

平成 16 年 11 月吉日

保守サポートお客様 各位

日本ストラタステクノロジー(株)
カスタマーサービス本部

拝啓、貴社益々ご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、弊社カスタマーサービス本部では ftServer 設置の増加に伴うディスク関連障害に備え状況の分析に取り組むことになりました。これにより障害時の対応として単なるドライブ交換以外の処置を考えたいと思っています。

そのために障害時には下記の手順によりなるべく多くの状況収集のため、皆様のご協力を是非お願いしたいと考えています。

どうかこの手順を関係者各位へご連絡いただき、ディスク交換 / 返送時には Issue への情報添付に付きまして宜しくご協力お願い申し上げます。

敬具

Disk 障害情報取得のお願い:

日本ストラタステクノロジー(株)カスタマーサービス本部

ディスクで障害が発生した場合は、以下のテンプレートを参考にしてIssueにアップデートして下さい。障害部品が確定している場合や、部品の交換を予定している場合には必ず<Defective Part Information>を記載して下さい。ディスク障害に必要な基本ログ情報は

- システムイベントログ(.evt)
- アプリケーションイベントログ(.evt)
- nt_dump_evlog(system, application),
- リングバッファー
- テキストへエクスポートされた関連する ftSMC 情報(ディスクノード、Disk - 0 等)
- ベリタスログ

(取得方法は教育時に配布の障害解析情報ドキュメント資料参照)

Issue への記入例

<System Configuration> (システムの構成を記載して下さい)

Site_ID : 1234
System Model : ft3300
OS Type : Windows2000 SP4
ftSSS Release : 2.3.0.2.752
Install Date : 2004/01/01
HW Configuration : DMR Twin
Mem 256MB x 4
CPU BIOS 12
ftSAA FW 2.3.746
BMC 1.08
Disk 18GB x2 36GB x2
AC Power : 100V
UPS : Yes

<Defective Part Information> (障害部品の詳細を記載して下さい)

Stratus Part Number : AA-D53100
Serial Number : 12345
HW Revision : 03
Slot Number : 10/40/1
Date Failed : 2004/08/01
Replace/DOA/WAR/FCO : Replace
PFAR : No
Part Send to :

<Failure Symptom> (障害状況を出来るだけ詳細に記載して下さい)

*Disk drive was removed from service in slot 10/40/1.
It seemed that many SCSI error lead the disk was removed.*

Failure date : (障害発生の時刻を記載して下さい)

2004/08/01 15:02:28

Action : (障害に対する処置を記載して下さい)

It was confirmed via ftSMC which is not showed a disk drive in slot 10/4/1.

It will be replaced at next week.

LCD Status(ftSMC) : (LCD の状態を記載して下さい)

Name Value

Caption Virtual BMC LCD

Line1 OS UP

Line2

StatusLEDColor Green

LED Status : (LED の色、点灯、点滅状態を記載して下さい)

Slot10 LED

Top :

Middle :

Middle :

Bottom :

Failure(Partner) Disk LED :

Slot11 LED

Top :

Middle :

Middle :

Bottom :

Failure(Partner) Disk LED :

<Logs> (どのようなログをどこに送った、コピーしたかを記載して下さい)

Following logs are placed in ftp site as Issue a-XXXXX.

System event log(.evt)

Application event log(.evt)

nt_dump_evlog(system, application)

RingBuffer

Exported ftSMC

Veritas Log

以上宜しくお願いします。 (2004/11/25)