



知識與支援 Astra Data Store

NetApp
June 01, 2022

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/zh-tw/astra-data-store/support/troubleshooting-ads.html> on June 01, 2022. Always check docs.netapp.com for the latest.

目錄

- 知識與支援 1
 - 疑難排解 1
 - 取得協助 1
 - 自動支援監控 1

知識與支援

疑難排解

瞭解如何解決您可能遇到的一些常見問題。

https://kb.netapp.com/Advice_and_Troubleshooting/Cloud_Services/Astra

取得協助

NetApp以多種方式支援Astra Data Store。全年無休提供免費的自助服務支援選項、例如知識庫（KB）文章和Slack通路。



您可以取得Astra Data Store的社群技術支援。使用建立案例 "[NetApp支援網站（NSS）](#)" 不適用於此版本。您可以透過意見反應選項與支援部門聯絡、或使用Slack通路進行自助服務。

自助服務支援選項

這些選項全年無休免費提供：

- "[知識庫（需要登入）](#)"

搜尋與Astra Data Store相關的文章、常見問題集或中斷修復資訊。

- 文件

這是您目前正在檢視的文件網站。

- "[NetApp「Container」 Slack通路](#)"

前往「Container」通路、與同儕和專家交流。

- 意見反應電子郵件

傳送電子郵件至astra.feedback@netapp.com、讓我們知道您的想法、想法或疑慮。

如需詳細資訊、請參閱

- "[如何將檔案上傳至NetApp（需要登入）](#)"
- "[NetApp知識庫文章](#)"

自動支援監控

此功能可監控Astra Data Store系統的執行時間和資訊、並將訊息傳送給NetApp支援部門。AutoSupport視您的組態而定、您可以監控這些系統元件：

- 控制面

- 儲存設備

在期間預設啟用支援AutoSupport "[Astra Data Store叢集安裝](#)" 或者AutoSupport 在叢集套用了某個來源自訂資源（CR）之後。啟用後AutoSupport、即可自動將S還原（ASUP）套裝組合上傳至 "[NetApp支援網站（NSS）](#)" 或可供手動下載。

選項

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

可觸發及情境AutoSupport

下列方式觸發了各種套裝組合：AutoSupport

- 定期：ASUP套裝組合是以在CR中定義的時間間隔建立。
- 使用者觸發：您可以手動建立自己的ASUP來查看記錄。
- * Coredump *：如果節點上有核心傾印、則會產生ASUP、核心會傳送至NetApp以供進一步調查。
- 基於呼叫首頁事件：ASUP是由作業系統的特定呼叫首頁事件所產生。
- * Kubernetes事件為基礎*：ASUP是由控制面板中的特定Kubernetes事件所產生。

這些觸發案例產生下列AutoSupport 其中一種功能類型：

- * ControlPlane AutoSupport Section*：Astra Data Store控制平面記錄與CRS的集合。
- 儲存**AutoSupport** 功能：儲存報告與效能資料的集合。
- 核心傾印**AutoSupport** 功能：系統核心傾印的集合。

設定自訂控制面板AutoSupport 的資料收集

您可以建立可AutoSupport 報告控制面板事件的自訂資料收集組態。大多數安裝在預設情況下、都會在期間啟用定期事件報告 "[Astra Data Store叢集安裝](#)"。本程序說明如何根據AutoSupport 您所選的參數來設定報告的功能：

步驟

1. 自訂下列命令以建立控制面板集合CR：

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

- a. 定義自訂參數：

- '<myASUPName>'：AutoSupport 要產生的Setcr名稱。

- 「-e <事件名稱>」：觸發集合的事件名稱。事件名稱應預先定義在component.yaml（安裝於支援控制器）中。

範例：

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

a. 視系統需求新增其他參數：

- 「叢集」：在多叢集環境中需要此旗標。
- 「-localCollection」：啟用本機收藏。預設值為「假」。
- 「-forceupload」：啟用強制上傳。預設值為「假」。
- 「-retry」：啟用重試。預設值為「假」。

設定自訂儲存AutoSupport 功能的收藏

您可以建立AutoSupport 可報告儲存元件事件的自訂資料收集組態。大多數安裝在預設情況下、都會在期間啟用定期事件報告 "[Astra Data Store叢集安裝](#)"。本程序說明如何根據AutoSupport 您所選的參數來設定報告的功能：

步驟

1. 自訂下列命令以建立儲存集合CR：

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

a. 定義自訂參數：

- '<myASUPName>'：AutoSupport 要產生的Setcr名稱。
- 「-e <事件名稱>」：觸發集合的事件名稱。事件名稱應預先定義在component.yaml（安裝於支援控制器）中。

效能事件範例：

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

- t <ISO_format>-d <hides>'：在指定的時間內、為所有節點收集儲存ASUP。使用標準ISO日期時間格式（「-t」）、以小時為單位的持續時間（「-d」）。例如：

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

- -nodes<nodename>'：收集指定節點的儲存ASUP。例如：

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

- `-nodes nodename1`、`nodename2`、`nodename3`：收集指定節點的儲存ASUP：

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

a. 視系統需求新增其他參數：

- 「叢集」：在多叢集環境中需要此旗標。
- 「`-localCollection`」：啟用本機收藏。預設值為「假」。
- 「`-forceupload`」：啟用強制上傳。預設值為「假」。
- 「`-retry`」：啟用重試。預設值為「假」。

列出系統中的ASUP

使用下列命令、依名稱列出系統中的ASUP：

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

回應範例：

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:	

下載ASUP產品組合

您可以使用此命令下載本機收集的ASUP套裝組合。使用「`-o`」指定目前工作目錄以外的位置：

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

上傳核心檔案

如果服務當機、AutoSupport 系統會在當機時建立一個包含相關記憶體內容的資訊（ASUP）訊息（稱為核心檔案）。Astra Data Store會自動將ASUP訊息上傳給NetApp Support、但您需要手動上傳核心檔案、使其與ASUP

訊息相關聯。

步驟

1. 使用下列「kubectl」命令來檢視ASUP訊息：

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

您應該會看到類似下列的輸出：

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

2. 使用下列「kubectl」命令、從ASUP訊息下載核心檔案。使用「-o」選項來指定下載檔案的目的地目錄。

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



在極少數情況下、您可能無法下載核心檔案、因為其他核心檔案已經取代。發生這種情況時、命令會傳回「無法stat：無此類檔案或目錄」錯誤。如果看到此錯誤、您可以 ["取得協助"](#)。

3. 開啟網頁瀏覽器並瀏覽至 ["NetApp驗證檔案上傳工具"](#)、如果您尚未登入、請輸入您的NetApp支援認證資料。
4. 選取「我沒有個案編號」核取方塊。
5. 在*最近的地區*功能表中、選取最靠近您的區域。
6. 選取*上傳*按鈕。
7. 瀏覽並選取您先前下載的核心檔案。

隨即開始上傳。上傳完成時、會出現一則成功訊息。

如需詳細資訊、請參閱

- ["如何將檔案上傳至NetApp（需要登入）"](#)

版權資訊

Copyright©2022 NetApp、Inc.版權所有。美國印製本文件中版權所涵蓋的任何部分、不得以任何形式或任何方式（包括影印、錄製、在未事先取得版權擁有者書面許可的情況下、在電子擷取系統中進行錄音或儲存。

衍生自受版權保護之NetApp資料的軟體必須遵守下列授權與免責聲明：

本軟體係由NetApp「依現狀」提供、不含任何明示或暗示的保證、包括但不限於適售性及特定用途適用性的暗示保證、特此聲明。在任何情況下、NetApp均不對任何直接、間接、偶發、特殊、示範、或衍生性損害（包括但不限於採購替代商品或服務；使用損失、資料或利潤損失；或業務中斷）、無論是在合約、嚴格責任或侵權行為（包括疏忽或其他）中、無論是因使用本軟體而產生的任何責任理論（包括疏忽或其他）、即使已被告知可能造成此類損害。

NetApp保留隨時變更本文所述之任何產品的權利、恕不另行通知。除非NetApp以書面明確同意、否則NetApp不承擔因使用本文所述產品而產生的任何責任或責任。使用或購買本產品並不代表NetApp擁有任何專利權利、商標權利或任何其他智慧財產權。

本手冊所述產品可能受到一或多個美國國家/地區的保護專利、國外專利或申請中。

限制權利圖例：政府使用、複製或揭露受DFARS 252.277-7103（1988年10月）和FAR 52-227-19（1987年6月）技術資料與電腦軟體權利條款（c）（1）（ii）分段所述限制。

商標資訊

NetApp、NetApp標誌及所列的標章 <http://www.netapp.com/TM> 為NetApp、Inc.的商標。其他公司和產品名稱可能為其各自所有者的商標。