



## 知识和支持 Astra Data Store

NetApp  
June 27, 2022

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/zh-cn/astra-data-store/support/troubleshooting-ads.html> on June 27, 2022. Always check docs.netapp.com for the latest.

# 目录

- 知识和支持 ..... 1
  - 故障排除 ..... 1
  - 获取帮助 ..... 1
  - 自动支持监控 ..... 1

# 知识和支持

## 故障排除

了解如何解决您可能遇到的一些常见问题。

[https://kb.netapp.com/Advice\\_and\\_Troubleshooting/Cloud\\_Services/Astra](https://kb.netapp.com/Advice_and_Troubleshooting/Cloud_Services/Astra)

## 获取帮助

NetApp 以多种方式为 Astra 数据存储提供支持。全天候提供免费自助服务支持选项，例如知识库（KB）文章和可宽延的渠道。



您可以获得Astra Data Store的社区技术支持。使用创建案例 "[NetApp 支持站点（NSS）](#)" 不适用于此版本。您可以通过反馈选项联系支持部门，也可以使用 Slack 渠道自助服务。

### 自助服务支持选项

这些选项全天候免费提供：

- "[知识库（需要登录）](#)"

搜索与Astra数据存储相关的文章、常见问题解答或中断修复信息。

- 文档。

这是您当前正在查看的文档站点。

- "[netapp](#)" 容器 " [可宽延通道](#)"

转到 " 容器 " 渠道，与同行和专家建立联系。

- 反馈电子邮件

发送电子邮件至 [astra.feedback@netapp.com](mailto:astra.feedback@netapp.com) ，告知我们您的想法，想法或顾虑。

### 了解更多信息

- "[如何将文件上传到 NetApp（需要登录）](#)"
- "[NetApp 知识库文章](#)"

## 自动支持监控

AutoSupport 监控 Astra 数据存储系统运行时间和信息，并向 NetApp 支持部门发送消息。根据您的配置，可以监控以下系统组件：

- 控制面板

- 存储

默认情况下，期间会启用 AutoSupport ["Astra Data Store 集群安装"](#) 或在将 AutoSupport 自定义资源（CR）应用于集群后。启用后，AutoSupport（ASUP）捆绑包将自动上传到 ["NetApp 支持站点（NSS）"](#) 或可供手动下载。

#### 选项

- [\[AutoSupport triggers and scenarios\]](#)
- [\[Configure custom control plane AutoSupport collection\]](#)
- [\[Configure custom storage AutoSupport collection\]](#)
- [\[List ASUPs in the system\]](#)
- [\[Download an ASUP Bundle\]](#)
- [\[Upload a core file\]](#)

## AutoSupport 触发器和场景

AutoSupport 捆绑包可通过以下方式触发：

- \* 定期 \*：ASUP 捆绑包按 CR 中定义的间隔创建。
- \* 用户触发 \*：您可以手动创建自己的 ASUP 以查看日志。
- \* 核心转储 \*：如果节点上存在核心转储，则会生成 ASUP，并将核心发送给 NetApp 进行进一步调查。
- \* 基于 CallHome 事件 \*：从操作系统的特定 CallHome 事件生成 ASUP。
- \* 基于 Kubernetes 事件 \*：从控制平面中的特定 Kubernetes 事件生成 ASUP。

这些触发情形会生成以下 AutoSupport 类型之一：

- 控制平面**CRS**：一组AutoSupport 数据存储控制平面日志和。
- \* 存储 AutoSupport \*：存储报告和性能数据的集合。
- \* 核心转储 AutoSupport \*：系统核心转储的集合。

## 配置自定义控制平面 AutoSupport 收集

您可以创建一个自定义 AutoSupport 收集配置，用于报告控制平面事件。默认情况下，大多数安装都已在期间启用定期事件报告 ["Astra Data Store 集群安装"](#)。此操作步骤介绍如何配置 AutoSupport CR，以便根据您选择的参数进行报告：

#### 步骤

1. 自定义以下命令以创建控制面板集合 CR：

```
kubectl astasds asup collect -c controlplane --namespace=astrads-system
```

- a. 定义自定义参数：

- `<myASUPname>`：要生成的 AutoSupport CR 的名称。

- `-e <事件名称>`：触发收集的事件名称。事件名称应在 `component-yaml` 中预定义（该名称已挂载到支持控制器）。

#### 示例

```
kubectl astrasds asup collect -c controlplane custom-asup-name -e debug --namespace=astrads-system
```

#### a. 根据需要为系统添加其他参数：

- `-cluster`：在多集群环境中需要此标志。
- `-localCollection`：启用本地收集。默认值为 `false`。
- `-forceUpload`：启用强制上传。默认值为 `false`。
- `--retry`：启用重试。默认值为 `false`。

## 配置自定义 **Storage AutoSupport** 收集

您可以创建自定义 AutoSupport 收集配置，以报告存储组件事件。默认情况下，大多数安装都已在期间启用定期事件报告 "[Astra Data Store 集群安装](#)"。此操作步骤介绍如何配置 AutoSupport CR，以便根据您选择的参数进行报告：

#### 步骤

#### 1. 自定义以下命令以创建存储收集 CR：

```
kubectl astrasds asup collect -c storage --namespace=astrads-system
```

#### a. 定义自定义参数：

- `<myASUPname>`：要生成的 AutoSupport CR 的名称。
- `-e <事件名称>`：触发收集的事件名称。事件名称应在 `component-yaml` 中预定义（该名称已挂载到支持控制器）。

#### 性能事件示例：

```
kubectl astrads asup collect -c storage -e performance example-perf-storage-asup
```

- `-t <ISO_format> -d <hours>`：在指定的持续时间内为所有节点收集存储 ASUP。请使用标准 ISO 日期时间格式（`-t`），持续时间（`-d`）以小时为单位。例如：

```
kubectl astrads asup collect -c storage -t 2021-01-01T15:00:00Z -d 24
```

- `-nodes <节点名称>`：为指定节点收集存储 ASUP。例如：

```
kubectl astrads asup collect -c storage --nodes example1
```

- `-nodes nodename1, nodeame2, nodeame3`：为指定节点收集存储 ASUP：

```
kubectl astrads asup collect -c storage --nodes  
example1,example2,example3
```

a. 根据需要为系统添加其他参数：

- `-cluster`：在多集群环境中需要此标志。
- `-localCollection`：启用本地收集。默认值为 `false`。
- `-forceUpload`：启用强制上传。默认值为 `false`。
- `--retry`：启用重试。默认值为 `false`。

## 列出系统中的 ASUP

使用以下命令按名称列出系统中的 ASUP：

```
kubectl astrads asup list --namespace=astrads-system
```

响应示例：

| NAMESPACE               | NAME                                | SEQUENCE | NUMBER                    | EVENT |
|-------------------------|-------------------------------------|----------|---------------------------|-------|
| SIZE                    | STATE                               | LOCAL    | COLLECTION                |       |
| astrads-system          | storage-callhome.reboot.unknown-... | 1        |                           |       |
| callhome.reboot.unknown | 0                                   | uploaded | astrads-ds-support-tdl2h: |       |
| astrads-system          | storage-callhome.reboot.unknown-... | 2        |                           |       |
| callhome.reboot.unknown | 0                                   | uploaded | astrads-ds-support-xx6n8: |       |
| astrads-system          | storage-callhome.reboot.unknown-... | 3        |                           |       |
| callhome.reboot.unknown | 0                                   | uploaded | astrads-ds-support-qghnx: |       |

## 下载 ASUP 捆绑包

您可以使用此命令下载本地收集的 ASUP 捆绑包。使用 `-o <位置>` 指定当前工作目录以外的位置：

```
./kubectl-astrads asup download <ASUP_bundle_name> -o <location>
```

## 上传核心文件

如果服务崩溃，则会创建 AutoSupport（ASUP）消息以及崩溃时包含相关内存内容的文件（称为核心文件）。Astra Data Store会自动将ASUP消息上传到NetApp支持部门、但您需要手动上传核心文件、以便它

与ASUP消息相关联。

## 步骤

1. 使用以下 `kubectl` 命令查看 ASUP 消息：

```
kubectl astrads asup list --namespace=astrads-system
```

您应看到类似于以下内容的输出：

| NAMESPACE      | NAME                     | SEQUENCE NUMBER                   | EVENT    |
|----------------|--------------------------|-----------------------------------|----------|
| SIZE           | STATE                    | LOCAL COLLECTION                  |          |
| astrads-system | storage-coredump-2021... | 1                                 | coredump |
| 197848373      | compressed               | astrads-ds-support-sxxn7:/var/... |          |

2. 使用以下 `kubectl` 命令从 ASUP 消息中下载核心文件。使用 `-o`` 选项为下载的文件指定目标目录。

```
kubectl astrads asup download storage-coredump-20211216t140851311961680  
-o <absolute_path_to_destination_directory>
```



在极少数情况下，您可能无法下载核心文件，因为其他核心文件已取代它。发生这种情况时，命令将返回错误 `cannot stat : no such file or directory`。如果您看到此错误，可以 ["获取帮助"](#)。

3. 打开 Web 浏览器并浏览到 ["NetApp 身份验证文件上传工具"](#)，如果您尚未登录，请输入您的 NetApp 支持凭据。
4. 选中 `* 我没有案例编号 *` 复选框。
5. 在 `* 最近的区域 *` 菜单中，选择最接近您的区域。
6. 选择 `* 上传 *` 按钮。
7. 浏览并选择先前下载的核心文件。

此时将开始上传。上传完成后，将显示一条成功消息。

## 了解更多信息

- ["如何将文件上传到 NetApp（需要登录）"](#)

## 版权信息

版权所有©2022 NetApp、Inc.。保留所有权利。Printed in the U.S.版权所涵盖的本文档的任何部分不得以任何形式或任何手段复制、包括影印、录制、磁带或存储在电子检索系统中—未经版权所有者事先书面许可。

Software derived from copyrighted NetApp material is subject to the following license and disclaimer:

本软件由NetApp按"原样"提供、不含任何明示或默示担保、包括但不限于适销性和特定用途适用性的默示担保、特此声明不承担任何任何责任。IN NO EVENT SHALL NETAPP BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION) HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, STRICT LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE) ARISING IN ANY WAY OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGE.

NetApp reserves the right to change any products described herein at any time, and without notice. NetApp assumes no responsibility or liability arising from the use of products described herein, except as expressly agreed to in writing by NetApp. The use or purchase of this product does not convey a license under any patent rights, trademark rights, or any other intellectual property rights of NetApp.

The product described in this manual may be protected by one or more U.S. patents, foreign patents, or pending applications.

RESTRICTED RIGHTS LEGEND: Use, duplication, or disclosure by the government is subject to restrictions as set forth in subparagraph (c)(1)(ii) of the Rights in Technical Data and Computer Software clause at DFARS 252.277-7103 (October 1988) and FAR 52-227-19 (June 1987).

## 商标信息

NetApp、NetApp标识和中列出的标记 <http://www.netapp.com/TM> 是NetApp、Inc.的商标。其他公司和产品名称可能是其各自所有者的商标。