



テクニカルサポートおよびフィードバック

- ・テクニカルサポート (1 ページ)
- ・シリアルコンソールを使用した Cisco TAC Support の構成 (4 ページ)
- ・フィードバックの送信 (5 ページ)

テクニカルサポート

Cisco Technical Assistance Center (TAC) が提供するテクニカルサポートは Essentials のライセンスに含まれています。Cisco Intersight 仮想アプライアンスのインストール、セットアップ、または操作に関する問題については、Cisco TAC でケースをオープンし、サポートを受けてください。

シスコテクニカルサポートの Web サイトでは、シスコの製品およびテクノロジーに関する技術上の問題のトラブルシューティングや解決に役立つオンラインドキュメントやツールを提供しています。

<http://www.cisco.com/techsupport>

TAC Support Case Manager オンラインツールを利用することで、最も素早く S3 および S4 のサポートケースを開くことができます (S3 および S4 のサポートケースは、最小限のネットワーク障害の問題と製品情報要求から構成されます)。状況を説明すると、TAC Support Case Manager が推奨する解決方法を自動的に提供します。推奨リソースを使用しても問題を解決できなかった場合、TAC Support Case Manager はそのサポートケースを Cisco TAC のエンジニアに割り当てます。以下の場所から、TAC Support Case Manager にアクセスできます。

<https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>

S1 または S2 のサポートケースに関して、またはインターネットアクセスがない場合は、電話で Cisco TAC にご連絡ください (S1 または S2 のサポートケースはサービスの低下や停止など、製品ネットワークの問題で構成されます)。S1 および S2 のサポートケースには Cisco TAC のエンジニアがすぐに割り当てられて、事業運営を円滑に続行できるようにします。

電話でサポートケースを開く場合は、次のいずれかの電話番号をご利用ください。

- ・アジア太平洋地域 : +61 2 8446 7411
- ・オーストラリア : 1 800 805 227

・ EMEA : +32 2 704 5555

・ 米国 : 1 800 553 2447

エンタープライズ製品とサービス プロバイダー製品の Cisco TAC のな連絡先の詳細なリストについては、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> を参照してください。

Cisco Small Business Support Center (SBSC) の連絡先の詳細なリストについては、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-small-business-support-center-contacts.html> を参照してください。

Intersight 仮想アプライアンスから直接 TAC ケースを開く

セットアップが完了してターゲットを要求した後、[サーバの詳細 (Server Details)] ページから Cisco Support Case Manager を起動することによって、Cisco Intersight 仮想アプライアンスから Cisco TAC Service Request (SR) を直接作成できます。ケースをオープンする前に、次の要件を満たしていることを確認してください。

- ・ ハードウェアに有効なサービス契約 (権限付与) が存在している。
- ・ Cisco ID がサービス契約に関連付けられている。



(注) Cisco Technical Assistance Center (TAC) にアクセスしてサービスリクエストを作成できるように、ブラウザをインターネットに接続する必要があります。

Cisco Intersight 仮想アプライアンスから Cisco TAC ケースを直接開くには、次の手順を実行します。

1. アプライアンス UI で、**サーバー** テーブル ビューからサーバーを選択します。
2. または、選択したサーバーの省略記号 (...) ボタンをクリックし、[TAC ケースを開く (Open TAC Case)] を選択することもできます。
選択したサーバーまたはファブリック インターコネクタの名前とシリアル番号が含まれた [TAC ケースを開く (Open a TAC Case)] ウィンドウが表示されます。
3. [続行 (Continue)] をクリックして [Cisco Support Case Manager](#) を起動します。
4. Cisco Support Case Manager の UI から、自動的に挿入されたケースの詳細を確認し、TAC ケースの説明とタイトルを追加し、[送信 (Submit)] をクリックします。

Intersight 仮想アプライアンスからのテクニカルサポートバンドルの収集

アプライアンスのセットアップを完了し、ターゲットを要求した後、アプライアンスに要求された Intersight 仮想アプライアンスとターゲットの技術サポート バンドルを収集し、それを Cisco TAC サービスリクエスト (SR) に添付できます。Cisco UCS ファブリック インターコネクタおよび接続された UCS B、C、S シリーズ サーバー、Cisco UCS C シリーズ スタンドアロ

ン サーバー、Cisco HyperFlex クラスタ、および Cisco UCS Director から技術サポートバンドルを収集できます。

アプライアンスに要求されたターゲットのテクニカルサポートバンドルを収集するには、次の手順を行います。

1. 次のいずれかのロールを持つユーザーとして、アプライアンスにログインします。
 - アカウント管理者
 - サーバー管理者
 - Hyperflex 管理者
2. アプライアンス ダッシュボードから、技術サポート バンドルを収集するターゲットに移動します。
 - [サーバ (Servers)]、[ファブリック インターコネクト (Fabric Interconnects)]、および [UCS Director] の場合、選択する省略記号 (...) ボタンをクリックし、[技術サポート バンドルの収集 (Collect Tech Support Bundle)] を選択します。
 - **Hyperflex クラスタ** の場合、クラスタとクラスタに対応するノードを選択した後、選択する省略記号 (...) ボタンをクリックし、[技術サポート バンドルの収集 (Collect Tech Support Bundle)] を選択します。



(注) Cisco Technical Assistance Center (TAC) でサービスリクエストを作成する際に、クラスタ内のすべてのノードに技術サポートバンドルを提供する必要がある場合があります。

3. 生成が完了したら、[サービスセクタ] ドロップダウンリストから [システム] を選択し、[管理 (Administration)] > [技術サポート バンドル (Tech Support Bundles)] に移動し、ターゲットの技術サポート バンドルをダウンロードします。

アプライアンスの技術サポートバンドルを収集するには、次の手順を実行します。

1. 次のいずれかのロールを持つユーザーとして、アプライアンスにログインします。
 - アカウント管理者
 - サーバー管理者
 - Hyperflex 管理者
2. [サーバー セクタ (Service Selector)] ドロップダウンリストから [システム (System)] を選択し、[管理 (Admin)] > [技術サポート バンドル (Tech Support Bundles)] に移動します。
3. [技術サポート バンドル (Tech Support Bundle)] ページの [アプライアンス技術サポート バンドルの収集 (Collect Appliance Tech Support Bundle)] をクリックします。

生成が完了したら、アプライアンスの技術サポート バンドルをダウンロードできます。

これで、[Cisco Support Case Manager](#) に進み、サービスリクエストを作成できます。

シリアルコンソールを使用した Cisco TAC Support の構成

Intersight 仮想アプライアンスがネットワーク上の SSH 経由で到達不能になり、Cisco TAC サポートが必要な場合、VMWare リモートコンソール (VMRC) を介してアプライアンスで Cisco TAC サポートモードを有効にすることはできません。したがって、アプライアンス仮想マシンにシリアルポートデバイスを追加する必要があります。このシリアルポートを使用すると、Cisco TAC は、お客様の支援を受けて Intersight 仮想アプライアンスに接続し、Cisco TAC サポートモードを開始できます。



(注) シリアルコンソールのサポートは、Intersight 仮想アプライアンスバージョン 1.0.9-589 以降でのみ使用できます。

アプライアンス仮想マシンにシリアルポートデバイスを追加するには、次の手順を実行します。

1. Intersight 仮想アプライアンス仮想マシンが実行されている VMWare vSphere ホストで、次の手順を実行します。
 1. **[構成 (Configuration)]** タブを選択します。
 2. **[システム (System)]** グループで、**[ファイアウォール (Firewall)]** を選択します。
 3. **[編集 (Edit)]** ボタンをクリックして、ファイアウォールルールを編集します。
 4. *VM serial port connected over network* という名前のルールが有効になっていることを確認します。
 - ステップ 3.c (ポート URI) でこのポート範囲を入力する必要があるため、このルールで許可される TCP ポートの範囲 (23 および 1024 ~ 65535 など) に注意してください。
 - 必要に応じて、ファイアウォールルールで指定された送信元 IP アドレスのみを許可します。
 5. このルールを保存します。
2. Intersight 仮想アプライアンス仮想マシンの電源を切ります。
3. Intersight 仮想アプライアンス仮想マシンの vSphere 設定を編集します。
 1. **[デバイスの追加 (Add Device)]** を選択します。
 2. **[その他のデバイス (Other Devices)]** で、**[シリアルポート (Serial Port)]** を選択します。

3. 新しいシリアル ポートで次の設定を選択します。
 1. 新しいシリアル ポート：ネットワークの使用
 2. [ステータス (Status)]：[パワーオン時に接続 (Connect at Power On)] チェックボックスをオンにします。
 3. 方向：サーバー
 4. ポート URI：telnet://:PORT_NUMBER。PORT_NUMBER は、ステップ 1 で有効にしたファイアウォール ルールで許可された範囲内にある vCenter ホスト上の使用可能なポートを表す整数です (例：12345)。
 5. この新しいデバイスを保存します。

4. Intersight 仮想アプライアンス仮想マシンの電源を切ります。

これで、指定したポート (例：12345) で vCenter ホストの IP アドレスに Telnet 接続し、Intersight 仮想アプライアンスのログインプロンプトに接続できるようになります。Cisco TAC は、画面共有セッションを介してこの接続を使用して、アプライアンスで Cisco TAC サポートモードを有効にして、その機能を回復できます。

フィードバックの送信



(注) この機能は、Intersight 接続型仮想アプライアンスの展開にのみ適用されます。

アプライアンス UI からの Cisco Intersight 仮想アプライアンスでのエクスペリエンスのフィードバックを共有できます。アプライアンス ダッシュボードの [ヘルプ (Help)] ドロップダウンリスト (疑問符のマーク) をクリックし、[フィードバックを送信 (Send Us Feedback)] を選択します。エクスペリエンスの評価または問題の報告を行ったり、機能の向上に関するコメントを残すことができます。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。