

# Erfassen von Daten für die erste Untersuchung von UCS-Serviceanfragen

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Wann sollten Daten gesammelt werden?](#)

[Welche Daten sollten gesammelt werden?](#)

[Welche Technologiesupportpakete sollen gesammelt werden?](#)

[UCS B-Serie und S-Serie \(integriert\)](#)

[UCS HX-Serie oder C-Serie \(integriert\)](#)

[UCS C-Serie \(Standalone\) oder UCS S-Serie \(Standalone\)](#)

[Technischer Support des Betriebssystems](#)

[VMware ESXi](#)

[Red Hat Linux-basierte Produkte](#)

[SUSE Linux-basierte Produkte](#)

[Microsoft Windows](#)

[Weitere Überlegungen beim Sammeln von UCS Tech Support-Paketen](#)

## Einführung

Dieses Dokument beschreibt allgemeine Daten, die das Cisco TAC zur Ermittlung von Serviceanfragen im Zusammenhang mit dem UCS anfordern würde.

Sie können die Zeit für die erste Identifizierung des Problems erheblich verkürzen, indem Sie diese Daten beim Öffnen des Service Request hinzufügen.

Da zum Zeitpunkt des Problems keine Daten gesammelt wurden, kann es für das Cisco TAC unmöglich sein, eine endgültige Erklärung dafür zu geben, warum ein bestimmtes Problem aufgetreten ist.

## Voraussetzungen

In diesem Dokument wird davon ausgegangen, dass Sie auf *Admin*-Ebene Zugriff auf die entsprechende UCS-GUI/CLI haben, um die erforderlichen technischen Support-Pakete zu erstellen.

## Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

Cisco Unified Computing System (UCS) Manager

Cisco Unified Computing System (UCS) Manager Command Line Interface (CLI)

Cisco Integrated Management Controller (CIMC)

## Wann sollten Daten gesammelt werden?

Cisco empfiehlt in der Regel, relevante Daten zu generieren, sobald der Verdacht auf eine TAC-Beteiligung besteht.

Dadurch wird vermieden, dass kritische Protokolldateien die Zeit nicht mehr abdecken, die normalerweise in größeren oder sich schnell verändernden Umgebungen vorkommt, z. B. wo Neustarts von Fabric Interconnects stattgefunden haben.

Das Cisco TAC empfiehlt in der Regel, wenn mehrere technische Support-Anfragen erforderlich sind, dass der technische UCSM-Support vor Chassis oder anderen Dateien des technischen Supports erstellt wird, da dies der zeitkritische und zeitaufwendigste Vorgang ist.

Wenn Sie aufgrund bekannter Software-Fehler oder offener Service-Anfragen bestimmte technische Supportleistungen für das UCS nicht anbieten können, informieren Sie das Cisco TAC.

## Welche Daten sollten gesammelt werden?

Neben den Paketen für den technischen Support können folgende wichtige Daten zu dem zu erfassenden Problem gesammelt werden:

- Datum/Uhrzeit der Ausgabe
- Betroffene Server oder Serviceprofile
- Alle Fehler, die zum Zeitpunkt des Problems festgestellt wurden, insbesondere Screenshots von PSOD/BSOD/Kernel-Panic-Bildschirmen
- Alle zum Zeitpunkt oder in der letzten Zeit vorgenommenen Änderungen
- Welche Maßnahmen wurden ggf. zur Behebung des Problems oder zur Wiederherstellung des Service durchgeführt?
- BS-Typ und -Version
- VIC-Treiberversionen, d. h. ENIC/NENIC/FNIC-Versionen
- RAID-Controller-Treiberversionen
- Treiber für zusätzliche verwendete HBA/NICs
- Informationen zu vermuteten Auslöser-Zuständen wie Last, nächtliche Backup-/Wartungsaufgaben usw.
- Grundlegende Übersicht über die Topologie, z. B. Upstream-Ethernet- oder SAN-Switches, Storage-Arrays usw.
- Laden Sie zum Zeitpunkt des Problems alle im UCS Manager angezeigten Kerndateien hoch.

Alle anderen Daten, die Sie für einen wichtigen Faktor in der Situation halten, können jedoch ebenfalls einbezogen werden.

# Welche Technologiesupportpakete sollen gesammelt werden?

In der Regel fordert das Cisco TAC die folgenden technischen Support-Pakete als Ausgangspunkt an:

## **UCS B-Serie und S-Serie (integriert)**

Technischer Support für UCSM

Technischer Support für Chassis für betroffene Server.

## **UCS HX-Serie oder C-Serie (integriert)**

Technischer Support für UCSM

Technischer FEX-Support für betroffene Server (falls zutreffend)

Technischer Support für Rack-Server

## **UCS C-Serie (Standalone) oder UCS S-Serie (Standalone)**

CIMC Technischer Support

Auch die Bereitstellung von technischem Support von ähnlichen, aber nicht betroffenen Servern kann nützlich sein.

## **Technischer Support des Betriebssystems**

In Situationen, in denen Sie der Meinung sind, dass Daten des technischen Supports des Betriebssystems für die Analyse durch das Cisco TAC bei Interoperabilitätsproblemen nützlich sein können, können folgende Informationen als Ausgangspunkt dienen:

### **VMware ESXi**

VM-Unterstützung

### **Red Hat Linux-basierte Produkte**

Sosreport

### **SUSE Linux-basierte Produkte**

Supportkonfiguration

### **Microsoft Windows**

Anwendungs- und Systemereignisprotokolle in Event- oder EventX-Dateiformaten

Ausgabe von 'systeminfo' oder dergleichen

## Weitere Überlegungen beim Sammeln von UCS Tech Support-Paketen

Wenn möglich sollten Sie nicht mehrere Pakete des technischen Supports in einer größeren Datei kombinieren.

Die UCS Tech-Unterstützung ist trotz der Erweiterung .tar der endgültigen Datei bereits stark komprimiert.

Wenn jedoch andere große Datendateien nicht komprimiert werden, wird das Komprimieren mit Standardformaten (Zip/gz/bz2/7z usw.) empfohlen.

Vermeiden Sie die Verwendung der Option "Befehle ausschließen" in Dateien des technischen Supports oder das Bereitstellen von UCSM-Mgmt anstelle von kompletten UCSM-Paketen des technischen Supports, es sei denn, dies ist ausdrücklich oder unbedingt erforderlich.

Wenn bei einem Blade- oder Rack-Server eine PSOD/BSOD/Kernel-Panic aufgetreten ist, starten Sie den Server bitte mithilfe der Reset-Optionen in UCSM/CIMC oder KVM neu.

Dies führt dazu, dass zusätzliche Informationen für die Fehlerbehebung generiert werden, die dann in den Paketen des technischen Supports enthalten sind, während das Herunterfahren des Servers den Verlust dieser Daten verursacht.