



## テクニカル サポートへ問い合わせる前の準備

この章では、テクニカル サポートに問い合わせる前に従う手順について説明します。この章で説明する内容は、次のとおりです。

- 「テクニカル サポートへ問い合わせるための情報の収集」 (P.19-1)
- 「コア メモリ情報のファイルの取得」 (P.19-2)
- 「ファイルのコピー」 (P.19-3)



(注) シスコのサポートをシスコのリセラーからご購入された場合は、リセラーに直接お問い合わせください。サポートをシスコから直接購入された場合には、次の URL にアクセスしてシスコのテクニカル サポートにお問い合わせください。  
<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtm>

## テクニカル サポートへ問い合わせるための情報の収集

次の手順に従って、カスタマー サポート担当者または Cisco TAC が必要とする、ネットワークに関する情報を収集します。



(注) 必要なログとカウンタは、揮発性ストレージに保存されているため、リロード時に消去されます。この手順が完了するまでは、モジュールやスイッチをリロードしないでください。

### 手順の詳細

- ステップ 1** 画面出力をテキスト ファイルに記録するように、Telnet または SSH アプリケーションを設定します。
- ステップ 2** 画面に表示される行の数を、一時停止が無効になるように設定します。  
**terminal length 0**
- ステップ 3** ネットワークのトラブルシューティングに必要な設定情報を表示します。  
**show tech-support svcs**
- ステップ 4** メッセージ ログ内のエラー コードをキャプチャします。
  - **show logging logfile**  
ログファイルの内容を表示します。
  - **show logging last number**  
ログファイルの末尾から数行を表示します。

**ステップ 5** 次の質問に対する回答を収集します。

- どのスイッチまたはポートで問題が発生しているか。
- ファブリック内の Cisco Nexus 1000V 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。
- 実行している ESX Server および vCenter Server ソフトウェア。
- どのようなネットワーク トポロジが使用されているか。
- このイベントの発生前または発生時に、環境に変更（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

**ステップ 6** 問題は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ますか。

- Cisco Nexus 1000V の元のバージョンは何であったか。
- Cisco Nexus 1000V の新しいバージョンは何か。

## コアメモリ情報のファイルの取得

シスコのカスタマー サポート担当者は、ユーザ システムのファイルを分析用に使用することがあります。このようなファイルの 1 つに、コア ダンプと呼ばれる、メモリ情報が含まれるファイルがあります。このファイルは、TFTP サーバ、またはローカル スイッチの slot0: にあるフラッシュ カードに送信されます。カスタマー サポート担当者の指導に基づいて、このファイルが生成されるようにスイッチをセットアップし、サポート担当者に E メールで送信できるように、生成されたファイルを TFTP サーバへ送信する必要があります。

コアメモリ情報のファイル（コア ダンプ）を生成するには、次の例に示すコマンドを使用します。

```
n1000v# system cores tftp://10.91.51.200/jsmith_cores
n1000v# show system cores
Cores are transferred to tftp://10.91.51.200/jsmith_cores
```



**(注)** ファイル（この例では jsmith\_cores）が TFTP サーバのディレクトリ内に存在する必要があります。

## ファイルのコピー

ファイルをスイッチとの間で移動することが必要になる場合もあります。このようなファイルには、ログファイル、コンフィギュレーションファイル、ファームウェアファイルなどがあります。

Cisco Nexus 1000V は、常にクライアントとして動作します。つまり、ftp、scp、tftp セッションは常にスイッチで発生し、ファイルは外部システムにプッシュされるか、外部システムからプルされます。

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

**copy CLI** コマンドは、4 つの転送プロトコルと 12 の異なるファイル ソースをサポートしています。

```
n1000v# 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セキュアなコピー (scp) を使用するには、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` から `/etc/hosts` をコピーする (コピー先は `hosts.txt`) には、次のコマンドを使用します。

```
n1000v# 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には、次のコマンドを使用します。

```
n1000v# 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:
n1000v#
```



### ヒント

サーバへのスタートアップ コンフィギュレーションのバックアップは、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 Nexus 1000V 上で実行することもできます。このスクリプトには、**copy running-configuration startup-configuration** と **copy startup-configuration tftp://server/name** の 2 つのコマンドだけを含める必要があります。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。

■ ファイルのコピー