



Recolher dados de diagnóstico

SANtricity 11.8

NetApp
January 31, 2025

Índice

- Recolher dados de diagnóstico 1
 - Colete dados de suporte manualmente 1
 - Coletar dados de configuração 1
 - Recuperar arquivos de suporte de recuperação 2
 - Recupere buffers de rastreamento 2
 - Colete estatísticas de caminho de e/S. 3
 - Recupere a imagem de integridade 4

Recolher dados de diagnóstico

Colete dados de suporte manualmente

Você pode reunir vários tipos de inventário, status e dados de desempenho sobre seu storage array em um único arquivo. O suporte técnico pode usar o arquivo para solução de problemas e análises adicionais.

Sobre esta tarefa

Mais uma vez



Se o recurso AutoSupport estiver ativado, você também poderá coletar esses dados acessando a guia **AutoSupport** e selecionando **Enviar Envio AutoSupport**.

Você pode executar apenas uma operação de coleta de cada vez. Se tentar iniciar outra operação, receberá uma mensagem de erro.



Execute esta operação somente quando instruído a fazê-lo pelo suporte técnico.

Passos

1. Selecione menu:guia Support [Support Center > Diagnostics] (suporte > Centro de suporte > Diagnóstico).
2. Selecione **coletar dados de suporte**.
3. Clique em **Collect**.

O arquivo é salvo na pasta Downloads do navegador com o nome `support-data.7z`. Se a prateleira contiver gavetas, os dados de diagnóstico dessa prateleira serão arquivados em um arquivo separado com zíper chamado `tray-component-state-capture.7z`.

4. Siga as instruções fornecidas pelo suporte técnico para enviar o arquivo para eles.

Coletar dados de configuração

Você pode salvar os dados de configuração RAID do controlador, que inclui todos os dados para grupos de volumes e pools de discos. Em seguida, você pode entrar em Contato com o suporte técnico para obter assistência com a restauração dos dados.

Sobre esta tarefa

Esta tarefa descreve como salvar o estado atual do banco de dados de configuração RAID. Estes dados são recuperados a partir da localização da memória RPA do controlador.



O recurso coletar dados de configuração salva as mesmas informações do comando CLI do `save storageArray dbmDatabase`.

Você só deve executar esta tarefa quando instruído por uma operação Recovery Guru ou por suporte técnico.

Passos

1. Selecione menu:guia Support [Support Center > Diagnostics] (suporte > Centro de suporte > Diagnóstico).

2. Selecione **Collect Configuration Data**.
3. Na caixa de diálogo, clique em **Collect**.

O arquivo , configurationData-`<arrayName>`-`<dateTime>`.7z é salvo na pasta Downloads do navegador.

4. Entre em Contato com o suporte técnico para obter mais informações sobre como enviar o arquivo para eles e para carregar os dados de volta para o sistema.

Recuperar arquivos de suporte de recuperação

O suporte técnico pode usar arquivos de suporte de recuperação para solucionar problemas. O System Manager salva automaticamente esses arquivos.

Antes de começar

O suporte técnico solicitou que você lhes enviasse arquivos adicionais para solução de problemas.

Sobre esta tarefa

Os arquivos de suporte de recuperação incluem estes tipos de arquivos:

- Suporta arquivos de dados
- História da AutoSupport
- Log do AutoSupport
- Arquivos de diagnóstico SAS/RLS
- Dados do perfil de recuperação
- Arquivos de captura de banco de dados

Passos

1. Selecione menu:guia Support [Support Center > Diagnostics] (suporte > Centro de suporte > Diagnóstico).
2. Selecione **recuperar arquivos de suporte de recuperação**.

Uma caixa de diálogo lista todos os arquivos de suporte de recuperação que seu storage array coletou. Para encontrar arquivos específicos, você pode classificar qualquer uma das colunas ou digitar caracteres na caixa **filtro**.

3. Selecione um arquivo e clique em **Download**.

O arquivo é salvo na pasta Downloads do navegador.

4. Se você precisar salvar arquivos adicionais, repita a etapa anterior.
5. Clique em **Fechar**.
6. Siga as instruções fornecidas pelo suporte técnico para enviar o arquivo para eles.

Recupere buffers de rastreamento

Você pode recuperar os buffers de rastreamento dos controladores e enviar o arquivo para suporte técnico para análise.

Sobre esta tarefa

O firmware usa os buffers de rastreamento para gravar o processamento, especialmente as condições de exceção, que podem ser úteis para depuração. Você pode recuperar buffers de rastreamento sem interromper a operação do storage array e com efeito mínimo no desempenho.



Execute esta operação somente quando instruído a fazê-lo pelo suporte técnico.

Passos

1. Selecione menu:guia Support [Support Center > Diagnostics] (suporte > Centro de suporte > Diagnóstico).
2. Selecione **Retrieve Trace Buffers**.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de cada controlador para o qual você deseja recuperar buffers de rastreamento.

Pode selecionar um ou ambos os controladores. Se a mensagem de status do controlador à direita de uma caixa de seleção for Falha ou Desativado, a caixa de seleção será desativada.

4. Clique em **Sim**.

O arquivo é salvo na pasta Downloads do navegador com o nome do `trace-buffers.7z`arquivo .

5. Siga as instruções fornecidas pelo suporte técnico para enviar o arquivo para eles.

Colete estatísticas de caminho de e/S.

Você pode salvar o arquivo de estatísticas de caminho de e/S e enviá-lo para o suporte técnico para análise.

Sobre esta tarefa

O suporte técnico usa as estatísticas de caminho de e/S para ajudar a diagnosticar problemas de desempenho. Os problemas de desempenho do aplicativo podem ser causados pela utilização de memória, utilização de CPU, latência de rede, latência de e/S ou outros problemas. As estatísticas de caminho de e/S são coletadas automaticamente durante a coleta de dados de suporte ou você pode coletá-las manualmente. Além disso, se você tiver o AutoSupport ativado, as estatísticas de caminho de e/S serão coletadas automaticamente e enviadas para o suporte técnico.

Os contadores para as estatísticas do caminho de e/S são repostos depois de confirmar que pretende recolher as estatísticas do caminho de e/S. Os contadores são repostos mesmo que cancele a operação posteriormente. Os contadores também são repostos quando o controlador é repostado (reinicializa).



Execute esta operação somente quando instruído a fazê-lo pelo suporte técnico.

Passos

1. Selecione menu:guia Support [Support Center > Diagnostics] (suporte > Centro de suporte > Diagnóstico).
2. Selecione **Collect I/o Path Statistics**.
3. Confirme se deseja executar a operação digitando `collect` e clique em **Collect**.

O arquivo é salvo na pasta Downloads do navegador com o nome do `io-path-statistics.7z`arquivo .

4. Siga as instruções fornecidas pelo suporte técnico para enviar o arquivo para eles.

Recupere a imagem de integridade

Pode rever uma imagem de estado do controlador. Uma imagem de integridade é um despejo de dados brutos da memória do processador do controlador que o suporte técnico pode usar para diagnosticar um problema com um controlador.

Sobre esta tarefa

O firmware gera automaticamente uma imagem de integridade quando detecta determinados erros. Depois que uma imagem de integridade é gerada, o controlador que teve o erro reinicializa e um evento é registrado no log de eventos.

Se você tiver o AutoSupport ativado, a imagem de integridade será enviada automaticamente para o suporte técnico. Se você não tiver o AutoSupport ativado, entre em Contato com o suporte técnico para obter instruções sobre como recuperar a imagem de integridade e enviá-la para eles para análise.



Execute esta operação somente quando instruído a fazê-lo pelo suporte técnico.

Passos

1. Selecione menu:guia Support [Support Center > Diagnostics] (suporte > Centro de suporte > Diagnóstico).
2. Selecione **Retrieve Health Image**.

Você pode olhar para a seção de detalhes para ver o tamanho da imagem de integridade antes de baixar o arquivo.

3. Clique em **Collect**.

O arquivo é salvo na pasta Downloads do navegador com o nome `health-image.7z`.

4. Siga as instruções fornecidas pelo suporte técnico para enviar o arquivo para eles.

Informações sobre direitos autorais

Copyright © 2025 NetApp, Inc. Todos os direitos reservados. Impresso nos EUA. Nenhuma parte deste documento protegida por direitos autorais pode ser reproduzida de qualquer forma ou por qualquer meio — gráfico, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia, gravação, gravação em fita ou storage em um sistema de recuperação eletrônica — sem permissão prévia, por escrito, do proprietário dos direitos autorais.

O software derivado do material da NetApp protegido por direitos autorais está sujeito à seguinte licença e isenção de responsabilidade:

ESTE SOFTWARE É FORNECIDO PELA NETAPP "NO PRESENTE ESTADO" E SEM QUAISQUER GARANTIAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO, CONFORME A ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DESTES DOCUMENTOS. EM HIPÓTESE ALGUMA A NETAPP SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER DANO DIRETO, INDIRETO, INCIDENTAL, ESPECIAL, EXEMPLAR OU CONSEQUENCIAL (INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, AQUISIÇÃO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS SOBRESSALIENTES; PERDA DE USO, DADOS OU LUCROS; OU INTERRUPÇÃO DOS NEGÓCIOS), INDEPENDENTEMENTE DA CAUSA E DO PRINCÍPIO DE RESPONSABILIDADE, SEJA EM CONTRATO, POR RESPONSABILIDADE OBJETIVA OU PREJUÍZO (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA OU DE OUTRO MODO), RESULTANTE DO USO DESTES SOFTWARES, MESMO SE ADVERTIDA DA RESPONSABILIDADE DE TAL DANO.

A NetApp reserva-se o direito de alterar quaisquer produtos descritos neste documento, a qualquer momento e sem aviso. A NetApp não assume nenhuma responsabilidade nem obrigação decorrentes do uso dos produtos descritos neste documento, exceto conforme expressamente acordado por escrito pela NetApp. O uso ou a compra deste produto não representam uma licença sob quaisquer direitos de patente, direitos de marca comercial ou quaisquer outros direitos de propriedade intelectual da NetApp.

O produto descrito neste manual pode estar protegido por uma ou mais patentes dos EUA, patentes estrangeiras ou pedidos pendentes.

LEGENDA DE DIREITOS LIMITADOS: o uso, a duplicação ou a divulgação pelo governo estão sujeitos a restrições conforme estabelecido no subparágrafo (b)(3) dos Direitos em Dados Técnicos - Itens Não Comerciais no DFARS 252.227-7013 (fevereiro de 2014) e no FAR 52.227- 19 (dezembro de 2007).

Os dados aqui contidos pertencem a um produto comercial e/ou serviço comercial (conforme definido no FAR 2.101) e são de propriedade da NetApp, Inc. Todos os dados técnicos e software de computador da NetApp fornecidos sob este Contrato são de natureza comercial e desenvolvidos exclusivamente com despesas privadas. O Governo dos EUA tem uma licença mundial limitada, irrevogável, não exclusiva, intransferível e não sublicenciável para usar os Dados que estão relacionados apenas com o suporte e para cumprir os contratos governamentais desse país que determinam o fornecimento de tais Dados. Salvo disposição em contrário no presente documento, não é permitido usar, divulgar, reproduzir, modificar, executar ou exibir os dados sem a aprovação prévia por escrito da NetApp, Inc. Os direitos de licença pertencentes ao governo dos Estados Unidos para o Departamento de Defesa estão limitados aos direitos identificados na cláusula 252.227-7015(b) (fevereiro de 2014) do DFARS.

Informações sobre marcas comerciais

NETAPP, o logotipo NETAPP e as marcas listadas em <http://www.netapp.com/TM> são marcas comerciais da NetApp, Inc. Outros nomes de produtos e empresas podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.