



診断データを収集します SANtricity software

NetApp
March 12, 2026

目次

診断データを収集します	1
SANtricity System Managerでサポートデータを手動で収集する	1

診断データを収集します

SANtricity System Managerでサポートデータを手動で収集する

ストレージアレイに関する各種のインベントリ、ステータス、およびパフォーマンスデータを1つのファイルに収集することができます。テクニカルサポートは、このファイルをトラブルシューティングや詳細分析に使用できます。

このタスクについて

[NOTE]

====

AutoSupport 機能が有効になっている場合は、* AutoSupport *タブに移動し、* AutoSupport ディスパッチを送信*を選択して、このデータを収集することもできます。

====

収集処理は一度に1つずつしか実行できません。別の処理を開始しようとする、エラーメッセージが表示されます。

[NOTE]

====

この処理は、テクニカルサポートから指示があった場合にのみ実行してください。

====

.手順

- . メニューを選択します。Support (サポートセンター) > Diagnostics (診断) タブ。
- . 「サポートデータの収集」を選択します。
- . [*Collect*] (収集) をクリックします

+

ブラウザの Downloads フォルダに、「 support-data.7z 」という名前でファイルが保存されます。シェルフにドロワーが搭載されている場合、そのシェルフの診断データは「tray -component-state-capture.7z」という別の圧縮ファイルにアーカイブされます。

- . テクニカルサポートからの指示に従ってファイルを送信します。

[[ID066105ec6807fa1b867c016f63152469]]

= SANtricity System Managerで構成データを収集する

:allow-uri-read:

:experimental:

:icons: font

```
:relative_path: ./sm-support/  
:imagesdir: {root_path}{relative_path}../media/
```

[role="lead"]

ボリュームグループとディスクプールのすべてのデータを含む、コントローラからRAID構成データを保存できます。データのリストア方法については、テクニカルサポートにお問い合わせください。

.このタスクについて

このタスクでは、RAID構成データベースの現在の状態を保存する方法について説明します。このデータは、コントローラのRPAメモリの場所から取得されます。

[NOTE]

====

Collect Configuration Data機能では'save storageArray dbmDatabaseのCLIコマンドと同じ情報が保存されます

====

このタスクは、Recovery Guruの処理またはテクニカルサポートの指示があった場合にのみ実行してください。

.手順

- . メニューを選択します。Support (サポートセンター) > Diagnostics (診断) タブ。
- . [構成データの収集 *] を選択します。
- . ダイアログボックスで、* Collect *をクリックします。

+

ファイル「configurationdata-**<ArrayName>**-**<dateTime >**.7z」は、ブラウザのDownloadsフォルダに保存されます。

.

ファイルの送信とシステムへのデータのロードの詳細については、テクニカルサポートにお問い合わせください。

[[ID579cb26aaa51efcdcc897bbbaeac98ff]]

= SANtricity System Managerでリカバリサポートファイルを取得する

```
:allow-uri-read:
```

```
:experimental:
```

```
:icons: font
```

```
:relative_path: ./sm-support/
```

```
:imagesdir: {root_path}{relative_path}../media/
```

[role="lead"]

テクニカルサポートは、リカバリサポートファイルを使用して問題のトラブルシューティングを行うことができます。これらのファイルはSANtricity System Managerで自動的に保存されます。

.作業を開始する前に

トラブルシューティング用の追加ファイルを送信するようテクニカルサポートから依頼されます。

.このタスクについて

リカバリサポートファイルには、次の種類のファイルが含まれます。

- * サポートデータファイル
- * AutoSupport の歴史
- * AutoSupport ログ
- * SAS / RLS診断ファイル
- * リカバリプロファイルデータ
- * データベースキャプチャファイル

.手順

. メニューを選択します。Support (サポートセンター) > Diagnostics (診断) タブ。

. リカバリサポートファイルの取得*を選択します。

+

ストレージレイが収集したすべてのリカバリサポートファイルがダイアログボックスに表示されます。特定のファイルを検索するには、任意の列を並べ替えるか、*フィルター*ボックスに文字を入力します。

. ファイルを選択し、*ダウンロード*をクリックします。

+

ブラウザのDownloadsフォルダにファイルが保存されます。

. 追加のファイルを保存する必要がある場合は、前の手順を繰り返します。

. [* 閉じる *] をクリックします。

. テクニカルサポートからの指示に従ってファイルを送信します。

```
[[IDc516d9c76fbfc00e0163b23df23bbc1a]]
= SANtricity System Managerでトレースバッファを取得する
:allow-uri-read:
:experimental:
:icons: font
:relative_path: ./sm-support/
:imagesdir: {root_path}{relative_path}../media/
```

```
[role="lead"]
```

コントローラからトレースバッファを取得して、分析用のファイルをテクニカルサポートに送信できます。

.このタスクについて

ファームウェアは、トレースバッファを使用して、デバッグに役立つ可能性のある処理を記録します。特に例外条件です。トレースバッファを取得する際には、ストレージレイの処理は中断されず、パフォーマンスへの影響は最小限に抑えられます。

[NOTE]

====

この処理は、テクニカルサポートから指示があった場合にのみ実行してください。

====

.手順

- . メニューを選択します。Support (サポートセンター) > Diagnostics (診断) タブ。
- . [トレースバッファの取得*]を選択します。
- . トレースバッファを取得する各コントローラの横にあるチェックボックスをオンにします。

+

一方または両方のコントローラを選択することができます。チェックボックスの右側に表示されるコントローラステータスメッセージが「失敗」または「無効」の場合、このチェックボックスは無効になります。

- . 「 * はい * 」をクリックします。

+

ブラウザのDownloadsフォルダに、「trace-buffers.7z」というファイル名でファイルが保存されます。

- . テクニカルサポートからの指示に従ってファイルを送信します。

```
[[ID0b5af3b517e8cee23299290053d15c62]]
= SANtricity System ManagerでI/Oパス統計を収集する
:allow-uri-read:
:experimental:
:icons: font
:relative_path: ./sm-support/
:imagesdir: {root_path}{relative_path}../media/
```

[role="lead"]

I/Oパス統計のファイルを保存し、分析用にテクニカルサポートに送信できます。

.このタスクについて

テクニカルサポートは、I/Oパス統計をパフォーマンスの問題の診断に使用します。アプリケーションパフォーマンスの問題は、メモリ利用率、CPU利用率、ネットワークレイテンシ、I/Oレイテンシ

などの問題が原因で発生する可能性があります。I/Oパス統計はサポートデータの収集時に自動的に収集されますが、手動で収集することもできます。また、AutoSupportを有効にしている場合は、I/Oパスの統計が自動的に収集されてテクニカルサポートに送信されます。

I/Oパス統計の収集を確定すると、I/Oパス統計のカウンタはリセットされます。あとで処理をキャンセルした場合でもカウンタはリセットされます。コントローラのリセット（リブート）時にもカウンタがリセットされます。

[NOTE]

====

この処理は、テクニカルサポートから指示があった場合にのみ実行してください。

====

. 手順

- . メニューを選択します。Support (サポートセンター) > Diagnostics (診断) タブ。
- . [*Collect I/O Path Statistics*]を選択します。
- . 操作を実行することを確認するには'collect'と入力してから'*Collect*'をクリックします
+ ブラウザのDownloadsフォルダに、「io-path-statistics」というファイル名でファイルが保存されます。7z
- . テクニカルサポートからの指示に従ってファイルを送信します。

```
[[ID0607c443f86520fafcc0fc0b900afd61]]  
= SANtricity System Managerでヘルスイメージを取得する  
:allow-uri-read:  
:experimental:  
:icons: font  
:relative_path: ./sm-support/  
:imagesdir: {root_path}{relative_path}../media/
```

[role="lead"]

コントローラのヘルスイメージを確認できます。ヘルスイメージは、コントローラのプロセッサメモリの生のデータダンプです。テクニカルサポートがコントローラの問題を診断する際に使用します。

. このタスクについて

ファームウェアが特定のエラーを検出すると、自動的にヘルスイメージが生成されます。ヘルスイメージが生成されたあとで、エラーが発生したコントローラがリブートされ、イベントがイベントログに記録されます。

AutoSupport

を有効にしている場合は、ヘルスイメージがテクニカルサポートに自動的に送信されます。AutoSupport
を有効にしていない場合は、ヘルスイメージを取得して分析用に送信する手順についてテクニカルサポートに問い合わせる必要があります。

[NOTE]

====

この処理は、テクニカルサポートから指示があった場合にのみ実行してください。

====

.手順

- . メニューを選択します。Support (サポートセンター) > Diagnostics (診断) タブ。
- . [ヘルスイメージの取得]を選択します。

+

ファイルをダウンロードする前に、詳細セクションでヘルスイメージのサイズを確認できます。

- . [*Collect*] (収集) をクリックします

+

ブラウザのDownloadsフォルダに、「health-image.7z」という名前でファイルが保存されます。

- . テクニカルサポートからの指示に従ってファイルを送信します。

:leveloffset: -1

:leveloffset: -1

<<<

著作権に関する情報

Copyright © 2026 NetApp, Inc. All Rights Reserved. Printed in the U.S. このドキュメントは著作権によって保護されています。著作権所有者の書面による事前承諾がある場合を除き、画像媒体、電子媒体、および写真複写、記録媒体、テープ媒体、電子検索システムへの組み込みを含む機械媒体など、いかなる形式および方法による複製も禁止します。

ネットアップの著作物から派生したソフトウェアは、次に示す使用許諾条項および免責条項の対象となります。

このソフトウェアは、ネットアップによって「現状のまま」提供されています。ネットアップは明示的な保証、または商品性および特定目的に対する適合性の暗示的保証を含み、かつこれに限定されないいかなる暗示的な保証も行いません。ネットアップは、代替品または代替サービスの調達、使用不能、データ損失、利益損失、業務中断を含み、かつこれに限定されない、このソフトウェアの使用により生じたすべての直接的損害、間接的損害、偶発的損害、特別損害、懲罰的損害、必然的損害の発生に対して、損失の発生の可能性が通知されていたとしても、その発生理由、根拠とす

る責任論、契約の有無、厳格責任、不法行為（過失またはそうでない場合を含む）にかかわらず、一切の責任を負いません。

ネットアップは、ここに記載されているすべての製品に対する変更を随時、予告なく行う権利を保有します。ネットアップによる明示的な書面による合意がある場合を除き、ここに記載されている製品の使用により生じる責任および義務に対して、ネットアップは責任を負いません。この製品の使用または購入は、ネットアップの特許権、商標権、または他の知的所有権に基づくライセンスの供与とはみなされません。

このマニュアルに記載されている製品は、1つ以上の米国特許、その他の国の特許、および出願中の特許によって保護されている場合があります。

権利の制限について：政府による使用、複製、開示は、DFARS 252.227-7013（2014年2月）およびFAR 5252.227-19（2007年12月）のRights in Technical Data - Noncommercial Items（技術データ - 非商用品目に関する諸権利）条項の(b) (3) 項、に規定された制限が適用されます。

本書に含まれるデータは商用製品および / または商用サービス（FAR 2.101の定義に基づく）に関係し、データの所有権はNetApp, Inc.にあります。本契約に基づき提供されるすべてのネットアップの技術データおよびコンピュータソフトウェアは、商用目的であり、私費のみで開発されたものです。米国政府は本データに対し、非独占的かつ移転およびサブライセンス不可で、全世界を対象とする取り消し不能の制限付き使用权を有し、本データの提供の根拠となった米国政府契約に関連し、当該契約の裏付けとする場合にのみ本データを使用できます。前述の場合を除き、NetApp, Inc.の書面による許可を事前に得ることなく、本データを使用、開示、転載、改変するほか、上演または展示することはできません。国防総省にかかる米国政府のデータ使用权については、DFARS 252.227-7015 (b) 項（2014年2月）で定められた権利のみが認められます。

商標に関する情報

NetApp、NetAppのロゴ、link:<http://www.netapp.com/TM>[<http://www.netapp.com/TM>^]に記載されているマークは、NetApp, Inc.の商標です。その他の会社名と製品名は、それを所有する各社の商標である場合があります。