



Raccogliere i dati diagnostici

SANtricity 11.6

NetApp

February 12, 2024

Sommario

- Raccogliere i dati diagnostici 1
 - Raccogliere i dati di supporto manualmente 1
 - Recuperare i file di supporto per il ripristino 1
 - Recuperare i buffer di traccia 2
 - Raccogliere i dati del disco 2
 - Raccogliere le statistiche del percorso di i/O. 3
 - Recuperare l'immagine di integrità 4

Raccogliere i dati diagnostici

Raccogliere i dati di supporto manualmente

È possibile raccogliere diversi tipi di dati di inventario, stato e performance relativi all'array di storage in un singolo file. Il supporto tecnico può utilizzare il file per la risoluzione dei problemi e ulteriori analisi.

A proposito di questa attività



Se la funzione AutoSupport è attivata, è anche possibile raccogliere questi dati accedendo alla scheda **AutoSupport** e selezionando **Send AutoSupport spedizione**.

È possibile eseguire una sola operazione di raccolta alla volta. Se si tenta di avviare un'altra operazione, viene visualizzato un messaggio di errore.



Eseguire questa operazione solo se richiesto dal supporto tecnico.

Fasi

1. Selezionare **scheda Support > Support Center > Diagnostics**.
2. Selezionare **Collect Support Data**.
3. Fare clic su **Collect**.

Il file viene salvato nella cartella Download del browser con il nome `support-data.7z`. Se lo shelf contiene cassette, i dati diagnostici per lo shelf vengono archiviati in un file separato con zip denominato `tray-component-state-capture.7z`.

4. Seguire le istruzioni fornite dal supporto tecnico per inviare il file.

Recuperare i file di supporto per il ripristino

Il supporto tecnico può utilizzare i file di supporto per il ripristino per risolvere i problemi. System Manager salva automaticamente questi file.

Prima di iniziare

Il supporto tecnico ha richiesto l'invio di file aggiuntivi per la risoluzione dei problemi.

A proposito di questa attività

I file di supporto per il ripristino includono i seguenti tipi di file:

- Supporto dei file di dati
- Storia di AutoSupport
- Log di AutoSupport
- File di diagnostica SAS/RLS
- Dati del profilo di recovery

- File di acquisizione del database

Fasi

1. Selezionare **scheda Support › Support Center › Diagnostics**.
2. Selezionare **Recupera file di supporto ripristino**.

Una finestra di dialogo elenca tutti i file di supporto per il ripristino raccolti dall'array di storage. Per trovare file specifici, è possibile ordinare qualsiasi colonna o digitare caratteri nella casella **Filter**.

3. Selezionare un file, quindi fare clic su **Download**.

Il file viene salvato nella cartella Download del browser.

4. Se si desidera salvare altri file, ripetere il passaggio precedente.
5. Fare clic su **Chiudi**.
6. Seguire le istruzioni fornite dal supporto tecnico per inviare il file.

Recuperare i buffer di traccia

È possibile recuperare i buffer di traccia dai controller e inviare il file al supporto tecnico per l'analisi.

A proposito di questa attività

Il firmware utilizza i buffer di traccia per registrare l'elaborazione, in particolare le condizioni di eccezione, che potrebbero essere utili per il debug. È possibile recuperare i buffer di traccia senza interrompere il funzionamento dello storage array e con un effetto minimo sulle performance.



Eseguire questa operazione solo se richiesto dal supporto tecnico.

Fasi

1. Selezionare **scheda Support › Support Center › Diagnostics**.
2. Selezionare **Recupera buffer traccia**.
3. Selezionare la casella di controllo accanto a ciascun controller per il quale si desidera recuperare i buffer di traccia.

È possibile selezionare uno o entrambi i controller. Se il messaggio di stato del controller a destra di una casella di controllo è Failed (guasto) o Disabled (Disattivato), la casella di controllo è disattivata.

4. Fare clic su **Sì**.

Il file viene salvato nella cartella Download del browser con il nome file `trace-buffers.7z`.

5. Seguire le istruzioni fornite dal supporto tecnico per inviare il file.

Raccogliere i dati del disco

È possibile raccogliere i dati di log da tutti i dischi dell'array di storage e inviare il file al supporto tecnico per l'analisi.

A proposito di questa attività

I dati del log sono costituiti da informazioni statistiche gestite da ciascuna unità dello storage array. Il supporto tecnico può utilizzare queste informazioni per analizzare le prestazioni dei dischi e per la risoluzione dei problemi che potrebbero verificarsi.



Eseguire questa operazione solo se richiesto dal supporto tecnico.

Fasi

1. Selezionare **scheda Support > Support Center > Diagnostics**.
2. Selezionare **Collect Drive Data**.

Viene visualizzata una finestra di dialogo in cui sono elencati tutti i dischi dell'array di storage.

3. Nella prima colonna della tabella, è possibile selezionare le singole unità per le quali si desidera raccogliere i dati (fare clic sulla casella di controllo accanto a ciascuna unità) o selezionare tutte le unità (selezionare la casella di controllo nell'intestazione della tabella).

Per trovare unità specifiche, è possibile ordinare le colonne o digitare i caratteri nella casella **Filter**.

4. Fare clic su **Collect**.

Il file viene salvato nella cartella Download del browser con il nome `drive-data.7z`.

5. Seguire le istruzioni fornite dal supporto tecnico per inviare il file.

Raccogliere le statistiche del percorso di i/O.

È possibile salvare il file delle statistiche del percorso i/o e inviarlo al supporto tecnico per l'analisi.

A proposito di questa attività

Il supporto tecnico utilizza le statistiche del percorso i/o per diagnosticare i problemi di performance. I problemi di performance delle applicazioni possono essere causati dall'utilizzo della memoria, dall'utilizzo della CPU, dalla latenza di rete, dalla latenza di i/o o da altri problemi. Le statistiche del percorso i/o vengono raccolte automaticamente durante la raccolta dei dati di supporto oppure è possibile raccoglierle manualmente. Inoltre, se AutoSupport è attivato, le statistiche del percorso i/o vengono raccolte automaticamente e inviate al supporto tecnico.

I contatori delle statistiche del percorso i/o vengono ripristinati dopo aver confermato che si desidera raccogliere le statistiche del percorso i/O. I contatori vengono azzerati anche se successivamente si annulla l'operazione. I contatori vengono ripristinati anche quando il controller viene reimpostato (riavviato).



Eseguire questa operazione solo se richiesto dal supporto tecnico.

Fasi

1. Selezionare **scheda Support > Support Center > Diagnostics**.
2. Selezionare **Collect i/o Path Statistics** (raccolta statistiche percorso i/o).
3. Confermare che si desidera eseguire l'operazione digitando `collect`, Quindi fare clic su **Collect**.

Il file viene salvato nella cartella Download del browser con il nome `file io-path-statistics.7z`.

4. Seguire le istruzioni fornite dal supporto tecnico per inviare il file.

Recuperare l'immagine di integrità

È possibile rivedere un'immagine dello stato di salute del controller. Un'immagine di integrità è un dump di dati raw della memoria del processore del controller che il supporto tecnico può utilizzare per diagnosticare un problema con un controller.

A proposito di questa attività

Il firmware genera automaticamente un'immagine dello stato di salute quando rileva determinati errori. Una volta generata un'immagine di integrità, il controller che ha generato l'errore si riavvia e un evento viene registrato nel registro eventi.

Se AutoSupport è attivato, l'immagine dello stato di salute viene inviata automaticamente al supporto tecnico. Se AutoSupport non è attivato, è necessario contattare il supporto tecnico per istruzioni su come recuperare l'immagine sanitaria e inviarla per l'analisi.



Eseguire questa operazione solo se richiesto dal supporto tecnico.

Fasi

1. Selezionare **scheda Support** > **Support Center** > **Diagnostics**.
2. Selezionare **Recupera immagine salute**.

Prima di scaricare il file, consultare la sezione dei dettagli per visualizzare le dimensioni dell'immagine sanitaria.

3. Fare clic su **Collect**.

Il file viene salvato nella cartella Download del browser con il nome `health-image.7z`.

4. Seguire le istruzioni fornite dal supporto tecnico per inviare il file.

Informazioni sul copyright

Copyright © 2024 NetApp, Inc. Tutti i diritti riservati. Stampato negli Stati Uniti d'America. Nessuna porzione di questo documento soggetta a copyright può essere riprodotta in qualsiasi formato o mezzo (grafico, elettronico o meccanico, inclusi fotocopie, registrazione, nastri o storage in un sistema elettronico) senza previo consenso scritto da parte del detentore del copyright.

Il software derivato dal materiale sottoposto a copyright di NetApp è soggetto alla seguente licenza e dichiarazione di non responsabilità:

IL PRESENTE SOFTWARE VIENE FORNITO DA NETAPP "COSÌ COM'È" E SENZA QUALSIVOGLIA TIPO DI GARANZIA IMPLICITA O ESPRESSA FRA CUI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, CHE VENGONO DECLINATE DAL PRESENTE DOCUMENTO. NETAPP NON VERRÀ CONSIDERATA RESPONSABILE IN ALCUN CASO PER QUALSIVOGLIA DANNO DIRETTO, INDIRETTO, ACCIDENTALE, SPECIALE, ESEMPLARE E CONSEGUENZIALE (COMPRESI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, PROCUREMENT O SOSTITUZIONE DI MERCI O SERVIZI, IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZO O PERDITA DI DATI O PROFITTI OPPURE INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ AZIENDALE) CAUSATO IN QUALSIVOGLIA MODO O IN RELAZIONE A QUALUNQUE TEORIA DI RESPONSABILITÀ, SIA ESSA CONTRATTUALE, RIGOROSA O DOVUTA A INSOLVENZA (COMPRESA LA NEGLIGENZA O ALTRO) INSORTA IN QUALSIASI MODO ATTRAVERSO L'UTILIZZO DEL PRESENTE SOFTWARE ANCHE IN PRESENZA DI UN PREAVVISO CIRCA L'EVENTUALITÀ DI QUESTO TIPO DI DANNI.

NetApp si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento qualunque prodotto descritto nel presente documento senza fornire alcun preavviso. NetApp non si assume alcuna responsabilità circa l'utilizzo dei prodotti o materiali descritti nel presente documento, con l'eccezione di quanto concordato espressamente e per iscritto da NetApp. L'utilizzo o l'acquisto del presente prodotto non comporta il rilascio di una licenza nell'ambito di un qualche diritto di brevetto, marchio commerciale o altro diritto di proprietà intellettuale di NetApp.

Il prodotto descritto in questa guida può essere protetto da uno o più brevetti degli Stati Uniti, esteri o in attesa di approvazione.

LEGENDA PER I DIRITTI SOTTOPOSTI A LIMITAZIONE: l'utilizzo, la duplicazione o la divulgazione da parte degli enti governativi sono soggetti alle limitazioni indicate nel sottoparagrafo (b)(3) della clausola Rights in Technical Data and Computer Software del DFARS 252.227-7013 (FEB 2014) e FAR 52.227-19 (DIC 2007).

I dati contenuti nel presente documento riguardano un articolo commerciale (secondo la definizione data in FAR 2.101) e sono di proprietà di NetApp, Inc. Tutti i dati tecnici e il software NetApp forniti secondo i termini del presente Contratto sono articoli aventi natura commerciale, sviluppati con finanziamenti esclusivamente privati. Il governo statunitense ha una licenza irrevocabile limitata, non esclusiva, non trasferibile, non cedibile, mondiale, per l'utilizzo dei Dati esclusivamente in connessione con e a supporto di un contratto governativo statunitense in base al quale i Dati sono distribuiti. Con la sola esclusione di quanto indicato nel presente documento, i Dati non possono essere utilizzati, divulgati, riprodotti, modificati, visualizzati o mostrati senza la previa approvazione scritta di NetApp, Inc. I diritti di licenza del governo degli Stati Uniti per il Dipartimento della Difesa sono limitati ai diritti identificati nella clausola DFARS 252.227-7015(b) (FEB 2014).

Informazioni sul marchio commerciale

NETAPP, il logo NETAPP e i marchi elencati alla pagina <http://www.netapp.com/TM> sono marchi di NetApp, Inc. Gli altri nomi di aziende e prodotti potrebbero essere marchi dei rispettivi proprietari.