

サンプル版

Orchestrating a brighter world

NEC

【Linuxサービスセットご契約のお客様限定】

# スライドで見る！ トラブル発生時の情報採取の手順

NEC ITプラットフォーム事業部

■ 本ドキュメントは、システム運用担当者がトラブル発生時にどのような点を確認・整理すべきか、また、最低限どのような情報採取を行っておくべきかを説明したガイドです。

■ RHEL6 以降の環境を対象としています。

■ トラブル発生に備えた情報採取ツールの導入・設定方法、トラブル発生時の情報採取方法に関する詳細な情報は、下記を参照してください。

- [Linux] サーバトラブルへの備えと情報採取の手順

<https://www.support.nec.co.jp/View.aspx?id=3140000151>

## 目次

1. トラブル発生時に確認・整理すべきポイント
2. トラブル発生時の情報採取の方法
  - i. 情報採取ツール sosreport / actlog
  - ii. sosreport 情報の採取方法
  - iii. actlog 情報の採取方法
3. 各トラブル発生時の情報採取方法
  - i. OS ストール
  - ii. OS リセット（突然の OS 再起動）
  - iii. AP 動作異常（エラー出力・動作遅延・異常終了など）

■ トラブルの早期解決のため、以下のポイントを確認・整理してください。

- 問題の定義（何が問題なのか？）
- トラブルの発生日時（いつどのようにして気づいたのか？）
- トラブルの具体的な状況
- 再現性の有無・発生頻度
- 他サーバでの発生状況
- トラブル発生前に実施した作業内容
- 発生条件（切り分け済みの場合）
- インストールされている PP 製品

■ 上記ポイントを整理後、お問い合わせいただく際に使用するフォーマットを用意しております。詳細は以下のコンテンツに記載されています。

- Linux OS のお問い合わせ

<https://www.support.nec.co.jp/View.aspx?id=3160100016>

## 2. トラブル発生時の情報採取の方法

サンプル版

■ トラブル発生時に採取する情報は、ログファイルであったり、設定ファイルであったり、OS のリソース使用状況を確認できるログ・コマンドの実行結果であったりと、様々です。

■ 以下の 2 つの情報採取ツールは、これら情報を一括で収集してくれる便利なツールです。

- sosreport (Red Hat 社提供の情報採取ツール)
- actlog (弊社提供の情報採取ツール)

■ トラブル発生時にどのような情報を採取すべきかお困りの場合は、まずはこれら情報を採取いただき、お問い合わせの際にあわせてご提供ください。

## 2. i . 情報採取ツール sosreport / actlog

サンプル版

■ sosreport は、Red Hat 社から提供されているツールであり、/var/log 下の各種ログファイル、/etc 下の各種設定ファイルなどを一括して収集するツールです。

(多くの環境ではデフォルトでパッケージが導入されています)

設定の正誤、エラーメッセージの出力有無の確認などに役立ちます。

■ actlog は、弊社から Linux サービスセット契約者向けに提供しているツールであり、システムリソースデータ・プロセスリソースデータを定期的にモニタリングするツールです。

(パッケージの追加導入・サービスの事前起動の必要があります)

OS ストール、AP 動作異常の調査など、トラブル発生までのリソースデータの推移を確認するのに役立ちます。

■ sosreport/actlog は、以下のような情報を収集します。

情報採取ツール	サービスの事前起動	収集情報の概要
sosreport	不要	OS バージョン、カーネルバージョン、/var/log 下の各種ログファイル、/etc ディレクトリ下の設定ファイル、インストールパッケージ情報、HW 構成情報 (機種、CPU、メモリ、接続カードなど)、sosreport 実行時のリソースデータ (df, free, ps, /proc 下のカーネル内部情報 など) など
actlog	必要	以下、一定時間間隔毎に採取されたリソースデータ - 稼働中プロセス状況 (top) - ネットワーク接続状況 (netstat) - ファイルシステム使用状況 (df) - CPU・メモリ・I/O 統計情報 (vmstat) - ディスク I/O 状況 (iostat) - 共有メモリ使用状況 (ipcs) - メモリ詳細使用状況 (/proc/meminfo) など