



# 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。

# 内容

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

# 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

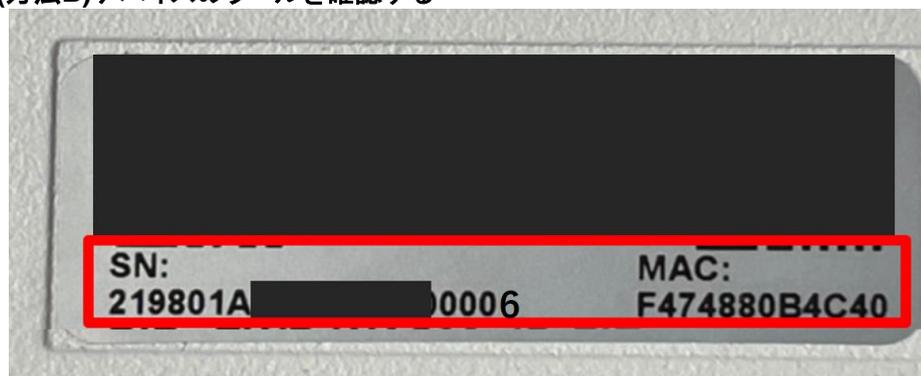
「21」で始まる20桁のコードがシリアル番号です。

(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



## 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ポートが一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ポロジをフィードバックします(ネットワーク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](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.
```

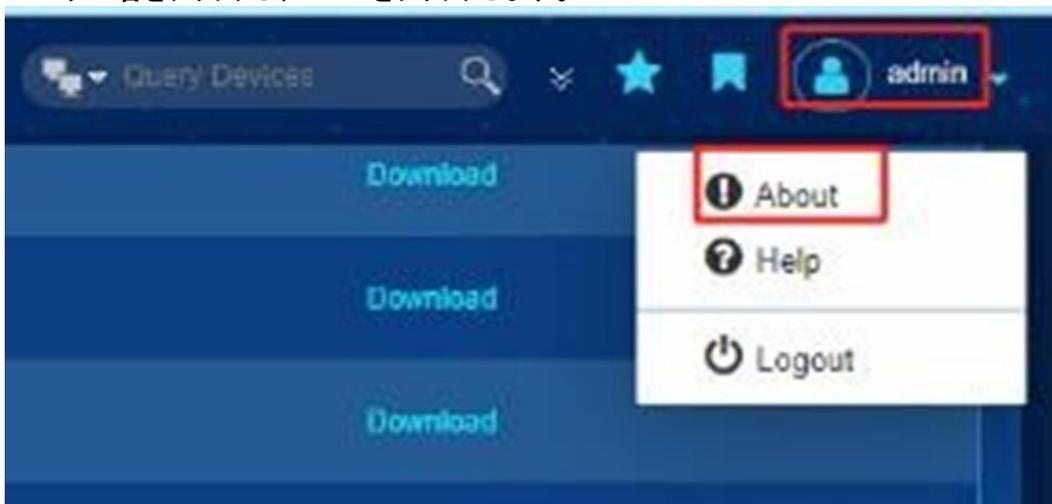
```
%@2%Jan 1 00:01:16:722 2013 H3C STP/6/STP_ENABLE: STP is now enabled on the  
device.
```

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。

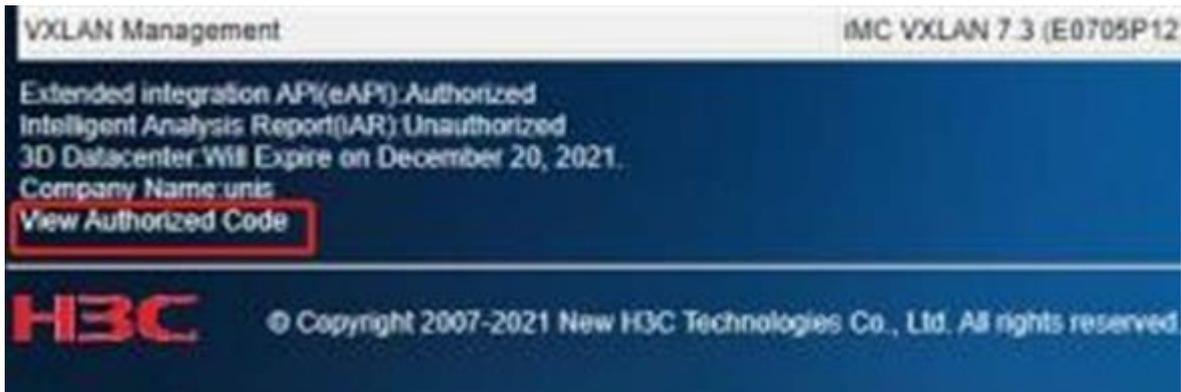
# IMCセクション

## 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。



左下コーナーにあるView Authorized 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	161119512L 32FF33	210231A0L 1		H3C IMC, MPLS VPN Manager Component (50 Nodes), Software (CD)	Temporary
0231A2JB	01218124224292 F33	210231A2J Z		H3C UCenter, IOM, Application Management Component	Temporary
0231A2LW	0084576324330 3147FF33	210231A2 4F		H3C IMC, End-user Intelligent Access Component	Temporary
0231A81U	083347569525 232FF33	210231A8 2		H3C IMC, MPLS VPN Manager Component(50 nodes), Software(CD) Chinese Edition	Temporary
0231A83U	291609405332 F33	210231A8 8		H3C IMC, Intelligent Management Platform Standard Edition (50 nodes), Software (DVD) Chinese Edition	Temporary
0231A83V	184557761655 544FF33	210231A8 5		H3C IMC, EAD Security Policy Component(500 Security Authentication Users), Software(CD) Chinese Edition	Temporary
0231A8HC	372700740525 F33	210231A8 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-reserverd/logディレクトリ

```

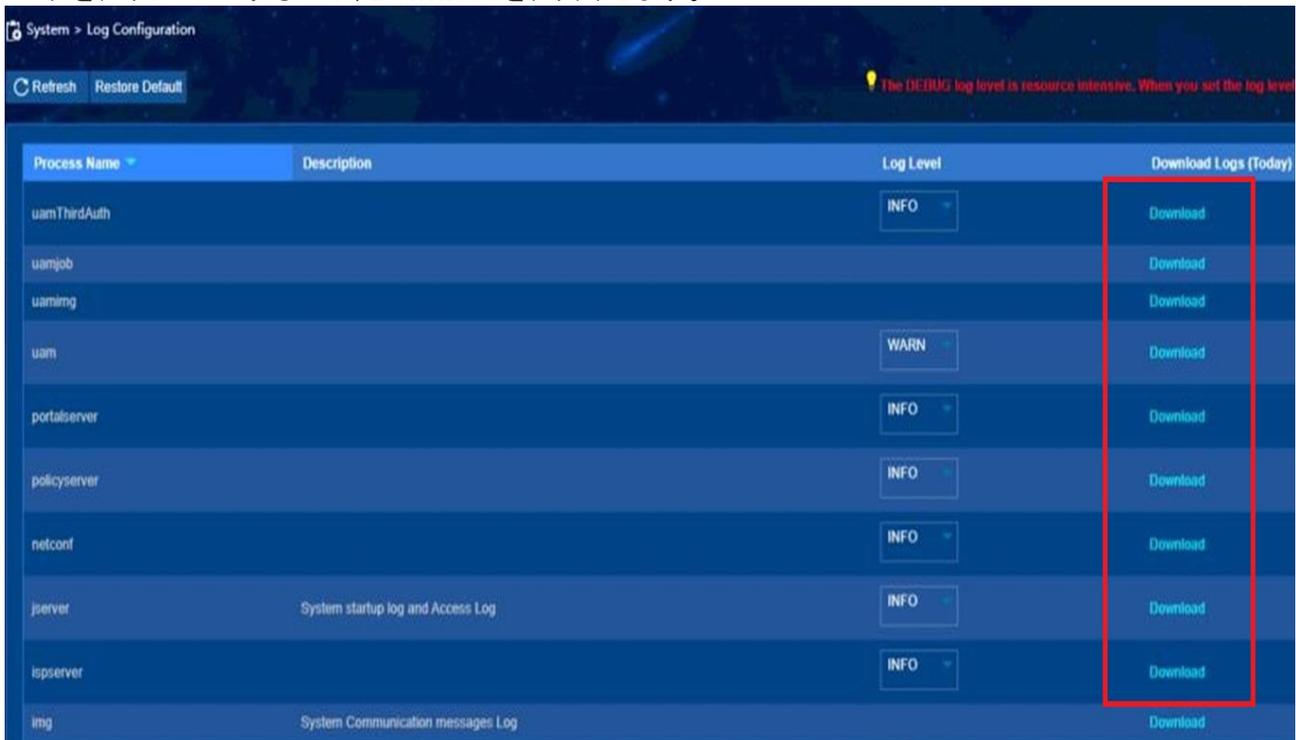
Applications  Places  Terminal

File Edit View Search Terminal Help
[oracle@imcapp log]$ pwd
/etc/iMC-Reserved/log
[oracle@imcapp log]$ pwd
/etc/iMC-Reserved/log
[oracle@imcapp log]$ ls
dbresult_2021082010172990.log      dbresult_202111131104548.log      dbresult_2021111311045510.log
dbresult_2021082010173192.log      dbresult_2021111311045510.log      dbresult_2021111311053912.log
dbresult_2021082016055494.log      dbresult_2021111311053912.log      dbresult_2021111311054614.log
dbresult_2021082016055696.log      dbresult_2021111311054614.log      dbresult_2021111311082416.log
dbresult_2021082311151198.log      dbresult_2021111311082416.log      dbresult_2021111311095318.log
dbresult_20210823111519100.log     dbresult_2021111311095318.log      dbresult_202111131134070.log
dbresult_202110281621000.log       dbresult_202111131134070.log      dbresult_202111131134082.log
dbresult_202111131101160.log       dbresult_202111131134082.log      dbresult_2021111315274520.log
dbresult_202111131102132.log       dbresult_2021111315274520.log      dbresult_2021111315274822.log
dbresult_202111131102134.log       dbresult_2021111315274822.log      install_
dbresult_202111131104406.log       dbresult_2021112011095324.log      install_
[oracle@imcapp log]$

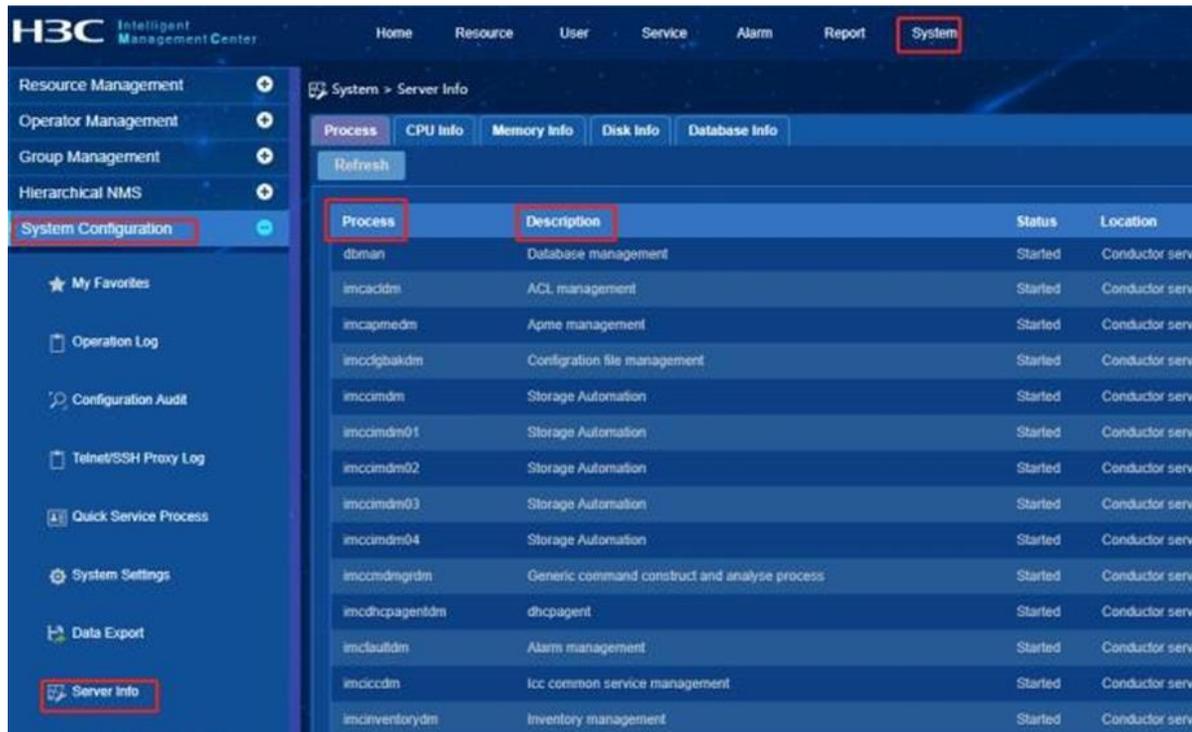
```

### 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。



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。

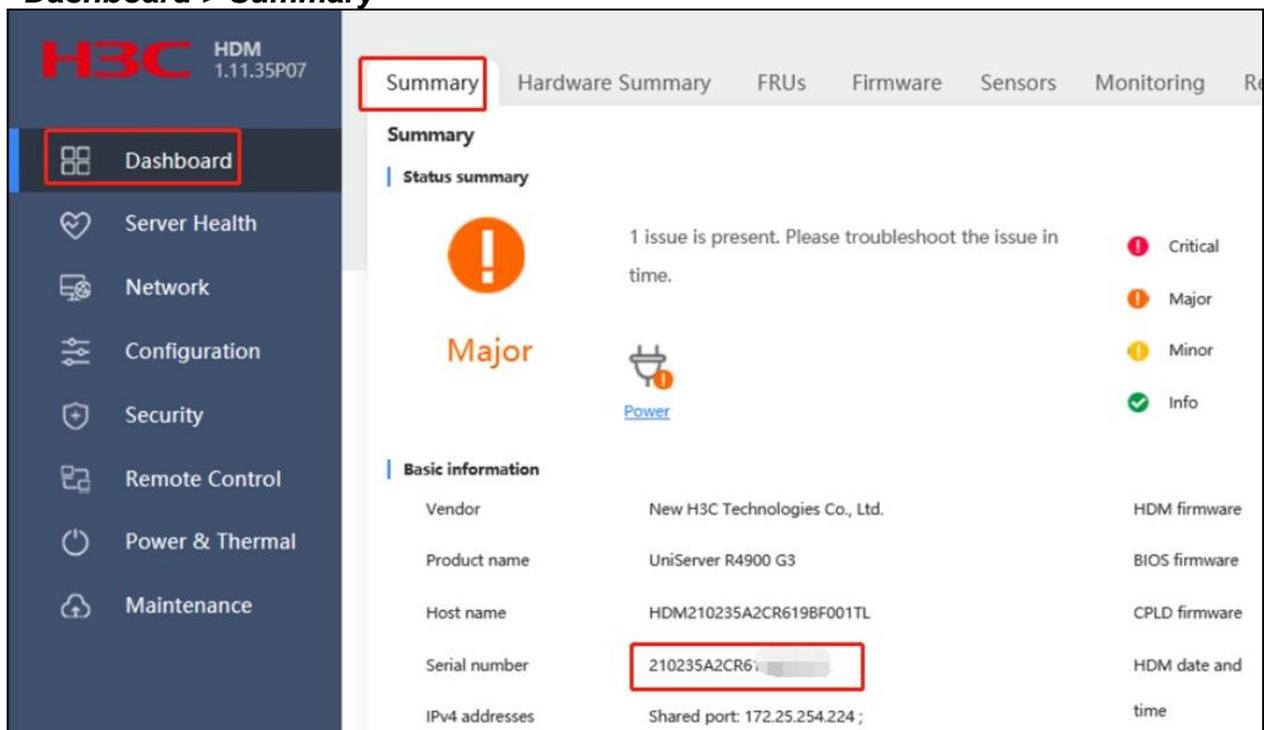


## Serverセクション

### 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。

**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:

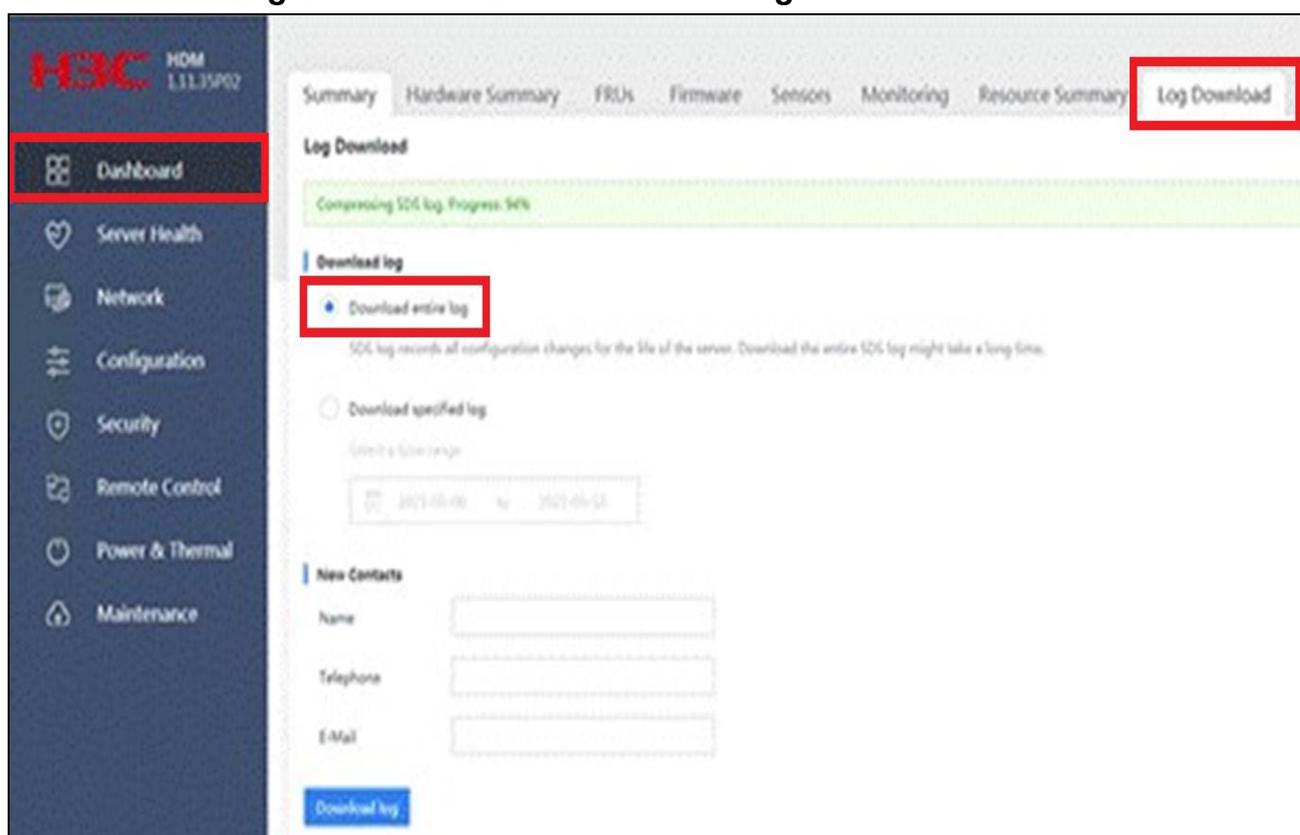
デバイスモデル:

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**



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「[ネットワーク装置セクション](#)」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 API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	192.168.1.8	1019-65c2-48a0
ROOM-103	192.168.1.9	1019-65c2-4840

# ACにtelnet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。