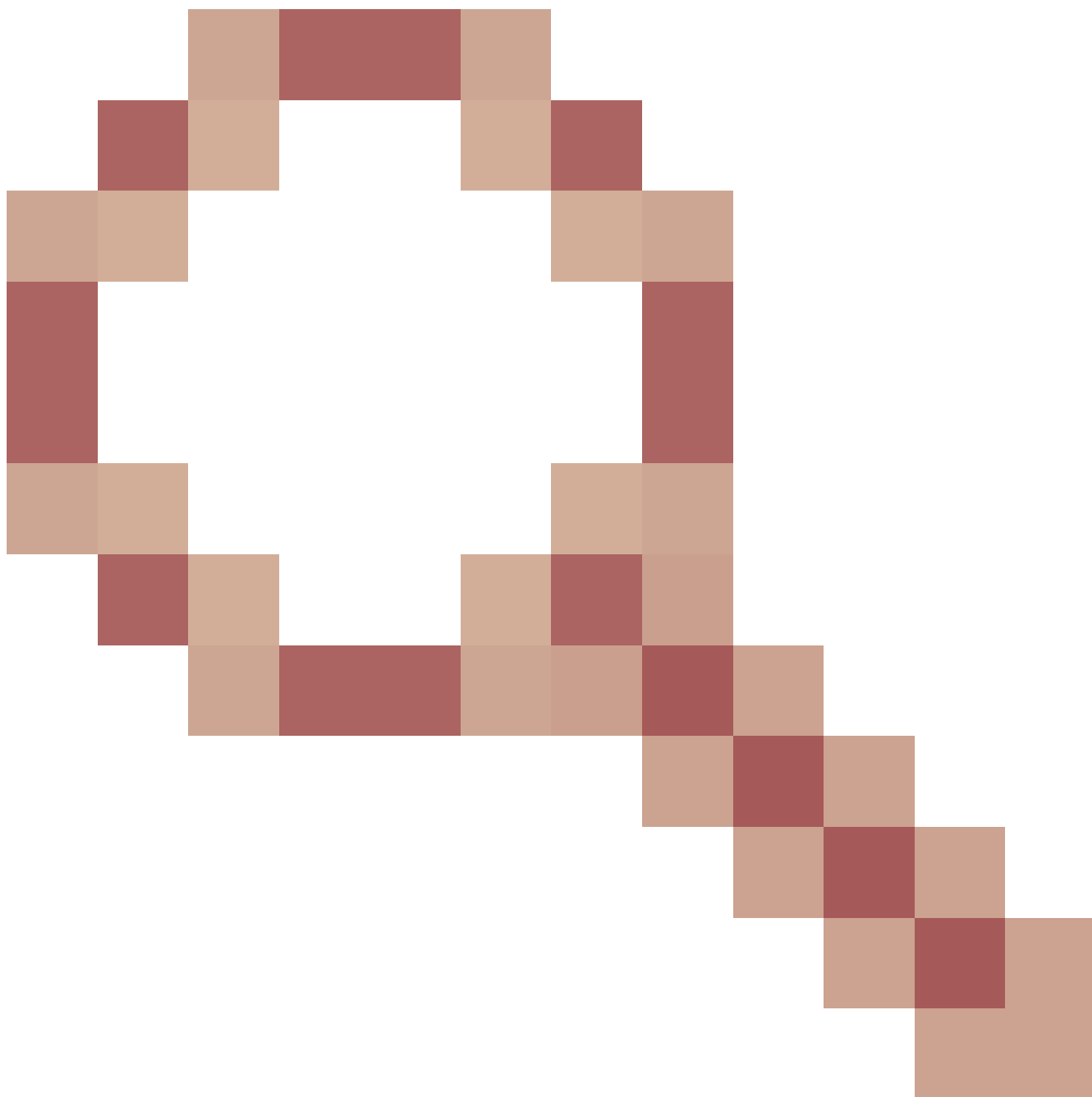
Etapa 4. Depois que os dois pacotes de suporte forem gerados, você verá um prompt informando Geração de pacote de suporte concluída. Em seguida, você pode fazer o download do pacote de suporte Básico ou Detalhado conforme necessário.



The screenshot shows the 'Support Bundle' interface. At the top left, there's a 'Generate' button. At the top right, it says 'Last refreshed at: 02/19/2020 11:18:20 AM'. Below that, there's a 'Generate' status with a tooltip that reads 'Detailed support bundle generation in process'. There are tabs for 'All', 'Basic', 'Detailed', and 'Extended', with 'Detailed' selected. 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-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

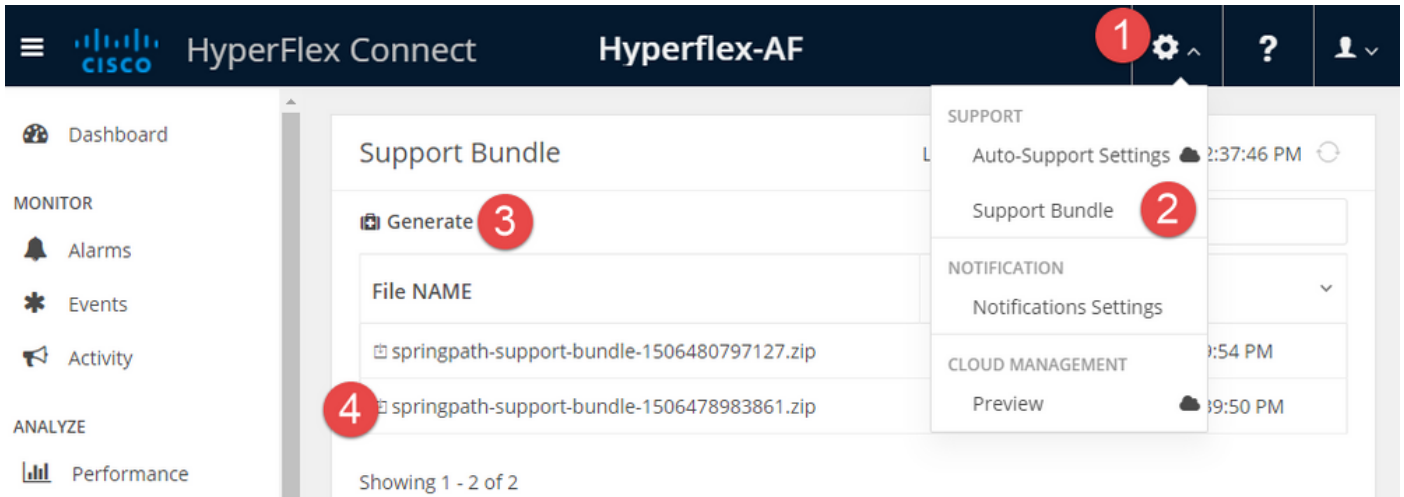
Pacote de suporte da plataforma de dados HyperFlex: método de interface do usuário do cluster Hyperflex (HX versão 2.5 ~ 3.5)



O TAC da Cisco recomenda que você evite esse método de coleta de registros, a menos que execute uma versão fixa para o defeito, como o Hyperflex 3.5(2c) ou posterior.

Para acessar essa interface do usuário, navegue até `https://{stctlvm mgmt ip}`

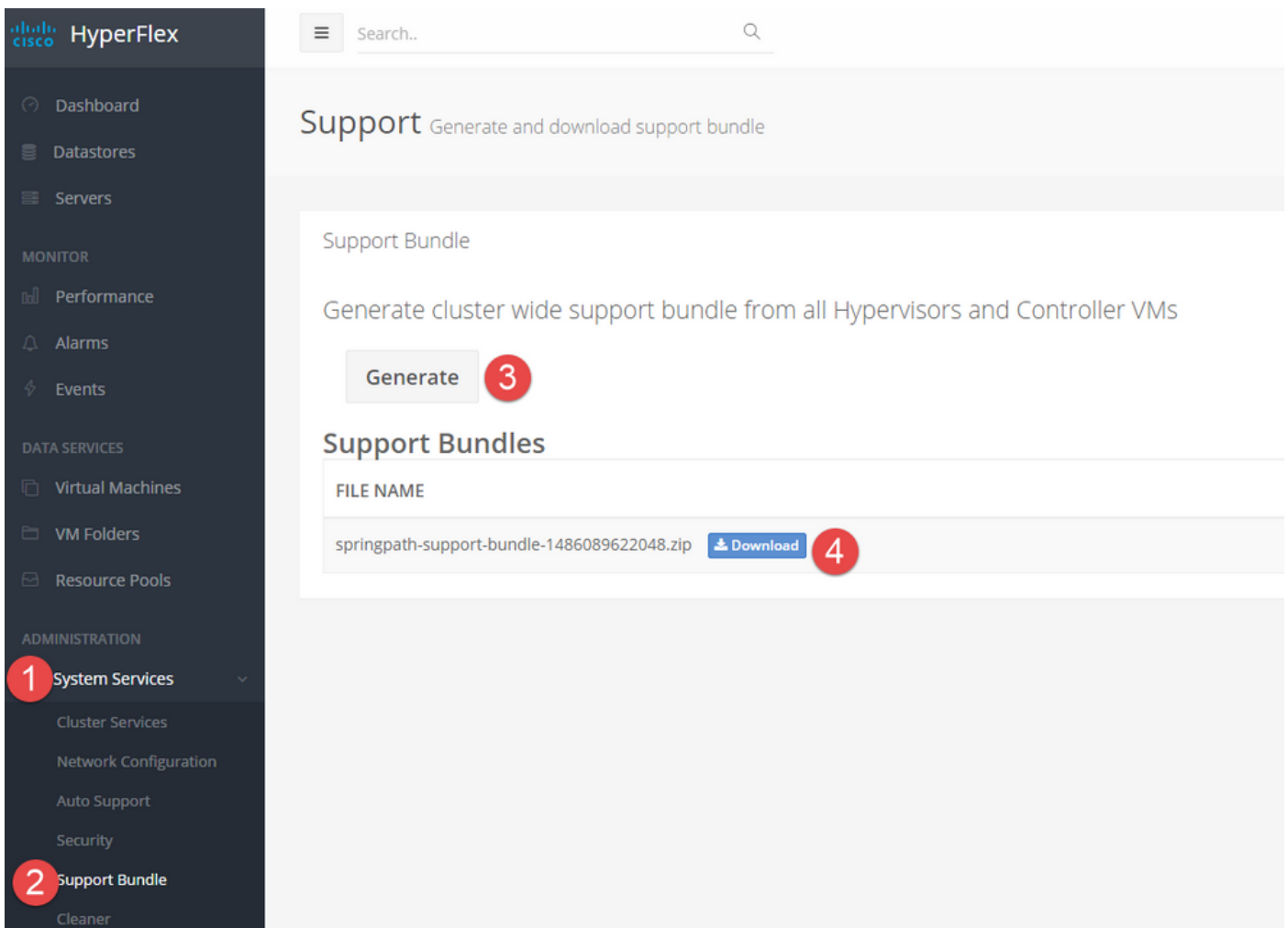
stctlvm = VM do controlador de armazenamento



## Pacote de suporte da plataforma de dados HyperFlex: método de interface do usuário do cluster Hyperflex (versão anterior à 2.5)

Para acessar essa interface do usuário, navegue até <https://{stctlvm mgmt ip}/ui>

stctlvm = VM do controlador de armazenamento



## Pacote de suporte da plataforma de dados HyperFlex: método CLI do cluster Hyperflex

Etapa 1. Use o comando storfs-support.

Depois de fazer login em um controlador de armazenamento com o cliente SSH, você pode executar o comando fornecido para gerar um arquivo de suporte técnico. Mais tarde, ele pode ser copiado com o cliente SFTP.

### Pacote de suporte detalhado

Use o método antigo e execute o comando CLI storfs-support para gerar o padrão (ou o pacote de suporte detalhado).

<#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 rola até que todos os arquivos sejam reunidos.

A CLI mostra a saída assim quando o pacote de suporte técnico é concluído:

<#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:~#
```

O pacote de suporte é salvo em /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:~#
```

---

 Observação: com o método CLI, somente um pacote para o controlador de armazenamento local é gerado. Se forem necessários registros de ambiente, isso deverá ser executado manualmente em controladores de armazenamento individuais.

---

Estas são outras opções também disponíveis para uso com o comando storfs-support:

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

— perf

Coleta dados de desempenho para o ambiente.

--estendido

Ele inclui os arquivos principais localizados no diretório /var/core do pacote de suporte.

Novo: pacote de suporte básico



Observação: o storfs-support NÃO tem a opção para o pacote de suporte básico, mas NÃO tem a capacidade de anexar o nome do arquivo (básico versus detalhado) ao nome do arquivo do pacote de suporte.

---

Como você pode ver abaixo, o nome de arquivo do pacote básico é o mesmo que o gerado para o suporte detalhado a storfs sem qualquer acréscimo.

<#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
```

Etapa 2. Use o comando `asupcli`.

Execute o comando `asupcli generate`. Você pode executar uma geração de cli—ajuda para obter a lista de opções.

```
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:~#
```

Gerar pacote de suporte padrão/detalhado

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

Gerar pacote de suporte 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:~#
```

Os logs são salvos em `/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#
```

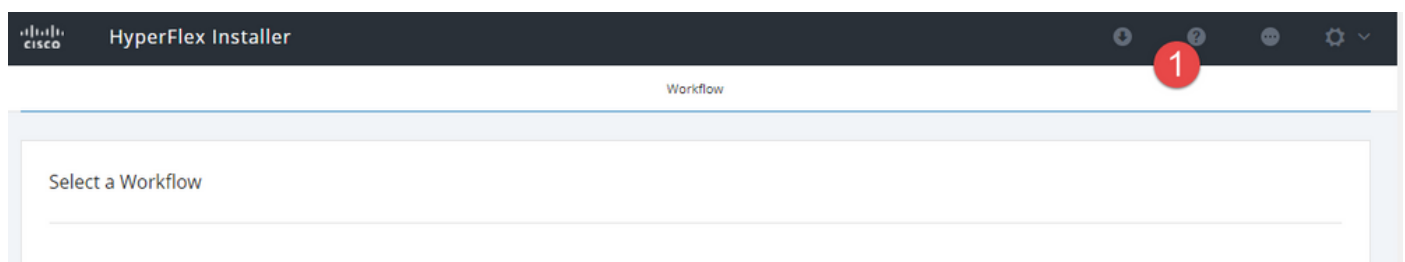
## Capturando Logs do Instalador do Hyperflex: Método de IU do Instalador da Plataforma Hyperflex

Para acessar esta interface do usuário, navegue até <https://{{HX Installer ip}}>.

Fazer login com credenciais:

Nome de usuário: root

Senha: 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 o instalador da plataforma com um cliente SSH ou através do console, você pode executar o comando fornecido para gerar um arquivo de suporte técnico. Mais tarde, ele pode ser copiado com o 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_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
```

Esta CLI rola até que todos os arquivos sejam reunidos.

A CLI mostra a saída assim quando o pacote de suporte técnico é concluído:

```
<#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#
```

O pacote de suporte é salvo em /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:~#
```

## Capturando registros do VMware ESXi

Para coletar registros relacionados ao VMware ESXi, consulte os artigos da Base de conhecimento VMware:

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

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

## Captura de registros do VMware vCenter

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

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

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

## Capturando registros do UCS

Guia visual para coletar arquivos de suporte técnico do UCS - séries 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>

## Linguagem livre de viés

A documentação definida para este produto procura usar uma linguagem livre de viés. Para os fins deste conjunto de documentos, a isenção de viés é definida como uma linguagem que não implica discriminação baseada em idade, deficiência, gênero, identidade racial, identidade étnica, orientação sexual, status socioeconômico e interseccionalidade. Exceções podem estar presentes na documentação devido ao idioma codificado nas interfaces de usuário do software do produto, idioma usado com base na documentação de padrões ou idioma usado por um produto de terceiros referenciado.

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.