

## H3C製品 障害情報収集クイックガイド

Version: 1.0 2022 March 24th

New h3c Technologies Co.,Ltd.http://www.h3c.com

Document version: 6W103-20200507 Product version: R5426P02 Copyright © 2020, New H3C Technologies Co., Ltd. and its licensors All rights reserved

本書のいかなる部分も、New H3C Technologies Co.,Ltd.の書面による事前の同意なしに、いかなる形式または 手段によっても複製または更新することはできません。

#### 商標

New H3C Technologies Co.,Ltd.の商標を除き、本書に記載されているすべての商標は、それぞれの所有者の 商標または登録商標です。

#### 注意

本書に記載されている情報は、予告なしに変更されることがあります。このドキュメントに記載されているすべての内容(記述、情報、推奨事項を含む)は、正確であると考えられますが、明示的であるか黙示的であるかを問わず、いかなる種類の保証もなく提供されています。H3Cは、本書に含まれている技術的または編集上の誤りまたは脱落に対して責任を負わないものとします。

ネットワーク装置セクション	. 4
1.デバイスシリアル番号の収集方法	. 4
2.ネットワークの問題をどのように説明しますか?	. 4
3.ネットワークトポロジはどのように記述しますか?	. 5
4.診断情報の収集方法	. 5
5.ログの収集方法	. 6
IMCセクション	. 6
1.デバイスシリアル番号の収集方法	. 6
2.問題をどのように記述しますか?	. 7
3.ログの収集方法	7
Serverセクション	. 9
1.デバイスシリアル番号の収集方法	. 9
2.ログの収集方法	10
無線AC/APセクション	10
1. 診断情報の収集方法	10

## 内容

# 障害情報収集クイックガイド

お客様へ、完全な障害情報は、根本原因を見つけて問題を迅速に解決するのに役立ちます。障害情 報の収集をより効果的に行うために、製品に基づいて障害情報を収集するための簡単なガイドを提供し ます。問題をフィードバックするときは、ガイドに従って情報を収集できます。複雑な問題の場合は、エンジ ニアがより多くの情報を収集するためにあなたの助けが必要な場合があります。また、具体的な方法は電 子メールで送信されます。ご協力ありがとうございます。

## ネットワーク装置セクション

### 1.デバイスシリアル番号の収集方法

「21」で始まる20桁のコードがシリアル番号です。

#### (方法A)CLIを使用してSNを表示する

<H3C>dis device manuinfo

DEVICE\_NAME: LS-7503E-M-GL DEVICE\_SERIAL\_NUMBER :210235A3MFX20800XXXX MAC\_ADDRESS: NONE

(方法B)デバイスのラベルを確認する

S	N:	MAC:

## 2.ネットワークの問題をどのように説明しますか?

具体的な問題現象の説明:故障現象、故障の範囲、故障期間、自動的に復旧したか、故障前や故障中の 操作はないかなど(簡単な文章で要約するのではなく、できるだけ詳しく記載してください)

例:こんにちは、私のセンターにはH3C製品があります。モデルはMSR810、バージョンはR0821P15です。こ のデバイスはネットワークの出口にあり、その1/0/1インターフェイスはプロバイダーに接続されています。 インターフェイスアドレスは62.43.2.xです。その1/0/3インターフェイスはイントラネットに接続され、インター フェイスアドレスは192.168.1.254です。12月10日22:00から23:00までの間、このデバイスの1/0/1ポートが ー時的に上下する異常現象が発生しました。装置を再起動したところ、再起動後に障害が消失したことが わかりました。装置に問題がないか確認するのをお手伝いください。添付はこの装置の診断情報とログで す。

## 3.ネットワークトポロジはどのように記述しますか?

具体的な問題現象の説明:デバイスモデル、デバイスインターフェイス、インターフェイスアドレスなど、ネットワークトポロジを詳細に説明してください。

次に示すようなネットワークトポロジをフィードバックします(ネットワークトポロジを描画したり、写真を 撮ったりすることもできます)。



### 4.診断情報の収集方法

診断情報には、デバイスの全体的なステータス情報が含まれており、問題の根本原因を特定するのに役 立ちます。障害発生時に情報を収集するには、ネットワーク内のH3C製品のすべてのデバイスのdisplay diagnostic-informationを収集してください。障害が自動的に復旧する場合は、障害発生時と障害後に この診断情報を収集してください。

(方法A:お勧め)

デバイスストレージへ保存し、PCへFTPを使ってエクスポートします Please input the file name(\*.tar.gz)[flash:/diag\_WX3820H-AC\_20130101-040914.tar.gz]:

Diagnostic information is outputting to flash:/diag\_WX3820H-AC\_20130101-040914.tar.gz.

#### Please wait ...

Save successfully

パス内のファイルをエクスポートします。装置をFTP/TFTPサーバーにしてファイルをPCへコピーする場合は、 このガイドを参照してください。https://www.h3c.com/en/d\_202108/1434879\_294551\_0.htm

#### (方法B)

操作記録を保存し、表示された情報を端末から記録してセッションを保存します(情報量が多く、少し時 間がかかります)

[H3C] display diagnostic-information Save or display diagnostic information

(Y = save, N = display)? [Y / N]: n

### 5.ログの収集方法

この情報はデバイスのログを記録するもので、障害が発生した時刻を迅速に特定し、障害発生時のデバイスの異常動作を確認するのに役立ちます。

例:

#### <H3C>dir logfile/logfile.log

Directory of flash:/logfile

0 -rw-177201 Jan 09 2013 19:01:39 logfile.log

#### <H3C>more flash:/logfile/logfile.log

%@1%Dec 31 23:59:45:320 2012 H3C SYSLOG/6/SYSLOG\_RESTART: System restarted --

H3C Comware Software.

%@2%Jan 1 00:01:16:722 2013 H3C STP/6/STP\_ENABLE: STP is now enabled on the device.

すべての出力情報を記録します。または、フラッシュに保存されたlogfile.logファイルをFTPによりエクスポートします。

## IMCセクション

## 1.デバイスシリアル番号の収集方法

**ユーザー名**をクリックし、aboutをクリックします。

Query Devices Q	• ×	*	R admin
Download	d.		O About
Download	d		O Help
Downlood	a)		O Logout

左下コーナーにあるView Authorizied Codeをクリックします。



#### BOM descriptionに従って、対応するBAR Codeを指定します。

BOM Code 🔺	Authorized Code 🖗	Bar Code 🤤	QR Code 🔮	BOM Description	Authorized Typ
0231A0U8	1611195126 <sup>3</sup> 920322039602 32FF33	210231A0L 1A00000 1		H3C IMC, MPLS VPN Manager Component (50 Nodes), Software (CD)	Temporary
0231A2JB	01218124224292 000221FDF F33	210231A2J 1A00004 Z		H3C UCenter, IOM, Application Management Component	Temporary
0231A2LW	0084576324330 903000020 3147FF33	210231A2 21A0000 4F		H3C iMC, End-user Intelligent Access Component	Temporary
0231A81U	083347569525 )2032203970 232FF33	210231A8 21A00000 2		H3C iMC, MPLS VPN Manager Component(50 nodes), Software(CD) Chinese Edition	Temporary
0231A83U	291609405332 3003220659F F33	210231A8 21A00000 8		H3C iMC, Intelligent Management Platform Standard Edition (50 nodes), Software (DVD) Chinese Edition	Temporary
0231A83V	184557761655 1044201E21 544FF33	210231A8 21A00000 5		H3C iMC, EAD Security Policy Component(500 Security Authentication Users), Software(CD) Chinese Edition	Temporary
0231A8HC	372700740525 350020A1DF F33	210231A81 21A0000 0Y		H3C UCenter, IOM, Service Health Manager Component	Temporary

## 2.問題をどのように記述しますか?

問題について説明し、問題の症状とスクリーンショットを提供してください。たとえば、eia認証が使用 されている場合、ポータル認証は失敗し、IMcは認証失敗を記録します。

### 3.ログの収集方法

故障スナップショットをフィードバックし、実際の状況に基づいて以下の情報を収集してください。

#### 3.1 IMcインストール展開ログ

IMcのインストールまたはアップグレードに失敗した場合は、IMcデプロイメントLOGをIMcで収集する必要があります。

**/deploy/log**ディレクトリまたは**Windows/imC-reserverd/log**ディレクトリ、またはLinuxの場合は**/etc/imc-reservered/log**ディレクトリ

9	Applicat	ions	Places	Terminal		
Fil	e Edit	View	Search	Terminal	Help	
[0]	acle@i	mcapp	log]\$	pwd		
/et	tc/1MC-	Reser	ved/log	9		
[0]	acle@1	mcapp	log]\$	pwd		
/e1	C/IMC-	Reser	ved/log	9		
loi	actegi	mcapp 20210	1003121	72000 100	dbrocult 202111121104549 log	dbrocult
db	esult_	20210	020101	72102 10	dbrocult_2021111311045510_log	dbresult
db	esult	20210	020101	5192.100	dbresult_2021111311043510.log	dbresult
abi	esult	20210	020100	55494.100	dbresult_2021111311053912.log	dbresult
abi	esult_	20210	820100	55696.100	dbresult_2021111311054614.log	abresult
aDI	esult	20210	823111	51198.100	dbresult_2021111311082416.log	dbresult
dbr	esult_	20210	823111	519100.10	og dbresult_2021111311095318.log	dbresult
dbr	result	20211	028162	1000.log	dbresult_202111131134070.log	dbresult
dbr	result_	20211	113110	1160.log	dbresult_202111131134082.log	dbresult
dbr	result	20211	113110	2132.log	dbresult_2021111315274520.log	dbresult
dbr	result	20211	113110	2134.log	dbresult 2021111315274822.log	install
dbr	result	20211	1131104	4406.log	dbresult 2021112011095324.log	install
[0]	acle@i	mcapp	log]\$			

### 3.2 Plat & Componentログ収集方法

対応するcomponent processを選択し、ログレベルをDEBUGに設定して、障害を記録します。 ログをダウンロードするには、Downloadをクリックします。

System > Log Configuration			
C Retresh Restore Default		P The NEODC log level in resour	ce intensive. When you set the log level
Process Name 🖛	Description	Log Level	Download Logs (Today)
uamThirdAuth		INFO	Download
uamjob			Download
uamimg			Download
uam		WARN	Download
portalserver		INFO =	Download
policyserver		INFO =	Download
netconf		INF0	Download
jserver	System startup log and Access Log	INFO	Download
ispserver		INFO 🔗	Download
Img	System Communication messages Log		Download

HBC Intelligent Management Ce	nter	Home	Resource User Service Alarm Report	System	
Resource Management	٢	System > Server In	do		
Operator Management	•	Process CPU Int	lo Memory Info Disk Info Database Info		
Group Management	٢	Refresh			
Hierarchical NMS	۲				
System Configuration	•	Process	Description	Status Location	
		dbman	Database management	Started Conductor	serv
🛨 My Favorites		imcaddm	ACI. management	Started Conductor	serv
Desration Log		imcapmedm	Apme management	Started Conductor	serv
		imcclgbakdm	Configration file management	Starled Conductor	servi
(2) Configuration Audit		imccimdm	Storage Automation	Started Conductor	serv
		imccimtim01	Storage Automation	Started Conductor	serv
Telnet/SSH Proxy Log		imccimdm02	Storage Automation	Started Conductor	serve
Guick Service Process		imccimdm03	Storage Automation	Started Conductor	serv
		imccimdm04	Storage Automation	Started Conductor	serv
System Settings		imcondingedim	Generic command construct and analyse process	Started Conductor	serv
100000000000000000000000000000000000000		imcdhcpagentdm	dhcpagent-	Started Conductor	servi
Data Export		imclautidm	Alam management	Started Conductor	serv
Fill Server Info		imciccdm	Icc common service management	Started Conductor	serv
		Imcinventorydm	Inventory management	Started Conductor	servi

プロセスがどのコンポーネントであるかは、次のページで確認できます。

## Serverセクション

## 1.デバイスシリアル番号の収集方法

HDMにログインし、次のページでサーバのシリアル番号を確認します。

#### HDM 1.11.35P07 Summary Hardware Summary FRUs Firmware Sensors Monitoring Re Summary 88 Dashboard Status summary 3 Server Health 1 issue is present. Please troubleshoot the issue in Critical time. Ęø Network Major Configuration Major Minor Info Ø Security Power Basic information 믭 **Remote Control** Vendor New H3C Technologies Co., Ltd. HDM firmware Power & Thermal 0 Product name UniServer R4900 G3 **BIOS firmware** ⊕ Maintenance Host name HDM210235A2CR619BF001TL CPLD firmware Serial number 210235A2CR61 HDM date and time IPv4 addresses Shared port: 172.25.254.224;

Dashboard > Summary

## 2.ログの収集方法

以下の情報をフィードバックしてください。 クライアントサイト/プロジェクト: デバイスモデル: OSバージョン: 問題のスクリーンショット: 問題のスクリーンショットをフィードバックしてください

次に、HDMでSDS情報を収集し、弊社に送ってください。診断情報の収集方法は: Dashboard > Log Download > Download entire log

	C HOM	Summary Hardware Summary FRUs Firmware Sensors Monitoring Resource Summary Log Download
88	Dashboard	Log Download
ø	Server Health	Compressing SDS log. Progress. Sette
	Network	Dounland entire log
111	Configuration	505 kg records all configuration changes for the ble of the server. Download the entire 505 for might take a long time.
0	Security	Dounload specified log
63	Remote Control	57 Jan 100 W 100 W 100 00-00
0	Power & Thermal	New Contacts
۵	Maintenance	Name
		Telephone
		EMal
		. Downflowed here:

以上、よろしくお願い致します。

## 無線AC/APセクション

### 1. 診断情報の収集方法

ACの診断情報の収集は「<u>ネットワーク装置セクション</u>」を参照ください。

なお、ここではACに管理されていて直接telnetアクセスできないAPの診断情報の取り方について説明いたします。

まず、ACにログインしてから以下のコマンドによりACからFIT APにtelnetします。そして**display diagnostic-information**により診断情報を収集してください。**display diagnostic-information**コマンド については、ネットワーク装置セクションの「診断情報の収集方法」を参照ください。 #ACからのコマンドは以下の通りになります。 <AC>system-view [AC]probe [AC-probe]wlan ap-execute all exec-console enable [AC-probe]quit # ACのIPアドレスを確認する [AC] display wlan ap all address Total number of APs : 3 Total number of connected APs : 3 Total number of connected manual APs : 3 Total number of connected auto APs : 0 Total number of inside APs : 0 AP name IP address MAC address ROOM-101 192.168.1.7 1019-65c2-3ee0 ROOM-102 1019-65c2-48a0 192.168.1.8 ROOM-103 192.168.1.9 1019-65c2-4840 # ACIcteInetします。パスワードのデフォルトは以下の通りです。 <AC> telnet 192.168.1.7 Password:h3capadmin <AP> display diagnostic-information [H3C] dis diagnostic-information Save or display diagnostic information (Y = save, N =display)? [Y / N]: y Please input the file name(\*.tar.gz)[flash:/diag\_WX3820H-AC\_20130101-

040914.tar.gz]:

Diagnostic information is outputting to flash:/diag\_WX3820H-AC\_20130101-040914.tar.gz.

Please wait ...

Save successfully

#採取したファイルはFTPを使ってPCへコピーします。