

收集資料以對UCS服務請求進行初步調查

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[何時應收集資料](#)

[應該收集哪些資料](#)

[應收集哪些技術支援捆綁包](#)

[UCS B系列和S系列 \(整合 \)](#)

[UCS HX系列或C系列 \(整合 \)](#)

[UCS C系列 \(獨立 \) 或UCS S系列 \(獨立 \)](#)

[作業系統技術支援資料](#)

[VMWare ESXi](#)

[基於Red Hat Linux的產品](#)

[基於SUSE Linux的產品](#)

[Microsoft Windows](#)

[收集UCS技術支援捆綁包時的其他注意事項](#)

簡介

本檔案介紹Cisco TAC將要求調查UCS相關服務請求的常見資料。

通過在開啟服務請求時將此類資料附加到服務請求，您可以大大減少最初識別問題所需的時間

由於在發生問題時沒有收集到資料，思科TAC可能無法提供特定問題發生原因的確切解釋

必要條件

本文檔假定您對相應的UCS GUI/CLI具有**管理員級別**的訪問許可權，以生成所需的技術支援捆綁包

需求

思科建議您瞭解以下主題：

思科整合運算系統(UCS)管理員

思科整合運算系統(UCS)管理員命令行介面(CLI)

思科整合式管理控制器(CIMC)

何時應收集資料

思科通常建議一旦懷疑可能需要/請求TAC參與，立即生成相關資料。

這是為了避免關鍵日誌檔案不再涵蓋所需時間，在較大或快速變化的環境中（包括已發生交換矩陣互聯重新引導的環境中）通常如此

在需要多個技術支援的情況下，Cisco TAC通常會建議UCSM技術支援在生成機箱或其他技術支援檔案之前生成，因為它是最關鍵的時間，也是最耗時的生成。

如果由於已知軟體缺陷或開放服務請求而無法提供某些UCS技術支援，請通知Cisco TAC。

應該收集哪些資料

除技術支援捆綁包外，應收集的問題相關關鍵資料可能包括：

- 發行日期/時間
- 受影響的伺服器或服務配置檔案
- 在發佈時發現的任何錯誤，特別是任何PSOD/BSOD/核心緊急螢幕的螢幕截圖
- 當時或最近執行的任何更改
- 已執行哪些操作（如果有）對問題進行故障排除或恢復服務
- 作業系統型別和版本
- VIC驅動程式版本，即ENIC/NENIC/FNIC版本
- RAID控制器驅動程式版本
- 任何其他HBA/NIC正在使用的驅動程式
- 有關任何可疑觸發條件（如負載、夜間備份/維護任務等）的資訊。
- 拓撲的基本概述，例如上游乙太網或SAN交換機、儲存陣列等。
- 在問題發生前後上傳UCS Manager中顯示的所有核心檔案

但是，還可以包括您認為在這種情況下很重要的任何其他資料

應收集哪些技術支援捆綁包

通常Cisco TAC會請求以下技術支援捆綁包作為起點：

UCS B系列和S系列（整合）

UCSM技術支援

涵蓋受影響伺服器的機箱技術支援。

UCS HX系列或C系列（整合）

UCSM技術支援

覆蓋受影響伺服器的FEX技術支援（如果適用）

機架式伺服器技術支援

UCS C系列 (獨立) 或UCS S系列 (獨立)

CIMC技術支援

從類似但不受影響的伺服器提供技術支援可能也很有用

作業系統技術支援資料

如果您認為作業系統技術支援資料在出現互操作性問題時可能對Cisco TAC分析有用，可以首先提供以下內容：

VMWare ESXi

vm支援

基於Red Hat Linux的產品

sosreport

基於SUSE Linux的產品

supportconfig

Microsoft Windows

採用evt或evtx檔案格式的應用程式和系統事件日誌

「systeminfo」或類似的輸出

收集UCS技術支援捆綁包時的其他注意事項

如有可能，您不應將多個技術支援捆綁包合併到一個較大的檔案中

UCS技術支援已經進行了大量壓縮，儘管最終副檔名為.tar。

但是，如果不壓縮其他大型資料檔案，建議使用標準格式 (zip/gz/bz2/7z等) 進行壓縮。

除非明確指示或絕對需要，否則請避免使用技術支援檔案中的「排除命令」選項或提供ucsm-mgmt而不是完整的UCSM技術支援捆綁包

如果刀片或機架式伺服器遇到PSOD/BSOD/核心宕機，請使用UCSM/CIMC或KVM中的「重置」選項重新啟動伺服器，而不是先關機，然後再啟動伺服器。

這會導致生成額外資訊以進行故障排除，然後這些資訊將包括在技術支援捆綁包中，而關閉伺服器會導致資料丟失。