

Collecte de données pour l'enquête initiale sur les demandes de service UCS

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Quand les données doivent-elles être collectées ?](#)

[Quelles données doivent être collectées ?](#)

[Quels bundles d'assistance technique doivent être collectés ?](#)

[UCS série B et série S \(intégré\)](#)

[UCS série HX ou série C \(intégré\)](#)

[UCS série C \(autonome\) ou UCS série S \(autonome\)](#)

[Données d'assistance technique du système d'exploitation](#)

[VMWare ESXi](#)

[Produits basés sur Red Hat Linux](#)

[Produits SUSE Linux](#)

[Microsoft Windows](#)

[Autres éléments à prendre en compte lors de la collecte de bundles d'assistance technique UCS](#)

Introduction

Ce document décrit les données communes que le TAC de Cisco demanderait pour enquêter sur les demandes de service liées à UCS.

Vous pouvez réduire considérablement le temps nécessaire à l'identification initiale du problème en joignant ces données à la demande de service lorsqu'elle est ouverte

L'absence de données collectées au moment d'un problème peut rendre impossible pour le TAC Cisco de fournir une explication définitive des raisons pour lesquelles un problème particulier s'est produit

Conditions préalables

Ce document suppose que vous disposez d'un accès au niveau *administrateur* à l'interface utilisateur graphique/CLI UCS appropriée pour générer les offres d'assistance technique requises

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

Cisco Unified Computing System (UCS) Manager

Interface de ligne de commande (CLI) de Cisco Unified Computing System (UCS) Manager

Cisco Integrated Management Controller (CIMC)

Quand les données doivent-elles être collectées ?

Cisco conseille généralement de générer des données pertinentes dès qu'il est suspecté que l'engagement du TAC peut être souhaité/demandé.

Ceci permet d'éviter que les fichiers journaux critiques ne couvrent plus le temps d'intérêt, généralement observé dans des environnements plus grands ou en évolution rapide, y compris lorsque des redémarrages d'interconnexions de fabric ont eu lieu

En règle générale, le TAC de Cisco conseille dans le cas où plusieurs supports techniques sont requis que l'assistance technique UCSM est générée avant le châssis ou d'autres fichiers d'assistance technique, car elle est la plus importante et la plus longue à générer.

Si vous n'êtes pas en mesure de fournir certains supports techniques UCS en raison de défauts logiciels connus ou de demandes de service ouvertes, veuillez en informer le TAC Cisco.

Quelles données doivent être collectées ?

Outre les offres d'assistance technique, les données critiques sur le problème à collecter peuvent inclure :

- Date/heure de délivrance
- Serveurs ou profils de service affectés
- Toutes les erreurs détectées au moment du problème, en particulier les captures d'écran de tous les écrans PSOD/BSOD/Kernel Panic
- Toute modification effectuée au moment ou dans un passé récent
- Quelles actions, le cas échéant, ont été effectuées pour résoudre le problème ou récupérer le service ?
- Type et version du système d'exploitation
- Versions du pilote VIC, c'est-à-dire des versions ENIC/NENIC/FNIC
- Versions du pilote du contrôleur RAID
- Pilote de tout adaptateur HBA/carte réseau supplémentaire utilisé
- Informations sur les conditions de déclenchement suspectes telles que charge, tâches de sauvegarde/maintenance nocturnes, etc.
- Présentation de base de la topologie, tels que les commutateurs Ethernet ou SAN en amont, les baies de stockage, etc.
- Télécharger tous les fichiers principaux affichés dans UCS Manager au moment du problème

Cependant, toutes les autres données que vous croyez être un facteur important dans la situation peuvent également être incluses

Quels bundles d'assistance technique doivent être collectés ?

En règle générale, le centre d'assistance technique Cisco demande les offres d'assistance technique suivantes comme point de départ :

UCS série B et série S (intégré)

Assistance technique UCSM

Support technique du châssis couvrant les serveurs affectés.

UCS série HX ou série C (intégré)

Assistance technique UCSM

Support technique FEX couvrant les serveurs affectés (le cas échéant)

Support technique du serveur rack

UCS série C (autonome) ou UCS série S (autonome)

Assistance technique CIMC

Fournir des supports techniques à partir de serveurs similaires mais non affectés peut également être utile

Données d'assistance technique du système d'exploitation

Dans les situations où vous estimez que les données d'assistance technique du système d'exploitation peuvent être utiles pour l'analyse du TAC Cisco en cas de problème d'interopérabilité, vous pouvez fournir les éléments suivants comme point de départ :

VMWare ESXi

vm-support

Produits basés sur Red Hat Linux

rapport

Produits SUSE Linux

supportconfig

Microsoft Windows

Journaux d'événements d'application et système au format evt ou evtx

Sortie de 'systeminfo' ou similaire

Autres éléments à prendre en compte lors de la collecte de bundles d'assistance technique UCS

Dans la mesure du possible, vous ne devez pas combiner plusieurs offres d'assistance technique en un seul fichier plus volumineux

Les supports techniques UCS sont déjà largement compressés, malgré l'extension .tar du fichier final.

Toutefois, si d'autres fichiers de données volumineux ne sont pas compressés, il est recommandé de compresser au moyen de formats standard (zip/gz/bz2/7z, etc.).

Sauf indication explicite ou obligatoire, évitez d'utiliser l'option Exclude Commands dans les fichiers d'assistance technique ou de fournir des bundles d'assistance technique UCSM au lieu de fournir des bundles d'assistance technique UCSM complets.

Si un serveur lame ou rack a rencontré une panique PSOD/BSOD/noyau, redémarrez le serveur à l'aide des options Reset dans UCSM/CIMC ou KVM, et non Shutdown puis Boot du serveur.

Cela entraîne la génération d'informations supplémentaires pour le dépannage, qui sont ensuite incluses dans les offres d'assistance technique, alors que l'arrêt du serveur entraîne la perte de ces données.