



## HX Data Platform のサポート

- [トラブルシューティングでの TAC サポートの利用 \(1 ページ\)](#)
- [HyperFlex の自動サポートと Smart Call Home \(2 ページ\)](#)
- [Cisco HX Data Platform サポート バンドル \(8 ページ\)](#)

### トラブルシューティングでの TAC サポートの利用

この項では、TAC サポートが支援する一般的なタスクを一覧し、自動サポート オプションの設定方法と HyperFlex サポート バンドルの作成方法を説明します。

サポート バンドルは、HX Data Platform 内にあり HX Data Platform により使用される各種コンポーネントのログの集合です。次の内容が含まれています。

- HX Data Platform Installer VM：ログには、インストールに関する情報が記録されています。
- Controller VM：ログには、HX Data Platform ファイル システム、クラスタ作成、およびクラスタ拡張に関する情報が記録されています。
- VMware ESXi ホスト：このログは、HX ストレージクラスタに含まれるノードに関する情報を提供します。
- VMware vCenter：ログには、HX Data Platform プラグインと vCenter Server に関する情報が記録されています。

TAC は、サポート バンドルを使用して問題のトラブルシューティングを支援します。

### 一般的な TAC 支援サポート トピック

以下に、テクニカルアシスタンスセンター (TAC) の支援によって扱われることの多いサポート トピックの一覧を示します。

- HX ストレージクラスタ内のノードにディスクを追加しても認識されない。
- HX ストレージクラスタへのノードの追加が失敗する。
- HX ストレージクラスタの IP アドレスを変更する。

- 暗号化されたクラスタの破壊を含む、クラスタの破壊。
- HX Data Platform バージョンのダウングレード。
- HX ストレージ クラスタ作成の失敗。
- ノード再調整のタイムアウトの変更。
- HX ストレージ クラスタ用に最適化されて導入された VDI または VSI の変更。
- 3 ノード クラスタ内のノードの削除。
- 4 ノード クラスタ内のノードの交換。
- HX240c サーバ上でのハウスキーピング SSD の交換。
- 別の HX ストレージ クラスタで削除したノードの再使用。
- 削除されたノードのディスクの再利用。
- ストレージ回復用の cleaner スケジュールの設定。
- MTU 値の 9000 以外への設定。
- HX Data Platform のアンインストール。
- HX ストレージ クラスタのアンインストール。
- HX Data Platform バージョン 1.7.1 より前のバージョンからの HX Data Platform のアップグレード
- stcli コマンドの whitelist または recreate の使用。

## HyperFlex の自動サポートと Smart Call Home

HX ストレージクラスタを構成して、文書化されたイベントに関する自動化された電子メール通知を送信することができます。通知内の収集されたデータを使用して、HX ストレージクラスタの問題のトラブルシューティングに役立てることができます。



- 
- (注) Auto Support (ASUP) および Smart Call Home (SCH) は、プロキシサーバの使用をサポートしています。プロキシサーバの使用を有効にし、HX Connect を使用して、両方のプロキシ設定を構成できます。
- 

### Auto Support (ASUP)

Auto Support は、HX Data Platform を通じて提供されるアラート通知サービスです。Auto Support を有効にすると、HX Data Platform から、指定されたメールアドレスまたは通知を受信したい電子メールエイリアスに通知が送信されます。通常、Auto Support は、HX ストレージクラスタの作成時に、SMTP メールサーバを設定し、電子メールの受信者を追加して設定します。



(注) 未認証の SMTP のみが ASUP のサポート対象となります。

構成中に **[Enable Auto Support (Auto Support を有効にする)]** チェックボックスが選択されていない場合、次の方法を使用して Auto Support をクラスタの作成後に有効にすることができます。

クラスタ作成後の ASUP 構成方法	関連トピック
HX Connect ユーザ インターフェイス	<a href="#">HX Connect を使用した自動サポートの設定 (4 ページ)</a>
コマンドライン インターフェイス (CLI)	<a href="#">CLI を使用した通知設定の構成 (5 ページ)</a>
REST API	Cisco HyperFlex は <a href="#">Cisco DevNet</a> での REST API をサポートします。

Auto Support は、監視ツールに HX ストレージクラスタを接続するためにも使用できます。

### Smart Call Home (SCH)

Smart Call Home は、HX ストレージクラスタを監視し、ビジネスの運営に影響をおよぼす前に問題にフラグ付けして解決を開始する、自動化されたサポート機能です。これにより高いネットワーク可用性と運用効率の向上をもたらします。

Call Home は、さまざまな障害や重要なシステムイベントを検出してユーザーに通知する、Cisco デバイスのオペレーティングシステムに埋め込まれている製品機能です。Smart Call Home は、基本的な Call Home 機能を強化するための自動化と便利な機能を追加します。Smart Call Home を有効にすると、Call Home のメッセージとアラートは Smart Call Home に送信されます。

Smart Call Home は Cisco の多くのサービス契約に含まれており、次が含まれます。

- 自動化された、24 時間の機器監視、プロアクティブな診断、リアルタイムの電子メールアラート、サービス チケットの通知、および修復の推奨。
- Call Home 診断とインベントリ アラームをキャプチャおよび処理することにより指定された連絡先に送信される、プロアクティブなメッセージング。これらの電子メールメッセージには、自動的に作成された場合に Smart Call Home ポータルと TAC ケースへのリンクが含まれています。
- Cisco Technical Assistance Center (TAC) による優先サポート。Smart Call Home では、アラートが十分に重大な場合、TAC ケースが自動的に生成され、デバッグおよび他の CLI 出力が添付されて、https 経由で適切なサポート チームにルーティングされます。
- カスタマイズ可能なステータス レポートおよびパフォーマンス分析。
- 次に対する Web ベースのアクセス 1 箇所における修復のためのすべての Call Home メッセージ、診断、および推奨、TAC ケースのステータス、すべての Call Home デバイスの最新のインベントリおよび構成情報。

HX ストレージクラスタ、ユーザ、サポートの間で自動的に通信が行われるように設定する方法については、[データ収集用の Smart Call Home の設定（6 ページ）](#) を参照してください。

## HX Connect を使用した自動サポートの設定

一般に、Auto Support (ASUP) は HX ストレージクラスタの作成中に設定されます。設定されなかった場合は、クラスタ作成後に HX Connect ユーザ インターフェイスを使用して有効にすることができます。

**ステップ 1** HX Connect にログインします。

**ステップ 2** バナーで、[設定の編集 (Edit settings)] (歯車アイコン) > [自動サポートの設定 (Auto Support Settings)] をクリックして、次のフィールドに値を入力します。

UI 要素	基本的な情報
[自動サポートの有効化 (推奨) (Enable Auto Support (Recommended))] チェックボックス	以下を有効にすることにより、この HX ストレージクラスタの Call Home を設定します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco TAC への分析用データの配信。</li> <li>• プロアクティブ サポートの一環としてのサポートからの通知。</li> </ul>
[サービスチケット通知の送信先 (Send service ticket Notifications to)] フィールド	通知を受信する電子メールアドレスを入力します。
[Terms and Conditions (使用条件)] チェックボックス	エンドユーザー使用契約。自動サポート機能を使用するには、このチェックボックスをオンにする必要があります。
[プロキシ サーバを使用 (Use Proxy Server)] チェックボックス	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web プロキシ サーバ URL</li> <li>• [ポート (Port)]</li> <li>• ユーザー名 (Username)</li> <li>• パスワード</li> </ul>

**ステップ 3** [OK] をクリックします。

**ステップ 4** バナーで、[設定の編集 (Edit settings)] (歯車アイコン) > [通知の設定 (Notifications Settings)] をクリックして、次のフィールドに値を入力します。

UI 要素	基本的な情報
[電子メール通知によるアラームの送信 (Send email notifications for alarms) ] チェックボックス	<p>オンにした場合は、次のフィールドに値を入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• メールサーバアドレス</li> <li>• 送信元アドレスから (<b>From Address</b>) : サポートサービスチケットで HX ストレージクラスタを特定するために使われる電子メールアドレスを、自動サポート通知の送信者として入力します。 この電子メールアドレスにはサポート情報が送信されません。</li> <li>• 受信者リスト(カンマ区切り)</li> </ul>

ステップ 5 [OK] をクリックします。

## CLI を使用した通知設定の構成

HX ストレージクラスタからアラーム通知を受信する設定を構成および検証するには、次の手順に従います。



(注) 未認証の SMTP のみが ASUP のサポート対象となります。

ステップ 1 ssh を使用して HX ストレージクラスタ内のストレージコントローラ VM にログインします。

ステップ 2 SMTP メールサーバを設定し、設定を確認します。

指定された受信者に電子メール通知を送信するために SMTP メールサーバで使用される電子メールアドレスです。

構文 : `stcli services smtp set [-h] --smtp SMTPSERVER --fromaddress FROMADDRESS`

例 :

```
# stcli services smtp set --smtp mailhost.eng.mycompany.com --fromaddress smtpnotice@mycompany.com
```

```
# stcli services smtp show
```

ステップ 3 ASUP 通知を有効にします。

```
# hxcli services asup enable
```

ステップ 4 受信者の電子メールアドレスを追加して、設定を確認します。

電子メール通知を受信する一連の電子メールアドレスまたは電子メールエイリアスのリストです。複数の電子メールはスペースで区切ります。

構文 : `hxcli services asup recipients add --recipients RECIPIENTS`

例 :

```
# hxcli services asup recipients add --recipients user1@mycompany.com user2@mycompany.com
# hxcli services asup show
```

**ステップ 5** HX ストレージクラスタの eth1:0 IP アドレスを所有しているコントローラ VM から、電子メールでテスト ASUP 通知を送信します。

```
# sendasup -t
```

eth1:0 IP アドレスを所有しているノードを判別するには、ssh を使用して HX ストレージクラスタの各ストレージコントローラ VM にログインし、ifconfig コマンドを実行します。他のノードから sendasup コマンドを実行しても、出力は何も返されず、受信者はテストを受信しません。

**ステップ 6** すべてのストレージコントローラ VM の IP アドレスから電子メールを送信できるように電子メールサーバを設定します。

## データ収集用の Smart Call Home の設定

データコレクションはデフォルトで有効にされますが、インストール時にオプトアウト（無効化）することができます。クラスタ作成後のデータコレクションを有効にすることもできます。アップグレード中、Smart Call Home の有効化はレガシー構成によって決まります。たとえば、hxcli services asup show を有効にすると、アップグレード時に Smart Call Home が有効になります。

HX ストレージクラスタに関するデータコレクションは、https を介して Cisco TAC に転送されます。インストールされているファイアウォールがある場合、Smart Call Home のプロキシサーバの構成は、クラスタ作成の後に完了します。



(注) HX クラスタからの発信接続がプロキシサーバを通過する必要がある展開では、Smart Call Home はプロキシサーバの使用をサポートしていません。

Smart Call Home を使用するには、次のものがが必要です。

- 対応する Cisco Unified Computing Support Service 契約または Cisco Unified Computing Mission Critical Support Service 契約と関連付けられた Cisco.com ID。
- 登録されるデバイス用の Cisco Unified Computing Support Service または Cisco Unified Computing Mission Critical Support Service

**ステップ 1** HX ストレージクラスタ内のストレージコントローラ VM にログインします。

**ステップ 2** HX ストレージクラスタをサポートに登録します。

HX ストレージクラスタに登録すると、収集されたデータに ID を追加し、Smart Call Home を自動的に有効にします。HX ストレージクラスタに登録するには、電子メールアドレスを指定する必要があります。登録後、問題が発生して TAC サービス要求が生成されるたびに、このメールアドレスはサポート通知を受け取ります。

構文：

```
stcli services sch set [-h] --email EMAILADDRESS
```

例：

```
# stcli services sch set --email name@company.com
```

**ステップ 3** HX ストレージ クラスタからサポートへのデータ フローが機能していることを確認します。

データ フローが機能していれば、問題が発生した場合にサポートがそれをトラブルシューティングするうえで役立つ関連情報が確実に得られます。

(注) TAC に連絡して接続を確認してください。

```
# asupcli [--all] ping
```

--all オプションは、HX クラスタ内のすべてのノード上でコマンドを実行します。

**ステップ 4** (省略可能) ポート 443 を介した Smart Call Home のアクセスを有効にするためにプロキシ サーバを設定します。

クラスタの作成後、HX ストレージ クラスタがファイアウォールの背後にある場合は、Smart Call Home プロキシサーバを構成する必要があります。サポートは、url: https://diag.hyperflex.io:443 エンドポイントでデータを収集します。

1. 既存の登録メールとプロキシ設定をすべてクリアします。

```
# stcli services sch clear
```

2. プロキシと登録メールを設定します。

構文：

```
stcli services sch set [-h] --email EMAILADDRESS [--proxy-url PROXYURL]
[--proxy-port PROXYPORT] [--proxy-user PROXYUSER] [--portal-url PORTALURL]
[--enable-proxy ENABLEPROXY]
```

Option	必須またはオプション	説明
<b>--email EMAILADDRESS</b>	必須。	シスコ サポートから電子メールを受信するユーザのために、電子メールアドレスを追加します。配信リストまたはエイリアスを使用することをお勧めします。
<b>--enable-proxy ENABLEPROXY</b>	オプション。	プロキシの使用を明示的に有効または無効にします。
<b>--portal-url PORTALURL</b>	オプション。	代替の Smart Call Home ポータル URL を指定します (該当する場合)。
<b>--proxy-url PROXYURL</b>	オプション。	HTTP または HTTPS プロキシの URL を指定します (該当する場合)。

Option	必須またはオプション	説明
<b>--proxy-port PROXYPORT</b>	オプション。	HTTP または HTTPS プロキシのポートを指定します（該当する場合）。
<b>--proxy-user PROXYUSER</b>	オプション。	HTTP または HTTPS プロキシの URL を指定します（該当する場合）。  HTTP または HTTPS プロキシのパスワードを指定します（メッセージが表示される場合）。

例：

```
# stcli services sch set
--email name@company.com
--proxy-url www.company.com
--proxy-port 443
--proxy-user admin
--proxy-password adminpassword
```

3. プロキシサーバが動作していること、および HX ストレージ クラスタからサポート ロケーションにデータが流れることを確認するために ping を送信します。

(注) TAC に連絡して接続を確認してください。

```
# asupcli [--all] ping
```

--all オプションは、HX クラスタ内のすべてのノード上でコマンドを実行します。

**ステップ 5** Smart Call Home が有効になっていることを確認します。

Smart Call Home 構成が設定されると、自動的に有効になります。

```
# stcli services sch show
```

**ステップ 6** 自動サポート（ASUP）通知を有効にします。

一般に、Auto Support（ASUP）は HX ストレージ クラスタの作成中に設定されます。設定されなかった場合、HX Connect または CLI を使用してクラスタ作成後の設定を有効にすることができます。

Smart Call Home が無効になっている場合は、手動で有効にします。

```
# stcli services sch enable
```

## Cisco HX Data Platform サポートバンドル

サポートバンドルを収集するための推奨される方法は、HX Connect ユーザー インターフェイスを通じて使用することです。HX Connect は、HX 環境を管理できるシンプルで使いやすいインターフェイスを提供します。ローカルの HX ストレージ クラスタ内のすべてのコントローラ



VM および ESXi ホストからログを収集するサポートバンドルを生成できます。vCenter のログは HX Connect からは収集されません。

すべてのサポートバンドルのタイムスタンプは、クラスタのタイムゾーンまたはサーバーのタイムゾーンの設定に関係なく、UTC タイムゾーンでリストされます。

サポートバンドルを生成したら、TAC の使用のための [サポート ケース マネージャ (Support Case Manager) ] にアップロードできます。既存のサポートバンドルをダウンロードすることもできます。

表 1: サポートバンドルタイプ

サポートバンドルタイプ	詳細
すべて (All)	すべてのログを表示します。
基本 (Basic)	基本的な Cisco HX Data Platform ログ。TAC ケースを開くには、このオプションを使用します。  HX 5.0(2b) 以降、基本サポートバンドルには、登録と有効期限のステータスを含むライセンス情報が含まれています。  ロールオーバーログが含まれておらず、サイズが 250Mb に制限されています。
詳細 (Detailed)	基本的なサポートバンドルに加えて、環境のパフォーマンスデータを収集します。  これは、storfs-support コマンドによって生成されるデフォルトのサポートバンドルです。
拡張 (Extended)	拡張サポートバンドルオプションのみを使用して生成した場合は、コアファイルのみが含まれます。  推奨サポートバンドルおよび拡張サポートバンドルオプションを使用して生成すると、コアファイルと詳細なサポートバンドルが含まれます。

HX Connect ユーザーインターフェイスを使用してサポートバンドルを生成するには、「[HX Connect を使用したサポートバンドルの生成 \(9 ページ\)](#)」のセクションに進みます。

HX Connect がオフラインの場合には、サポートバンドルは、コマンドラインインターフェイスから生成できます。始めるには、[コントローラ VM からのログの収集 \(13 ページ\)](#) セクションに進みます。

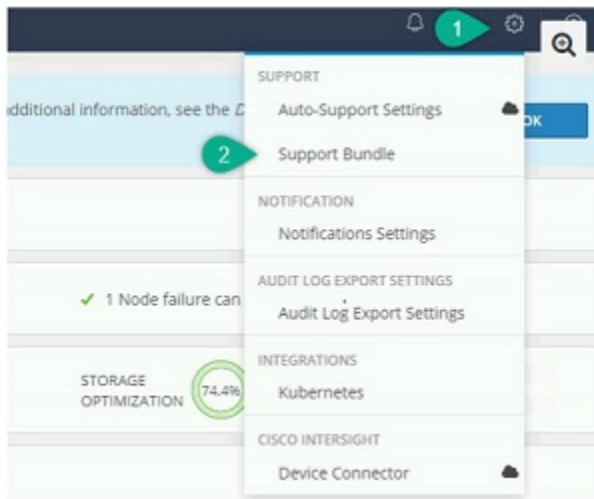
## HX Connect を使用したサポートバンドルの生成

HX Connect ユーザーインターフェイスを使用すると、ローカルの HX ストレージクラスタ内のすべてのコントローラ VM および ESXi ホストからログを収集するサポートバンドルを生成できます。仮想マシンとそのデータを保護するために複製を使用している場合、サポートバンドル

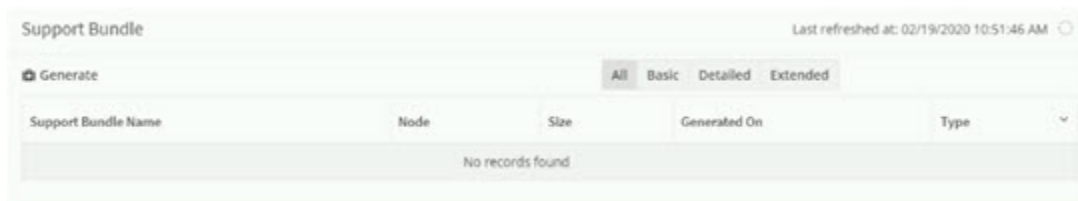
ルを生成する必要があるときは、リモート HX ストレージクラスタからもサポートバンドルを生成する必要があります。vCenter のログは HX Connect からは収集されません。

**ステップ 1** HX Connect にログインします。

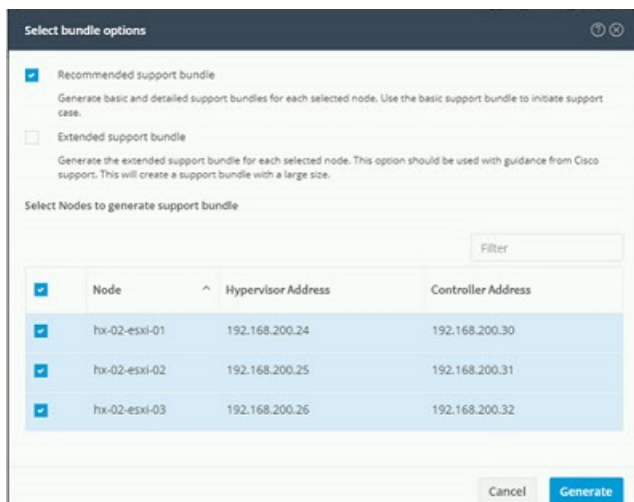
**ステップ 2** バナーで **[編集設定 (Edit settings)]** (歯車アイコン) > **[サポートバンドル (Support Bundle)]** をクリックします



**ステップ 3** **[サポートバンドル (Support Bundle)]** で、表示するタブを選択します。オプションには、**[すべて (All)]**、**[基本 (Basic)]**、**[詳細 (Detailed)]**、および**[拡張 (Extended)]**が含まれます。サポートバンドルの詳細については、[Cisco HX Data Platform サポートバンドル \(8 ページ\)](#) を参照してください。



**ステップ 4** **[生成 (Generate)]** をクリックします。**[バンドルオプションの選択 (Select bundle option)]** ウィンドウが表示されます。

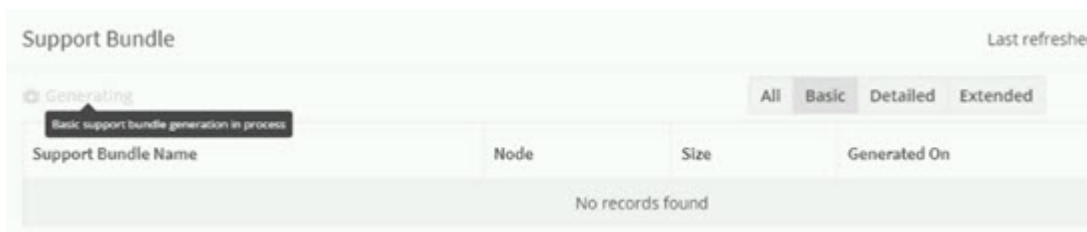


**ステップ 5** 生成する [サポートバンドルタイプ(Support bundle type)] を選択します。デフォルトのオプションは、[推奨サポートバンドル (Recommended support bundle)] です。

推奨サポートバンドルは、同じオプションから基本サポートバンドルと詳細サポートバンドルの両方の作成をトリガーします。

a) デフォルトでは、すべてのノードが選択されています。不要なノードはオフにします。

**ステップ 6** [生成 (Generate)] をクリックします。



グレー表示の [生成 (Generate)] ボタンにカーソルを合わせると、[基本サポートバンドルの生成中 (Basic support bundle generation in process)] というメッセージが表示されます。

**ステップ 7** 詳細サポートバンドルを選択した場合、基本サポートバンドルの完了後に、バンドルの生成が開始されます。[基本 (Basic)] タブでグレー表示の [生成 (Generate)] ボタンの上にカーソルを移動し、[詳細サポートバンドルの生成中 (Detailed support bundle generation in process)] メッセージにより詳細バンドルの生成を確認します。

The screenshot shows a web interface titled "Support Bundle" with a search icon and a refresh indicator. Below the title, there is a message: "Use only the basic support bundle to initiate a support case." The interface includes a "Generating" status indicator and a table with columns: Support Bundle Name, Node, Size, Generated On, and Type. The table lists three bundles generated on 02/19/2020 11:15:14 AM, all of type "Basic".

Support Bundle Name	Node	Size	Generated On	Type
storfs-support_2020-02-19-11-15-14_hx-02-scvms-02.rchs.local_basic.tar.gz	hx-02-esxi-02	72.38 MB	02/19/2020 11:15:14 AM	Basic
storfs-support_2020-02-19-11-15-14_hx-02-scvms-01.rchs.local_basic.tar.gz	hx-02-esxi-01	70.67 MB	02/19/2020 11:15:14 AM	Basic
storfs-support_2020-02-19-11-15-14_hx-02-scvms-03.rchs.local_basic.tar.gz	hx-02-esxi-03	81.43 MB	02/19/2020 11:15:14 AM	Basic

サポートバンドルの作成には、1 時間以上かかる場合があります。

**ステップ 8** サポートバンドルが生成されると、「サポートバンドルの生成が完了しました (Support Bundle Generation Completed)」というメッセージが表示されます。

**ステップ 9** 必要に応じてサポートバンドルをダウンロードします。

### 次のタスク

現在、ファイルを [サポートケース マネージャ (Support Case Manager)] にアップロードできます。

## コントローラ VM からの基本サポートバンドルの収集

この機能は、Cisco HX リリース 5.0(2b) に紹介されています。

**ステップ 1** `ssh` を使用して、各コントローラ VM にログインします。

**ステップ 2** コマンド `storfs-support--basic` を実行して、基本サポートバンドルを生成します。

**ステップ 3** `/var/support` ディレクトリ内の生成されたサポートバンドルファイルを探します。次に例を示します。

```
storfs-support_2022-08-26-12-12-32_SpringpathControllerZ2RTF9ME88_WZP2216001X_basic.tar.gz
```

**ステップ 4** サポートバンドルを解凍します。次に例を示します。

```
tar -zxvf
storfs-support_2022-08-26-12-12-32_SpringpathControllerZ2RTF9ME88_WZP2216001X_basic.tar.gz
```

**ステップ 5** ファイル「`smartlicensing.json`」がライセンス情報とともに存在することを確認します。次に例を示します。

```
hshell:/var/support/storfs-support_2022-08-26-12-12-32_SpringpathControllerZ2RTF9ME88_WZP2216001X_basic/var/support/asp-restapi-outputs$
ls
```

```
smartlicensing.json
```

## コントローラ VM からのログの収集

**storfs-support** CLI は、デフォルトの詳細または基本サポートバンドルを生成するために使用されます。**storfs-support** CLI には基本サポートバンドルのオプションがありますが、サポートバンドルのファイル名に (**basic** や **detailed**) というファイル名を追加するオプションはありません。

開始するには、**[オプション 1 (Option 1)]** を選択して、詳細サポートバンドルの手順を生成するか、または**[オプション 2 (Option 2)]** を選択して、基本サポートバンドルの手順を生成します。



(注) CLI を使用してサポートバンドルを生成する場合、サポートバンドルは HX Connect ユーザーインターフェイスに**[Other (その他)]** のタイプとして表示されます。

### ステップ 1 オプション 1 - デフォルトの詳細サポートバンドル

- a) ssh を使用して、各コントローラ VM にログインします。
- b) コマンド `storfs-support` を実行して、デフォルト、つまり詳細サポートバンドルを生成します。

```
root@SpringpathController0FDF9RNMJK:~# storfs-support
2017-04-28 05:24:18,505 - Storfs-Support - INFO -
2017-04-28 05:24:18,505 - Storfs-Support - INFO -
2017-04-28 05:24:18,505 - Storfs-Support - INFO - Initiating support generation...
2017-04-28 05:24:18,506 - Storfs-Support - INFO -
2017-04-28 05:24:18,506 - Storfs-Support - INFO -
2017-04-28 05:24:18,506 - Storfs-Support - INFO - Generating support archive. This may take some time...
2017-04-28 05:24:18,506 - Storfs-Support - INFO -
2017-04-28 05:31:57,692 - Storfs-Support - INFO - Support archive generated at: /var/support/storfs-support_2017-04-28--0
2017-04-28 05:31:57,692 - Storfs-Support - INFO - Removing directory... /var/support/cmds_output
```

ログの生成にかかる時間は約 2 分です。

- c) `/var/support` ディレクトリで `tar.gz` ログファイルを見つけます。次に例を示します。  
`storfs-support_2017-04-28--06-06-33_ucs--stctlvm-123-1.eng.storvisor.com.tar.gz`
- d) コントローラ VM から **[サポート ケース マネージャ (Support Case Manager)]** に `tar.gz` ファイルをアップロードします。

### ステップ 2 オプション 2: 基本サポートバンドル

- a) ssh を使用して、各コントローラ VM にログインします。
- b) コマンド `storfs-support--basic` を実行して、デフォルト、つまり詳細サポートバンドルを生成します。

```

root@hx-02-scvm-03:~# storfs-support --basic
/var/support
2020-02-19 12:33:01,315 - Storfs-Support - INFO -
2020-02-19 12:33:01,315 - Storfs-Support - INFO -
2020-02-19 12:33:01,315 - Storfs-Support - INFO - Initiating support generation...
2020-02-19 12:33:01,317 - Storfs-Support - INFO -
2020-02-19 12:33:01,317 - Storfs-Support - INFO -
2020-02-19 12:33:01,317 - Storfs-Support - INFO - Generating support archive. This may take some time...
2020-02-19 12:33:01,317 - Storfs-Support - INFO -
2020-02-19 12:33:01,317 - Storfs-Support - INFO -
2020-02-19 12:33:01,318 - Storfs-Support - INFO - STORFS_RUNTIMEIDIR: /tmp
2020-02-19 12:33:01,318 - Storfs-Support - INFO - STORFS_SOURCEIDIR:

2020-02-19 12:35:34,446 - Storfs-Support - INFO -
2020-02-19 12:35:34,446 - Storfs-Support - INFO - Support archive generated at: /var/support/storfs-support_2020-02-19-1
2020-02-19 12:35:34,446 - Storfs-Support - INFO - Removing directory... /var/support/cmds_output

```

基本バンドルのファイル名は、オプション2aの詳細 `storfs-support` で生成されるものと同じであることに注意してください。ログの生成にかかる時間は約2分です。

- c) `/var/support` ディレクトリで `tar.gz` ログ ファイルを見つけます。次に例を示します。  
`storfs-support_2020-02-19--06-06-33_ucs--stctlvm-123-1.eng.storvisor.com.tar.gz`
- d) コントローラ VM から [\[サポート ケース マネージャ \(Support Case Manager\) \]](#) に `tar.gz` ファイルをアップロードします。

## 監査ログの生成

HX Connect ユーザ インターフェイスでサポート バンドルを生成すると、そのバンドルに自動的に監査ログが含まれます。

**ステップ 1** サポート バンドルを生成してダウンロードします。「[HX Connect を使用したサポート バンドルの生成 \(9 ページ\)](#)」を参照してください。

必要に応じて、既存のサポート バンドルをダウンロードすることもできます。

**ステップ 2** サポート バンドルを解凍し、ローカル コンピュータにファイルを抽出します。

**ステップ 3** 各コントローラ VM で、`/var/log/shell.log` を検索します。

**ステップ 4** 各 `shell.log` ファイルを開き、キーワード `stcli` を使用して監査証跡レコードを検索します。

このログには、シェルで呼び出される `stcli` 呼び出しの監査が含まれています。

例:

```
2017-07-14T16:48:39.135+00:00 SpringpathControllerHOCBY4KNF1 shell: [pid=20396, uid=0] stcli cluster restart
```

ここで、

- `2017-07-14T16:48:39.135+00:00` は、`stcli` コマンドが呼び出された時刻です。
- `uid=0` は、`stcli` コマンドを呼び出したユーザの ID を示します。この例では、ユーザ ID は 0 となっているので、このユーザは `root` です。

- `stcli cluster restart` コマンドは、実行された `stcli` コマンドを提供します。

**ステップ 5** 各コントローラ VM で、`/var/log/springpath/audit-rest.log` を検索します。

**ステップ 6** 各 `audit-rest.log` ファイルを開き、キーワード **audit** を使用して監査証跡レコードを検索します。

このログには、REST API の監査が含まれています。

例:

```
2017-06-29-23:26:38.096 - Audit - 127.0.0.1 -> 127.0.0.1 - create
/rest/datastores/00000000d8902473:00000000000100ef?action=mount; 200; administrator@vsphere.local
555ms
```

ここで、

- 2017-06-29-23:26:38.096 は、REST API が呼び出された時刻です。
- 127.0.0.1 は、呼び出し元の IP アドレスです。
- create は、実行されたアクションです。
- `/rest/datastores/00000000d8902473:00000000000100ef?action=mount` は、パラメータでアクセスされたリソースです。
- 200 は、このアクションの HTTP ステータスです。
- `administrator@vsphere.local` は、この REST API を呼び出したユーザです。
- 555ms は、この操作の所要時間です。

**ステップ 7** 上記の手順ですべての監査証跡レコードを収集して、別々のファイルに保存します。

---

## ESXi ホストからのログの収集

ESXi ホストのログを収集するオプションは2つあります。

---

### ステップ 1 オプション 1

- a) `ssh` を使用して、各 ESXi ホストにログインします。
- b) コマンド `vm-support` を実行します。  
ログの生成にかかる時間は約 5 分です。
- c) `/var/tmp` ディレクトリで `.tgz` ファイルを見つけます。次に例を示します。  
`esx-localhost-2016-06-22--06.09.tgz`
- d) ESXi ホストから [\[サポート ケース マネージャ \(Support Case Manager\)\]](#) に `.tgz` ファイルをアップロードします。

### ステップ 2 オプション 2

- a) `ssh` を使用して、各コントローラ VM にログインします。

- b) 次のコマンドを実行します : `asupcli collect --type esx --subtype full`
- c) 各コントローラ VM の `/var/support/esx-asup-default` ディレクトリにある `tar.gz` ファイルを [サポート ケース マネージャ (Support Case Manager) ] にアップロードします。

`tar.gz` ファイルには、ESXi ログのみが含まれています。TAC がすべてのログを要求した場合は、次を参照してください: [コントローラ VM からのログの収集 \(13 ページ\)](#)

。

## サポートバンドル生成時のスペース不足エラー

コア ファイルのサイズや以前に生成されたログ ファイルによってスペースが使用されていることなどが原因で、ストレージコントローラ VM にサポート バンドルを生成できる十分なスペースがない場合、スペース不足エラーが発生します。サポート バンドルを生成するために `vm-support` コマンドを使用すると、次のエラーが表示されます。

```
error = [Errno 28] No space left
```

このエラーを受信した場合にサポート バンドルを生成するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** コア ファイルと既存のログ ファイルを削除するか、またはストレージコントローラ VM 外の場所に移動します。
- ステップ 2** ストレージコントローラ VM のコマンドラインにログインします。
- ステップ 3** ライトサポート バンドルを生成します。

```
# storfs-support
```

## Cisco HX Data Platform インストーラ VM からの導入ログの収集

- ステップ 1** `ssh` と次の資格情報を使用して、HX データ プラットフォーム インストーラ VM にログインします。

- ユーザ名 : `root`

- ステップ 2** コマンド `deployment-support` を実行します

ログの生成にかかる時間は 1 分未満です。

- ステップ 3** `/var/support` ディレクトリで `tar.gz` ログを見つけます。次に例を示します。

```
storfs-support_2016-06-22--06-25-35_Cisco-HX-Data-Platform-Installer.tar.gz
```

- ステップ 4** [サポート ケース マネージャ (Support Case Manager) ] に `.tar.gz` ファイルをアップロードします。



## vCenter Server からのログの収集

---

**ステップ 1** ssh を使用して vCenter サーバにログインします。

**ステップ 2** コマンド `vc-support -l` を実行します。

vCenter サーバで稼働しているノードの数に応じて、ログの生成には約 10 ~ 20 分かかります。

**ステップ 3** `/storage/log` ディレクトリでログを見つけます。

**ステップ 4** ログを [サポート ケース マネージャ](#) にアップロードします。

---

## vSphere Web クライアントからのログの収集

vSphere Web クライアントから、Cisco HX Data Platform ストレージクラスタ ESXi ホスト、コントローラ VM、vCenter サーバーのログの一部またはすべてを選択的に収集できます。

---

**ステップ 1** vSphere Web クライアントにログインします。[Navigator] から、**[vCenter Inventory Lists] > [Resources] > [vCenter Servers] > [server]** の順に選択します。

**ステップ 2** HX データ プラットフォーム クラスタの vCenter サーバを右クリックし、[Export System Logs] を選択します。

**ステップ 3** [Source] パネルから、ログの収集元サーバを選択します。

**ステップ 4** オプションで、vCenter ログを含めるには、[Include vCenter Server and vSphere Web Client logs] を選択して [Next] をクリックします。

**ステップ 5** [Ready to Complete] パネルで、含めるシステム ログを選択します。

[Virtual Machines] を選択し、選択されている各サーバのコントローラ VM のログが含まれるようにします。

**ステップ 6** [Generate Log Bundle] をクリックします。

ログの生成にかかる時間は約 40 ~ 50 分です。

**ステップ 7** ログが生成されたら、次の手順に従います。

- [ログバンドルのダウンロード (Download Log Bundle)] をクリックします。
  - サポートバンドルをダウンロードする場所を指定します。たとえば、ファイルをローカル PC にダウンロードします。
  - [Finish] をクリックします。
  - ファイルを [サポート ケース マネージャ \(Support Case Manager\)](#) にアップロードします。
-

## Cisco HXDP プラグインからのログの収集

HX データ プラットフォーム プラグイン を使用して、HX ストレージ クラスター ESXi ホストとコントローラ VM のログを収集できます。

- 
- ステップ 1** vSphere Web クライアント にログインします。[Navigator] から、[vCenter Inventory Lists] > [Resources] > [Clusters] > [cluster] の順に選択します。
- ステップ 2** HX データ プラットフォーム クラスター を右クリックし、[Cisco HX Data Platform] > [Support] を選択します。
- ステップ 3** [Generate Log Bundle] をクリックします。  
ログの生成にかかる時間は約 40 ～ 50 分です。
- ステップ 4** ログが生成されたら、次の手順に従います。
- [ログ バンドルのダウンロード (Download Log Bundle) ] をクリックします。
  - サポート バンドルをダウンロードする場所を指定します。たとえば、ファイルをローカル PC にダウンロードします。
  - [Finish] をクリックします。
  - [Cisco HX Data Platform サポート バンドル \(8 ページ\)](#) にファイルをアップロードします。
- 

## 既存のサポート バンドルのダウンロード



- (注) 生成したサポート バンドルは、ローカル コントローラ VM の時刻で午前 0 時 (12:00 a.m.) までダウンロードできます。HyperFlex は、サポート バンドル ログを 2 つ保存します。新しいサポート バンドルを生成すると、最も古いものが自動的に削除されます。
- 

- ステップ 1** vSphere Web クライアント にログインします。[Navigator] から、[vCenter Inventory Lists] > [Resources] > [Clusters] の順に選択します。
- ステップ 2** [cluster] を右クリックし、[HX Data Platform Plug-in] > [Support] を選択し、[Support] ダイアログ ボックスを表示します。  
(注) HX データ プラットフォーム プラグイン ではなく、vSphere Web クライアント から [cluster] を選択します。
- ステップ 3** [Download Support Bundle] をクリックします (有効な場合)。
- ステップ 4** サポート バンドルを保存する場所 (ローカル コンピュータなど) を指定します。その後、ファイルを [サポート ケース マネージャ \(Support Case Manager\)](#) ] にアップロードできます。
-

## サポートバンドルのアップロード

サポートバンドルを生成したら、[[サポート ケース マネージャ \(Support Case Manager\)](#)] にアップロードできます。



## 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。