

# <u>ftServerにおけるログ取得方法の概要(Windows編)</u>

内容: ftServerに関する障害調査を行う際に、必要となるログ・データの取得 方法になります。初期解析用のデータの取得方法と、詳細な調査を行う ときのデータ取得方法があります。

Rev 0.7: 2017/7/24

# Windows 編

# ● ftDataCollector ログ収集ツールによるログの取得

### 1. <u>ftDataCollector</u>

ftDataCollectorは種々の情報を一括収集するツールで、ftServer に標準でインストールされていま す。実行時は情報を収集するため若干の負荷がシステムにかかりますので、サービスへの影響が少 ない時間帯に実行されることをお勧めします。

### <u>実行方法</u>

Administrator権限を持つユーザーにて次のフォルダ内にあるftDataCollector.exeを開きます。ユーザ ーがビルトインadministratorのアカウントではない場合、ftDataCollector.exe を右クリックし"管理者と して実行"メニュー使用して開いてください。

ftSSS/AUL 5.x 以降: C:¥Program Files¥ftSys¥CustomerService¥SupportTools¥ftDataCollector ftSSS 4.x 以前: C:¥Program Files¥Stratus¥CustomerService¥SupportTools¥ftDataCollector

ftSSS/AUL(※1)の確認はftSMC(ftServer管理コンソール)を開き、ftServer > ftServer
 Configuration > Customer Infoをクリックして右側に表示されるftServer Releaseで確認できます

※1 ftSSSの名称はバージョン8以降でAULに変更されています。

【ftDataCollector V 7以降のサンプル画面】

ftDataCollector	8.0	
File Edit Help		
tDataCollector Optio	ns:	ftDataCollector Output:
🔽 Get log files	Run MSInfo32	Grabbing BMC SELs
Get system co	nfig 🔽 Get BMC/SSR dumps	Successfully saved collected BMC SELs. Collecting BMC dumps
Run ADPlus	Get system dumps	No BMC dumps found.
		No SSR dumps found.
· Collect Divic 3E	Ls i Get user dumps	Performing user-specified operations from ftdc.xml
Run MPS Repo	rt	Msinfo32
		Compressing files
<b>F a m</b>		ftDataCollector files will be deleted after compression!
I Compress files	Delete temporary files	Interpretation -> C. Program Piles its ys iclustomer service support obis httpataCollector/DataCollection/Bug 2013 03 08/Bug 2013 03 08.zip
🗌 Autorun	🗖 Run in parallel	Data collection complete!
User Name: Bug/Atlas number:		Data collection complete!
Scalable Storage -		Comments
	Monitor User: monitor	Bugpool directory = C:\Program Files\ftSys\CustomerService\SupportTools
		1 \htDataCollector\DataCollection\Bug_2013_03_08
	Monitor Pass: Inonitor	
	Monitor Pass: Imonitor Manage User: manage	Enter bug comments here.
Collect logs	Monitor Pass: Inonitor Manage User: manage Manage Pass: Imanage	Enter bug comments here.
Collect logs	Monitor Pass: Imonitor Manage User: manage Manage Pass: Imanage	Enter bug comments here.
Collect logs	Monitor Pass: Imonitor Manage User: manage Manage Pass: Imanage FTP User: ftp	Enter bug comments here.

通常取得時は上図のようにチェックを入れて、Start ボタンをクリックします。

- Get log files
- Run Msinfo32
- Get system config
- Get BMC/SSR dumps
- Collect BMC SELs
- Compress files
- Delete temporary files

オプション:

- Get system dumps

システム・クラッシュ等でメモリ・ダンプ・ファイルが作成されている場合には、"Get System Dumps" にチェックを入れてください。(生成されるログ・ファイルのサイズが大きくなりますので、ご留意くだ さい。)

- Run MPS Report

マイクロソフト社にWindows OS の問題の調査を依頼する場合には、MPSreport の取得が必要となります。この場合には、"Run MPS Report"にチェックを入れMPSreportを実施してください。

なお、ftSSS/AUL のバージョンにより、表示される内容が多少異なることがあります。 作成されたログは図の下部に記載された"Bugpool Dir"のパスに Bug\_xxx の名前で保存されます。 【ftDataCollector V 6以前のサンプル画面】

🙀 ftDataCollector (¥ 5.3.41)			
Edit Help			
ftDataCollector Options:	- ftDataCollector output:		
Get Log Files. (event logs, setupAPI, ringbuffer,.etc)	This is Release 6.0 and BMC dumps were relocated,		
Get System Configuration	COLLECTING USER SPECIFIED FILES FROM IN FILE		
Get ftScalable Storage Logs	COMPRESSING log files		
Run DmDiag Collect BMC SELs	ZIP file found, ftDataCollector files will be deleted!		
Run AdPlus Run MPS Report	Zip File location -> C:\PROGRA~1\ftSys\CustomerService		
Run PriDump tool (Sonic Only)	\SupportTools\ftDataCollector\DataCollection\Bug_2012_10_		
Compress Files 🔽 Delete files after Compression	Data Collection Complete!		
Auto Run (Starts automatically)			
-VTM Status Logs-	Comments		
- Gather VTM Status User: ADMIN	Bugpool directory = C:\PROGRA~1\ftSys\CustomerService		
Logs Pass: ADMIN	16-3		
Dump Options:	Bugpool directory = C:\PROGRA~1\ftSys\CustomerService		
Get BMC Dumps	16-2		
Get System Dumps Get SMM/VTM Dumps	Info:		
User Information:	Data Collection Complete		
User Name:			
Bug / Atlas Number	Start Exit		
Bugpool Dir: C:\PROGRA~1\ffSys\CustomerService\SupportTools\ffDataCollector\DataCollection			

通常取得時は上図のようにチェックを入れて、Start ボタンをクリックします。

- Get Log Files
- Get System Configuration
- Collect BMC SELs
- Compress Files
- Delete files after Compression

オプション:

- Get System Dumps

システム・クラッシュ等でメモリ・ダンプ・ファイルが作成されている場合には、"Get System Dumps" にチェックを入れてください。(生成されるログ・ファイルのサイズが大きくなりますので、ご留意くだ さい。)

- Run MPS Report

マイクロソフト社にWindows OS の問題の調査を依頼する場合には、MPSreport の取得が必要となります。この場合には、"Run MPS Report"にチェックを入れMPSreportを実施してください。

なお、ftSSS のバージョンにより、表示される内容が多少異なることがあります。 作成されたログは図の下部に記載された"Bugpool Dir"のパスにBug\_xxx の名前で保存されます。

# ● ログデータの個別取得方法

次の方法でログを取得します。

# Windowsのシステムイベントログ及びアプリケーションイベントログをevtx(evt)及びcsv形式で取得 します。

- 2-1. [スタート]-[管理ツール]-[イベント ビューアー]-[Windows ログ] を開きます。
- 2-2. [システム] を右クリックし、[(すべての)イベントに名前をつけて保存] を開きます。([アプリケ ーション]についても同様です)
- 2-3. [ファイル名] を入力します(例:system など)
- 2-4. [ファイルの種類]を選択します。(evtx(evt)及びcsv形式で保存してください)
- 2-5. [保存]ボタンをクリックします。
- 2-6. Windows Server 2008 以降は、[表示情報なし]にチェックをいれ、「OK」をクリックします。

#### 3. Windowsのシステムイベントログ及びアプリケーションイベントログをdbg形式で取得します。

- 3-1. コマンドプロンプト(※3)を開き下記パスへ移動します。 ftSSS 4 以前: C:¥Program Files¥Stratus¥CustomerService¥SupportTools ftSSS 5 以降: C:¥Program Files¥ftSys¥CustomerService¥SupportTools
  - ftSSS/AUL(※4)の確認はftSMC(ftServer管理コンソール)を開き、ftServer > ftServer Configuration > Customer Infoをクリックして右側に表示されるftServer Releaseで確認 できます。
  - ※3 Windows Server 2008以降はビルトインadministratorのアカウントでない場合、コマンド実 行時にエラーが出力されます。その場合は"管理者として実行"から開いてください。
  - ※4 ftSSSの名称はバージョン8以降でAULに変更されています。
- 3-2. 次の例のようにコマンドdbgを入力します
   (プロンプトがdbg: buffもしくはdbg: virtに変わります)。
   C:¥Program Files¥ftSys¥CUSTOMERSERVICE¥SUPPORTTOOLS>dbg
- 3-3. 次の例のようにコマンドnt\_dump\_evlogを入力し、quitで抜けます。 dbg: buff> nt\_dump\_evlog apl.txt application dbg: buff> nt\_dump\_evlog sys.txt system dbg: buff> quit
- 3-4. カレントディレクトリ内に作成されたイベントログファイル(apl.txt、sys.txt) を取得します。

#### 4. ring\_bufferログを取得します。

- 4-1. エクスプローラで以下のディレクトリへ移動します。
   ftSSS 4 以前: C:¥Program Files¥Stratus¥management¥logs
   ftSSS 5 以降: C:¥Program Files¥ftSys¥management¥logs
- 4-2. ring\_buffer.\*のテキストファイルをコピーして取得します。

ring\_buffer.\*がない場合は下記の方法で手動で取得してください。

- a. コマンドプロンプトを開き下記パスへ移動します。 ftSSS 4 以前: C:¥Program Files¥Stratus¥CustomerService¥SupportTools ftSSS 5 以降: C:¥Program Files¥ftSys¥CustomerService¥SupportTools
- b. 次の例のようにコマンド dbg -r funcs を入力します。 C:¥Program Files¥ftSys¥CUSTOMERSERVICE¥SUPPORTTOOLS>dbg -r funcs
- c. 画面への出力が止まるまで待ちます。
- d. カレントディレクトリ内に作成されたrb.txtを取得します。
- e. quitで抜けます。

## ● 詳細なデータ取得方法

Stratus のサポート・センタより、必要に応じて次のログ・データの取得を依頼することがあります。

#### 5. logs フォルダ

次のフォルダ内のログファイルをフォルダごとコピーして取得します。 ftSSS 4 以前: C:¥Program Files¥Stratus¥management¥logs ftSSS 5 以降: C:¥Program Files¥ftSys¥management¥logs

### 6. <u>ftSMC 情報のエクスポート</u>

ftSMC を開き、+マークでノードを展開し、対象のノードをクリックすると右側に詳細な情報が表示 されます。この情報をテキストファイルに保存することが出来ます。

- 6-1. 情報を取得する対象のノードを右クリックし、一覧のエクスポートを選択します。
- 6-2. 「一覧のエクスポート」にて任意のフォルダに対象のノードと分る任意の名前を付けて 保存します。

### 7. メモリ・ダンプ・ファイル

C:¥sradumps(またはC:¥ftSysDump)に保存されている、MEMORY<番号>.DMPファイルと MEMORY<番号>.TXT ファイルを取得して下さい。

#### 8. <u>VTM ログ</u>

ASN やVTM の問題が発生した場合は、VTM のログを取得します。 VTM のログは次の方法で取得します。

- 8-1. ftSSS 4及び5の場合
  - 8-1-1. コマンドプロンプトを開き、VTM にtelnet でログインします。 デフォルトのログイン・アカウントはADMIN、パスワードはADMIN です
  - 8-1-2. コマンドoem status を実行します。出力内容をNotepad などにコピーして取得してください。なお、コマンドプロンプトのバッファ・サイズが小さい場合には、出力が上書きされてしまいますので、あらかじめプロパティでバッファ・サイズを調整してから実行してください。 (コマンドプロンプトのプロパティから画面バッファのサイズの高さを変更します)

8-1-3. コマンドexit でログアウトします。



8-2. ftSSS 6及び7の場合

8-2-1. コマンドプロンプトを開き、VTM にtelnet でログインします。 デフォルトのログイン・アカウントはADMIN、パスワードはADMIN です。

8-2-2. 次のコマンドを実行します。出力内容をNotepad などにコピーして取得してください。な お、コマンドプロンプトのバッファ・サイズが小さい場合には、出力が上書きされてしまいま すので、あらかじめプロパティでバッファ・サイズを調整してから実行してください。

> version bs 0 bs 1 cd /map1/nic1 show

cd /

ifconfig −a

netstat

arp −a cd /sra/dbl

list

print

cd /sra/ssm

getsystemstate

cd /sra/act

actstatus

cd /sra/asn

asnstatus

8-2-3. コマンドexit でログアウトします。

以上