



# H3C製品 障害情報収集クイックガイド

Version: 1.1  
2023 October 23th

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  |
| 無線AC/APセクション .....              | 7  |
| 1. 診断情報の収集方法.....               | 7  |
| Serverセクション.....                | 8  |
| 1. デバイスシリアル番号の収集方法.....         | 8  |
| 2. ログの収集方法.....                 | 9  |
| IMCセクション .....                  | 11 |
| 1. デバイスシリアル番号の収集方法.....         | 11 |
| 2. 問題をどのように記述しますか?.....         | 12 |
| 3. ログの収集方法.....                 | 12 |

# 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

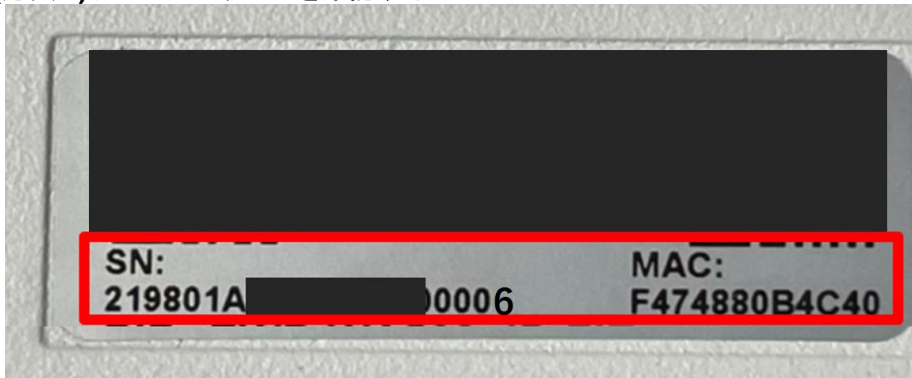
「21」で始まる20桁のコードがシリアル番号です。

(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？

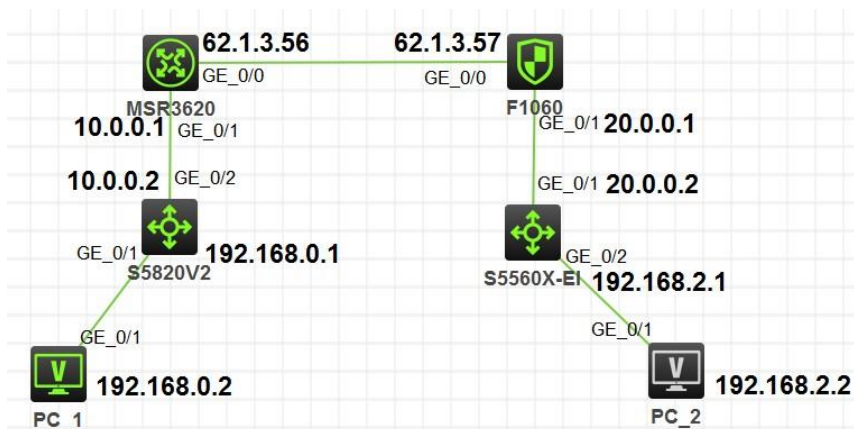
具体的な問題現象の説明:故障現象、故障の範囲、故障期間、自動的に復旧したか、故障前や故障中の操作はないかなど(簡単な文章で要約するのではなく、できるだけ詳しく記載してください)

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

**[H3C] display 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**

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:

ログはlogbufferというメモリー上に記録され、1日に1回その内容がファイル(logfile.log)に書き出されます。したがって、すぐにファイルをコピーしても大事な情報が反映されていない可能性がありますので、まず、logbufferに記録されているログを以下のコマンドでファイルに書き出します。

**<H3C>logfile save**

The contents in the log file buffer have been saved to the file flash:/logfile/logfile.log.

ファイルはlogfileというディレクトリの中にlogfile.logという名前で存在しています。

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

*Directory of flash:/logfile*

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

ファイルの中のログは以下のコマンドで表示させることができます。

**<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.*

表示された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PCへエクスポートします。

# 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。



# 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ーのシリアル番号を確認します。

**Dashboard > Summary**

G3の古いバージョンの画面

**H3C HDM 1.11.35P07**

Summary | Hardware Summary | FRUs | Firmware | Sensors | Monitoring | Re

Dashboard

Server Health  
Network  
Configuration  
Security  
Remote Control  
Power & Thermal  
Maintenance

**Summary**

Status summary

1 issue is present. Please troubleshoot the issue in time.

**Major**

Power

Legend:  
Critical (Red)  
Major (Orange)  
Minor (Yellow)  
Info (Green)

Basic information

|                |                                |                   |
|----------------|--------------------------------|-------------------|
| Vendor         | New H3C Technologies Co., Ltd. | HDM firmware      |
| Product name   | UniServer R4900 G3             | BIOS firmware     |
| Host name      | HDM210235A2CR619BF001TL        | CPLD firmware     |
| Serial number  | 210235A2CR61...                | HDM date and time |
| IPv4 addresses | Shared port: 172.25.254.224 ;  |                   |

G5のバージョンの画面

**H3C Uniserver R4900 G5**

Dashboard | System | Configuration | Remote Services | Remote O&M | Users & Security | Unified Control

Summary

Device information

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Host name             | HDM   |
| Product serial number |   |
| UUID                  | 20210420-c434-04b4-e611-b5cf4088be79                                |
| HDM firmware          | 2.42  |
| BIOS firmware         | 5.25 (C35)  |
| IPv4 addresses        | Shared port: 172.16.17.216<br>Dedicated port: 192.168.1.1           |
| MAC addresses         | Shared port: F0:10:90:9E:47:12<br>Dedicated port: C4:34:20:21:04:20 |

Quick access

Network | Update Firmware  
Log Download | Manage Config

Remote consoles

H5 KVM | Start

Device health

## 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:

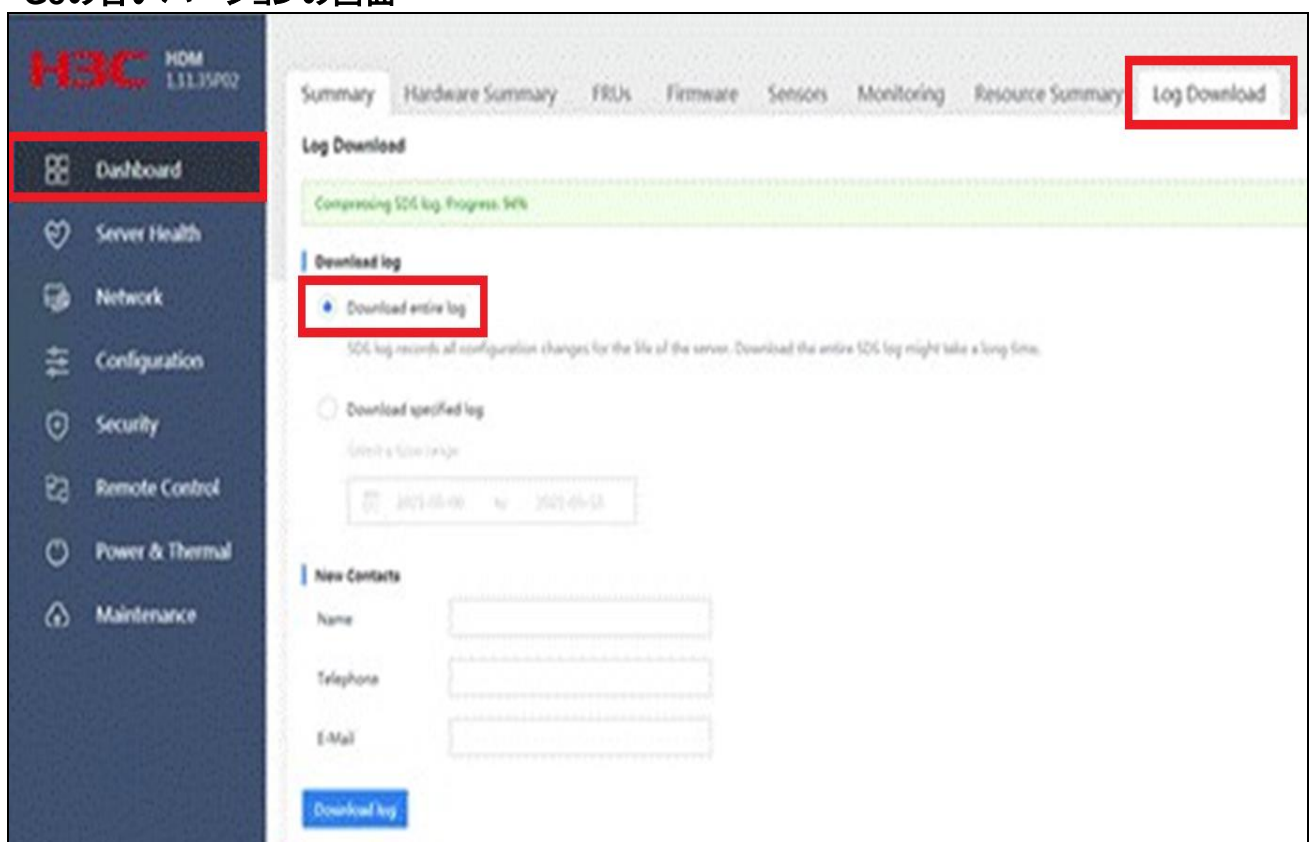
OSバージョン:

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**

### G3の古いバージョンの画面



## G5のバージョンの画面

The screenshot displays the H3C G5 management interface. The top navigation bar includes 'Dashboard', 'System', 'Configuration', 'Remote Services', 'Remote O&M', 'Users & Security', and 'Unified Control'. The 'Remote O&M' tab is active. On the left sidebar, the 'Logs' menu item is highlighted. The main content area is titled 'Logs' and contains three sub-sections: 'Event Log', 'Operation Log', and 'Log Download'. The 'Log Download' section is selected and contains the following elements:

- Download log**
- Download entire log**  
SDS log records all configuration changes for the life of the server. Download the entire SDS log might take a long time.
- Download specified log**  
Select a time range  
2023-10-13 to 2023-10-20
- New Contacts**  
Name:   
Telephone:   
E-Mail:
- 

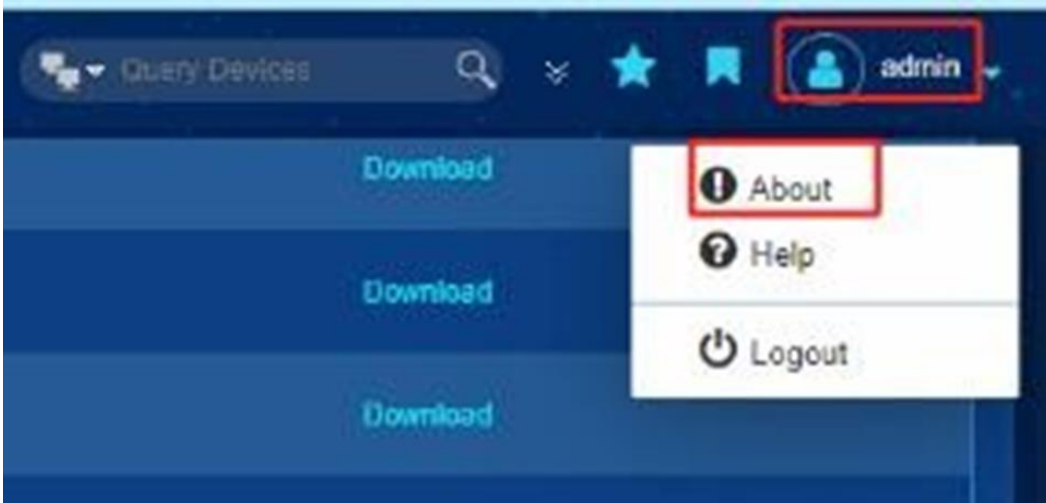
At the bottom right of the interface, the status 'HDM version: 2.42 HDM date and time: 2023-10-20 10:59:01' is displayed.

以上、よろしくお願い致します。

# 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。

View Authorized Code

| BOM Code | Authorized Code           | Bar Code        | QR Code   | BOM Description  | Authorized Typ |
|----------|---------------------------|-----------------|---|--|----------------|
| 0231A0U8 | 161119512L<br>32FF33      | 210231A0L<br>1  |  | H3C IMC, MPLS VPN<br>Manager Component (50<br>Nodes), Software (CD)  | Temporary      |
| 0231A2JB | 01218124224292<br>F33     | 210231A2J<br>Z  |  | H3C UCenter, IOM, Application<br>Management Component  | Temporary      |
| 0231A2LW | 0084576324330<br>3147FF33 | 210231A2<br>4F  |  | H3C IMC, End-user Intelligent<br>Access Component  | Temporary      |
| 0231A81U | 083347569525<br>232FF33   | 210231A8<br>2   |  | H3C IMC, MPLS VPN<br>Manager Component(50<br>nodes), Software(CD) Chinese<br>Edition                             | Temporary      |
| 0231A83U | 291609405332<br>F33       | 210231A8<br>8   |  | H3C IMC, Intelligent<br>Management Platform<br>Standard Edition (50 nodes),<br>Software (DVD) Chinese<br>Edition | Temporary      |
| 0231A83V | 184557761655<br>544FF33   | 210231A8<br>5   |  | H3C IMC, EAD Security Policy<br>Component(500 Security<br>Authentication Users),<br>Software(CD) Chinese Edition | Temporary      |
| 0231A8HC | 372700740525<br>F33       | 210231A8L<br>0Y |  | H3C UCenter, IOM, Service<br>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。

System > Log Configuration

Refresh Restore Default

The DEBUG log level is resource intensive. When you set the log level

| Process Name | Description                       | Log Level | Download Logs (Today) |
|--------------|-----------------------------------|-----------|-----------------------|
| uamThirdAuth |                                   | INFO      | Download              |
| uamjob       |                                   |           | Download              |
| uaming       |                                   |           | Download              |
| uam          |                                   | WARN      | Download              |
| portalserver |                                   | INFO      | Download              |
| policyserver |                                   | INFO      | Download              |
| netconf      |                                   | INFO      | Download              |
| jserver      | System startup log and Access Log | INFO      | Download              |
| lpsserver    |                                   | INFO      | Download              |
| img          | System Communication messages Log |           | Download              |

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。

The screenshot shows the H3C Intelligent Management Center (IMC) interface. The top navigation bar includes Home, Resource, User, Service, Alarm, Report, and System. The left sidebar contains various management options, with System Configuration and Server Info highlighted. The main content area displays the System > Server Info page, specifically the Process tab. A table lists various system processes with their descriptions, status, and location.

| Process         | Description                                   | Status  | Location       |
|-----------------|---|---------|----------------|
| dbman           | Database management                           | Started | Conductor serv |
| imccadmn        | ACL management                                | Started | Conductor serv |
| imccapmedm      | Apne management                               | Started | Conductor serv |
| imccdgbakdm     | Configuration file management                 | Started | Conductor serv |
| imccidmn        | Storage Automation                            | Started | Conductor serv |
| imccidmn01      | Storage Automation                            | Started | Conductor serv |
| imccidmn02      | Storage Automation                            | Started | Conductor serv |
| imccidmn03      | Storage Automation                            | Started | Conductor serv |
| imccidmn04      | Storage Automation                            | Started | Conductor serv |
| imccidmgrdm     | Generic command construct and analyse process | Started | Conductor serv |
| imcdhcpagentdm  | dhcpagent                                     | Started | Conductor serv |
| imcclaudmn      | Alarm management                              | Started | Conductor serv |
| imccicdm        | icc common service management                 | Started | Conductor serv |
| imccinventorydm | Inventory management                          | Started | Conductor serv |