

# Verzamelen van gegevens voor een eerste onderzoek van UCS-serviceaanvragen

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Wanneer moeten gegevens worden verzameld](#)

[Welke gegevens moeten worden verzameld](#)

[Welke technische ondersteuningsbundels moeten worden verzameld](#)

[UCS B-Series en S-Series \(geïntegreerd\)](#)

[UCS HX-Series of C-Series \(geïntegreerd\)](#)

[UCS C-Series \(Standalone\) of UCS S-Series \(standalone\)](#)

[Technische ondersteuningsgegevens van besturingssysteem](#)

[VMWare ESXi](#)

[Producten op basis van Red Hat Linux](#)

[Op SUSE Linux gebaseerde producten](#)

[Microsoft Windows](#)

[Overige overwegingen bij het verzamelen van UCS technische ondersteuningsbundels](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft gemeenschappelijke gegevens die Cisco TAC zou vragen voor onderzoek van UCS-gerelateerde serviceaanvragen.

U kunt de tijd die u nodig hebt voor de eerste identificatie van het probleem aanzienlijk verkorten door dergelijke gegevens aan het serviceverzoek toe te voegen wanneer het wordt geopend.

Het ontbreken van gegevens die op het moment van een probleem zijn verzameld, kan voor Cisco TAC onmogelijk maken om een definitieve verklaring te geven van waarom een bepaalde kwestie is opgetreden.

## Voorwaarden

Dit document gaat ervan uit dat u toegang tot het beheerniveau hebt tot de juiste UCS GUI/CLI om de vereiste technische ondersteuningsbundels te genereren.

## Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

Cisco Unified Computing System (UCS) Manager

Cisco Unified Computing System (UCS) Manager-opdrachtregeel (CLI)

Cisco Integrated Management Controller (CIMC)

## Wanneer moeten gegevens worden verzameld

Cisco adviseert in het algemeen om relevante gegevens te genereren zodra deze vermoedelijke TAC-betrokkenheid is gewenst/gevraagd.

Dit om kritische logbestanden te voorkomen die niet langer de tijd van belangstelling bestrijken, die doorgaans worden gezien in grotere of snel veranderende omgevingen, inclusief waar herstart van fabric-interconnects heeft plaatsgevonden

Cisco TAC zou in het geval van meerdere Technische Ondersteunen die typisch van advies zijn vereist dat de Technische Ondersteuning van UCSM voorafgaand aan Chassis of andere Technische Ondersteuningsbestanden wordt gegenereerd, aangezien het de meeste tijd kritisch is en ook het meest tijdrovend om te genereren is.

Als u bepaalde UCS Tech Support niet kunt bieden vanwege bekende softwaretekortkomingen of open serviceaanvragen, raadpleeg dan Cisco TAC.

## Welke gegevens moeten worden verzameld

Andere dan de bundels voor technische ondersteuning kunnen kritieke gegevens over het probleem die moeten worden verzameld omvatten:

- Datum/tijdstip van uitgifte
- Betaalde servers of serviceprofielen
- Alle fouten die zijn gezien bij de uitgifte, in het bijzonder screenshots van alle paniekschermen PSOD/BSOD/Kernel
- Eventuele veranderingen die ten tijde of in het recente verleden zijn uitgevoerd
- Welke acties, als er, zijn uitgevoerd om de probleem op te lossen of de service te herstellen
- Type besturingssysteem en versie
- VIC-driver-versies, d.w.z. ENIC/NENIC/FNIC-versies
- Stuurversies voor de harde schijf
- Stuurprogramma voor alle extra HBA/NIC's die in gebruik zijn
- Informatie over alle mogelijke trigger-omstandigheden zoals belasting, nietelijke back-up-/onderhoudswerkzaamheden, enz.
- Basisoverzicht van Topologie, zoals stroomopwaarts Ethernet of SAN-switches, opslaggebieden enz.
- Upload alle kernbestanden die in UCS Manager worden getoond rond het tijdstip van de uitgifte

Alle andere gegevens die u belangrijk acht in de situatie kunnen echter ook worden opgenomen

## Welke technische ondersteuningsbundels moeten worden verzameld

Meestal vraagt Cisco TAC om de volgende technische ondersteuningsbundels als startpunt:

### **UCS B-Series en S-Series (geïntegreerd)**

UCS technische ondersteuning

Technische ondersteuning van chassis voor getroffen servers.

### **UCS HX-Series of C-Series (geïntegreerd)**

UCS technische ondersteuning

FEX technische ondersteuning voor getroffen servers (indien van toepassing)

Technische ondersteuning voor rackservers

### **UCS C-Series (Standalone) of UCS S-Series (standalone)**

CIMC-technische ondersteuning

Het leveren van technische ondersteuning van soortgelijke maar niet-aangetaste servers kan ook nuttig zijn

### **Technische ondersteuningsgegevens van besturingssysteem**

In situaties waarin u gelooft dat de technische ondersteuningsgegevens van OS nuttig kunnen zijn voor de Cisco TAC-analyse in het geval van interoperabiliteitsproblemen, kan het volgende worden verschaft als startpunt:

#### **VMWare ESXi**

ondersteuning van VPN

#### **Producten op basis van Red Hat Linux**

rapport

#### **Op SUSE Linux gebaseerde producten**

supportconfiguratie

#### **Microsoft Windows**

Vastlegging toepassing en systeemgebeurtenis in EVX bestandsindelingen

Uitvoer van "systeminfo" of soortgelijke informatie

### **Overige overwegingen bij het verzamelen van UCS technische**

## ondersteuningsbundels

Indien mogelijk moet u meerdere technische ondersteuningsbundels niet in één groter bestand combineren

UCS Tech Support is al uitgebreid gecomprimeerd, ondanks de .tar-extensie van het eindbestand.

Als echter andere grote gegevensbestanden niet worden gecomprimeerd, wordt het comprimeren met standaardformaten (zip/gz/bz2/7z etc.) aanbevolen.

Voorkom het gebruik van de optie 'Opdrachten uitsluiten' in technische ondersteuningsbestanden of leveren van UCSM-ondersteuning, tenzij dit expliciet wordt opgedragen of absoluut vereist is

Als een mes- of rackserver een PSOD/BSOD/Kernel-paniek heeft ervaren, herstart de server dan met behulp van de Reset-opties in UCSM/CIMC of KVM, niet SLUITEN en Opstarten van de server.

Dit zorgt ervoor dat er extra informatie wordt gegenereerd voor de probleemoplossing die vervolgens in de bundels voor technische ondersteuning wordt opgenomen, terwijl het sluiten van de server ervoor zorgt dat deze gegevens verloren gaan.