

Coleta de dados para investigação inicial de solicitações de serviço do UCS

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Quando os dados devem ser coletados](#)

[Quais dados devem ser coletados](#)

[Quais pacotes de suporte técnico devem ser coletados](#)

[UCS B-Series e S-Series \(integrado\)](#)

[UCS HX-Series ou C-Series \(integrado\)](#)

[UCS C-Series \(independente\) ou UCS S-Series \(independente\)](#)

[Dados de suporte técnico do sistema operacional](#)

[VMWare ESXi](#)

[Produtos baseados no Red Hat Linux](#)

[Produtos baseados no SUSE Linux](#)

[Microsoft Windows](#)

[Outras considerações ao coletar pacotes de suporte técnico do UCS](#)

Introduction

Este documento descreve dados comuns que o Cisco TAC solicitaria para investigação de solicitações de serviço relacionadas ao UCS.

Você pode reduzir substancialmente o tempo necessário para a identificação inicial do problema, anexando esses dados à solicitação de serviço quando ela é aberta

A ausência de dados coletados no momento de um problema pode tornar impossível para o TAC da Cisco fornecer uma explicação definitiva do motivo de um problema específico

Prerequisites

Este documento pressupõe que você tem acesso de nível *administrativo* à GUI/CLI do UCS apropriada para gerar os pacotes de suporte técnico necessários

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

Cisco Unified Computing System (UCS) Manager

Interface de linha de comando (CLI) do Cisco Unified Computing System (UCS) Manager

Cisco Integrated Management Controller (CIMC)

Quando os dados devem ser coletados

A Cisco geralmente aconselha a gerar dados relevantes assim que se suspeite que o compromisso com o TAC possa ser desejado/solicitado.

Isso evita que os arquivos de log críticos não cubram mais o tempo de interesse, normalmente visto em ambientes maiores ou em rápida mudança, incluindo onde ocorreram reinicializações de interconexões de estrutura

O Cisco TAC normalmente recomendaria, no caso de vários Suporte Técnico serem necessários, que o Suporte Técnico UCSM seja gerado antes do Chassi ou de outros arquivos de Suporte Técnico, já que é o mais crítico e também o mais demorado a ser gerado.

Se você não puder fornecer determinados suportes técnicos do UCS devido a defeitos de software conhecidos ou solicitações de serviço abertas, informe o Cisco TAC.

Quais dados devem ser coletados

Além dos pacotes de suporte técnico, os dados críticos sobre o problema que deve ser coletado podem incluir:

- Data/hora de emissão
- Servidores ou perfis de serviço afetados
- Quaisquer erros vistos no momento do problema, especialmente capturas de tela de qualquer tela PSOD/BSOD/Kernel Panic
- Quaisquer alterações efetuadas no momento ou no passado recente
- Que ações, se houver, foram realizadas para solucionar o problema ou recuperar o serviço
- Tipo de SO e versão
- Versões do driver VIC, ou seja, versões ENIC/NENIC/FNIC
- Versões do driver da controladora RAID
- Driver de qualquer HBA/NIC adicional em uso
- Informações sobre qualquer suspeita de condições de disparo, como carga, tarefas de backup/manutenção noturnas, etc.
- Visão geral básica da topologia, como switches Ethernet ou SAN upstream, storage arrays etc.
- Carregue todos os arquivos principais mostrados no UCS Manager no momento do problema

No entanto, qualquer outro dado que você acredita ser um fator importante na situação também pode ser incluído

Quais pacotes de suporte técnico devem ser coletados

Normalmente, o Cisco TAC solicitaria os seguintes pacotes de suporte técnico como ponto de

partida:

UCS B-Series e S-Series (integrado)

Suporte técnico do UCSM

Suporte técnico do gabinete cobrindo os servidores afetados.

UCS HX-Series ou C-Series (integrado)

Suporte técnico do UCSM

Suporte técnico FEX que cobre os servidores afetados (se aplicável)

Suporte técnico para servidor rack

UCS C-Series (independente) ou UCS S-Series (independente)

Suporte técnico CIMC

O fornecimento de suporte técnico de servidores semelhantes, mas não afetados, também pode ser útil

Dados de suporte técnico do sistema operacional

Em situações em que você acredita que os dados de suporte técnico do SO podem ser úteis para a análise do TAC da Cisco em caso de problemas de interoperabilidade, o seguinte pode ser fornecido como um ponto de partida:

VMWare ESXi

vm-support

Produtos baseados no Red Hat Linux

relatório

Produtos baseados no SUSE Linux

supportconfig

Microsoft Windows

Logs de evento de aplicativo e sistema em formatos de arquivo evt ou evtx

Saída de 'systeminfo' ou similar

Outras considerações ao coletar pacotes de suporte técnico do

UCS

Sempre que possível, você não deve combinar vários pacotes de suporte técnico em um único arquivo maior

Os suportes técnicos do UCS já estão compactados extensivamente, apesar da extensão .tar do arquivo final.

No entanto, se outros arquivos de dados grandes não forem compactados, é recomendável compactar usando os formatos padrão (zip/gz/bz2/7z etc.).

A menos que seja explicitamente instruído ou absolutamente necessário, evite o uso da opção 'Excluir comandos' em arquivos de suporte técnico ou forneça ucsm-mgmt em vez de pacotes completos de suporte técnico UCSM

Se um servidor blade ou em rack experimentou um PSOD/BSOD/Kernel Panic, reinicialize o servidor usando as opções Reset no UCSM/CIMC ou KVM, não Desligue e, em seguida, Inicialize o servidor.

Isso faz com que informações adicionais sejam geradas para a solução de problemas, que são incluídas nos pacotes de suporte técnico, enquanto o desligamento do servidor faz com que esses dados sejam perdidos.