



# テクニカル サポートへ問い合わせる前の準備

---

- [TAC に連絡する前に実行する手順](#) (1 ページ)
- [Cisco NX-OS から/へのファイルのコピー](#) (3 ページ)
- [コア ダンプの使用](#) (4 ページ)

## TAC に連絡する前に実行する手順

追加の支援を受けるために、テクニカルサポート担当者または Cisco TAC への問い合わせが必要になることがあります。この項では、問題の解決にかかる時間を短縮するために、次のレベルのサポートに連絡する前に実行する必要がある手順について概説します。

テクニカルサポート担当者に問い合わせる前に必要な準備を行うには、次の手順に従います。

1. システム情報と設定を収集します。この情報は、問題の解決の前と後に収集する必要があります。この情報を収集するには、次の 3 つの方法のいずれかを実施します。
  - Telnet またはセキュア シェル (SSH) アプリケーションを設定して、画面出力をテキスト ファイルに記録します。 **terminal length 0** コマンドを使用し、それから **show tech-support details** コマンドを使用します。



(注) 特定の **show tech** コマンドが大量のデータを生成し、多くのディスク領域を占有する場合は、圧縮形式で保存できます。次の例を参照してください。

```
bash-4.2# time vsh -c " show tech-support platform-sdk" | gzip  
> /bootflash/pltfm-tech.gz
```



- (注) SSHのタイムアウト時間は、**tac-pac**の生成時間よりも長くする必要があります。そうでないと、VSH ログに %  
VSHD-2-VSHD\_SYSLOG\_EOL\_ERR エラーが記録されることがあります。理想的には、**tac-pac** または **showtech** を収集する前に 0  
(無限) に設定します。

- **tac-pac filename** コマンドを使用して、**show tech-support details** コマンドの出力をファイルにリダイレクトし、そのファイルを **gzip** で圧縮します。

```
switch# tac-pac bootflash://showtech.switch1
```

- ファイル名を指定しなかった場合、**volatile:show\_tech\_out.gz** というファイルが Cisco NX-OS により作成されます。Cisco NX-OS から/へのファイルのコピー (3 ページ) の手順を使用して、デバイスからファイルをコピーします。

2. DCNM でエラーが発生した場合は、エラーのスクリーンショットを撮ります。Windows では、アクティブなウィンドウをキャプチャするには **Alt+PrintScreen** を、デスクトップ全体をキャプチャするには **PrintScreen** を押します。スクリーンショットを新しい Microsoft のペイント (または同様のプログラム) セッションに貼り付けて、ファイルを保存します。
3. メッセージログ内で確認したのと全く同じエラー コードを DCNM または CLI からキャプチャするようにします。
  - 最近生成されたメッセージのリストを表示するには、DCNM で **Event Browser** を選択します。
  - メッセージログからエラーをコピーします。これは **show logging logfile** または **show logging last number** コマンドを使用し、ログの最後の数行を表示して確認できます。
4. テクニカルサポート担当者に連絡する前に、次の質問に回答してください。
  - どのスイッチまたはポートで問題が発生しているか。
  - ネットワーク内にあるのはどの Cisco NX-OS ソフトウェア、ドライババージョン、オペレーティング システム バージョン、ストレージ デバイスのファームウェアか。
  - どのようなネットワーク トポロジが使用されているか。(DCNM で **Topology > Save layout** を選択)。
  - このイベントの発生前または発生時に環境に変更を加えたか (VLAN、アップグレード、またはモジュールの追加)。
  - 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 (どのデバイス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
    - DCNM ツール
5. 問題がソフトウェアアップグレードの試行に関連している場合は、次の質問に回答してください。
- Cisco NX-OS の元のバージョンは何であったか。
  - Cisco NX-OS の新しいバージョンは何か。
  - 次のコマンドの出力を収集し、カスタマー サポートの担当者に転送します。
    - **show install all status**
    - **show log nvram**

## Cisco NX-OS から/へのファイルのコピー

デバイスとの間でファイルを移動する必要がある場合があります。このようなファイルには、ログ ファイル、設定ファイル、ファームウェア ファイルなどがあります。

Cisco NX-OS は、デバイスとの間のコピーに使用するプロトコルを提供します。デバイスは、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Cisco NX-OS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
```

この項で説明している **copy** コマンドは、FTP、SCP、SFTP、およびTFTP 転送プロトコルと、ファイルをコピーするためのさまざまなソースをサポートします。

```
switch# copy ?
bootflash:      Select source filesystem
core:           Select source filesystem
debug:          Select source filesystem
ftp:            Select source filesystem
http:           Select source filesystem
```

```

licenses      Backup license files
log:          Select source filesystem
logflash:    Select source filesystem
nvram:       Select source filesystem
running-config Copy running configuration to destination
scp:        Select source filesystem
sftp:      Select source filesystem
startup-config Copy startup configuration to destination
system:    Select source filesystem
tftp:     Select source filesystem
usb1:    Select source filesystem
usb2:    Select source filesystem
volatile: Select source filesystem
    
```

次のように、転送メカニズムとしてセキュア コピー (SCP) を使用できます。

```
scp: [//[username@]server] [/path]
```

この例では、ユーザ `user1` の `/etc/hosts` を `172.22.36.10` から `hosts.txt` にコピーします。

```

switch# copy scp://user1@172.22.36.10/etc/hosts bootflash:hosts.txt
user1@172.22.36.10's password:
hosts 100% |*****| 2035 00:00
    
```

次に、スタートアップ設定を SFTP サーバにバックアップする例を示します。

```

switch# 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:
switch#
    
```



- (注) サーバへのスタートアップ設定のバックアップは、毎日および変更を行う前に実施する必要があります。設定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 NX-OS 上で実行することもできます。スクリプトには、**copy running-configuration startup-configuration** および **copy startup-configuration tftp://server/name** の2つのコマンド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。コマンドを使用します。

## コア ダンプの使用

コア ダンプには、クラッシュ前のシステムとソフトウェアのステータスに関する詳細情報が含まれています。不明な問題が存在する状況では、コア ダンプを使用します。コア ダンプは、TFTP サーバまたはローカル システムの `slot0:` のフラッシュカードに送信できます。テクニカルサポート担当者の指示に従って、コア ダンプを生成するようにシステムを設定する必要があります。コア ダンプは、テクニカルサポート エンジニアによってデコードされます。

これらのコア ダンプをテクニカルサポート担当者に直接電子メールで送信できるように、コア ダンプを設定し、TFTP サーバに移動します。

**system cores** コマンドを使用し、コマンドを使用して、次のようにシステムにコア ダンプを設定します。

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



---

(注) ファイル名 (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。

---

