

障害調査資料採取のための
システム情報採取ツール (IT Report Utility)
利用のお願い

2012年7月
株式会社 日立製作所
ITプラットフォーム事業本部

Contents

1. IT Report Utilityの効果的な使い方
2. IT Report Utilityの対応状況
3. IT Report Utilityの入手方法
4. IT Report Utilityの利用方法
5. IT Report Utility利用のお願い
6. IT Report Utilityに関するお問い合わせ

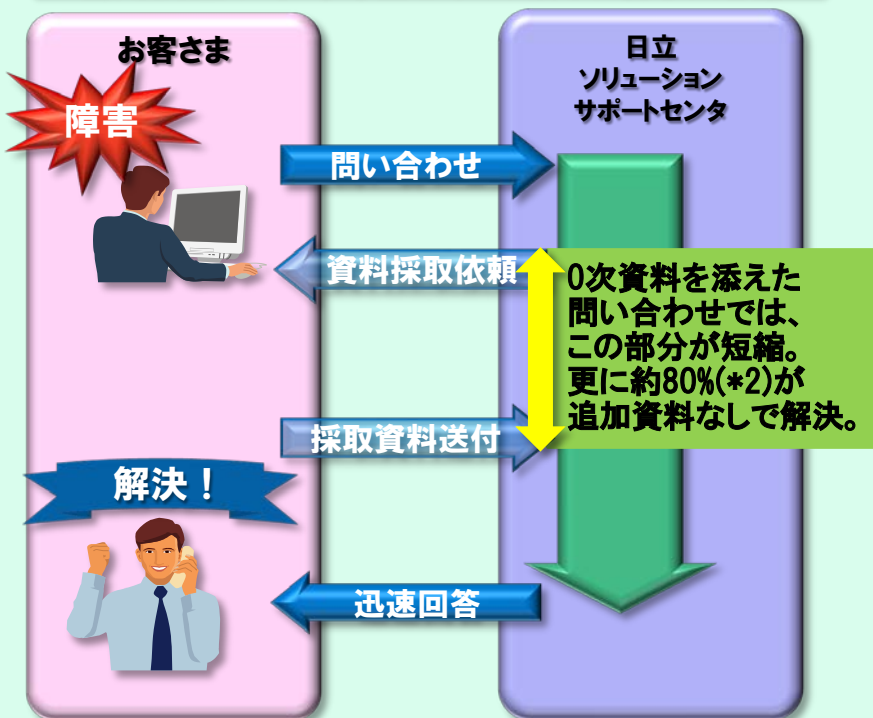
1. IT Report Utilityの効果的な使い方

IT Report Utilityが、お客様システムの障害解決をサポート

障害調査・解決時間の短縮を図ります

0次資料(*1)を添えてお問い合わせ

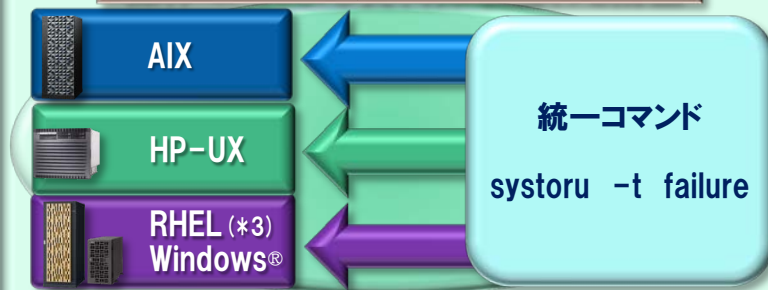
初期調査が即時可能となり、解決時間が短縮



調査資料採取の作業負担を軽減します

OSを意識しない統一コマンド

操作ミスによる資料採取漏れを防止



障害調査に必要な資料を一括採取

資料採取時間、回数を大幅削減



0次資料採取には、IT Report Utilityをご利用ください!

*1 0次資料:障害発生の際に採取し、お問い合わせと同時に送付いただく調査資料

*2 2012年1月から5月までのOSの障害に関するお問い合わせより集計

*3 RHEL:Red Hat Enterprise Linux

2. IT Report Utilityの対応状況

ITRUの対応状況 (2012/6時点)

・ OS対応製品

OS	対象VR
AIX	5L V5.3、V6.1、V7.1
HP-UX	11i v2 (IPF) (*1)、11i v3 (IPF) (*2) *1:2004年9月リリース版以降が前提です *2:2007年2月リリース版以降が前提です
Red Hat Enterprise Linux	4 Update3、4.5、4.7、5.1、5.3、5.4、5.6、5.7、6.1、6.2
Windows	2003 R2、2003 R2 SP2 2008、2008 SP2、2008 R2、 2008 R2 SP1

・ ミドルウェア対応製品

製品名	対象VR	対象OS
HiRDB	V7~V9	AIX,HP-UX,RHEL,Windows
uCosminexus TP1/Server Base	05-04-/L~07-02	同上
HAモニタ	01-07~01-42	AIX,HP-UX,RHEL
XNF/AS/BASE	01-00~02-03	同上
JP1/ServerConductor		RHEL,Windows

※上記製品については、それぞれに対応したITRU本体とITRU拡張モジュールを別途インストールする必要があります。

以下例に従ってご利用願います。

(例) AIX+HiRDBで利用する場合 : AIX対応のITRU本体とHiRDB対応のITRU拡張モジュールをインストール

なお、各製品の対応版ITRUの入手及びインストールについては、3章以降をご参照ください。

2. IT Report Utilityの対応状況

ITRUの対応状況 (2012/6時点)

以下に示すミドルウェア製品には、ITRU対応機能が含まれています。
例に従ってご利用願います。

(例) AIX+uCosminexus Application Serverで利用する場合：AIX対応のITRU本体をインストール
なお、各製品の対応版ITRUの入手及びインストールについては、3章以降をご参照ください。

製品名	対象VR	対象OS
uCosminexus Application Server	09-00	HP-UX (IPF), RHEL (x64), Windows (x64), Windows (x86)
uCosminexus Application Server-R		RHEL (x64), Windows (x64), Windows (x86)
uCosminexus Service Platform		HP-UX (IPF), RHEL (x64), Windows (x64), Windows (x86)
uCosminexus Developer		Windows (x86)
uCosminexus Service Architect		HP-UX (IPF), RHEL (x64), Windows (x64), Windows (x86)
uCosminexus Application Server (64)		AIX
uCosminexus Service Platform (64)		AIX
Linux Tough Dump [x86/]	—	RHEL
Linux Tough Dump	—	
Enterprise Event Recorder for Linux	—	
HA Logger Kit for Linux	—	
HA Network Driver for Linux	—	

※他ミドルウェア製品についても、順次対応予定です。

今後対応した製品状況については、3章に示すURL内の「サポート状況一覧」に掲載します。

3. IT Report Utilityの入手方法

ITRUの入手

ITRUは次のWeb上にて公開していますので、ダウンロードして入手願います。

なお、ツールの入手に関して、新規のサポート契約や費用が発生することはありません。

- ・公開サイトURL http://www.hitachi.co.jp/cgi-bin/soft/sjst/select_open.cgi
- ・日立サポート360ご契約のお客様専用ホームページ「IT Report Utility (システム情報採取ツール)」

■公開サイトからのダウンロード手順
下記URLへアクセス。

[URL] http://www.hitachi.co.jp/cgi-bin/soft/sjst/select_open.cgi

- ① 「障害調査資料採取のためのシステム情報採取ツール(IT Report Utility) 利用のお願い」をクリックすると、IT Report Utilityの概要や利用効果等を纏めたドキュメントが参照できます。
- ② 契約対象の「XX版ダウンロード」からダウンロードします。

IT Report Utility (システム情報採取ツール) のご紹介

本ツールはお客様の業務システムの安定稼働を目的として、システムの構成確認に必要な情報*1および障害の一次切り分けや調査/解析に必要な情報*2を効率的に採取するツールです。
以下のような場面でご利用ください。*3

【障害発生時】
日立サポート360や日立のサポートサービスをご契約の場合、障害が発生したサーバで本ツールにて情報採取し、採取した情報を添えて日立ソリューションサポートセンターにお問い合わせください。
それにより初期調査がスムーズに進み、問題解決までの時間を短縮できます。是非、ご利用ください。

① [障害調査資料採取のためのシステム情報採取ツール \(IT Report Utility\) 利用のお願い \(PDF形式, 1.13 MB\)](#)

【システム構築/修正変更作業時】
本ツールにて採取した構成情報を元にした各種設計書と実環境との突合せや、システム修正変更前後に本ツールにて構成情報を採取し差分確認を行うなど、システム構成管理で必要となる情報の一部としてご利用ください。

ツールの選択

ご利用するシステムの対応OSを選択してください。

AIX版

AIX版ダウンロード		HP-UX版ダウンロード	
本体	システム情報採取ツール 01-10 由 README (テキスト形式, 7.89Kバイト) 由 取扱説明書 (PDF形式, 857Kバイト)	本体	IT Report Utility *1 02-00 由 README (テキスト形式, 10.7Kバイト) 由 取扱説明書 (PDF形式, 920Kバイト)
拡張モジュール *4	IT Report Utility for HAmomitor 01-00~/A 由 README (テキスト形式, 29.8Kバイト)	拡張モジュール *4	IT Report Utility for HAmomitor 01-00~/A 由 README (テキスト形式, 29.9Kバイト)
	IT Report Utility for HRDB 01-00~/A 由 README (テキスト形式, 19.1Kバイト)		IT Report Utility for HRDB 01-00~/A 由 README (テキスト形式, 19.1Kバイト)
	IT Report Utility for OpenTPI 01-00 由 README (テキスト形式, 19Kバイト)		IT Report Utility for OpenTPI 01-00 由 README (テキスト形式, 19.2Kバイト)
	IT Report Utility for XNF 01-00 由 README (テキスト形式, 12.4Kバイト)		IT Report Utility for XNF 01-00 由 README (テキスト形式, 12.2Kバイト)

4. IT Report Utilityの利用方法

ITRUのインストール状態確認

ITRUを利用するためには、ITRU本体がインストールされている必要がありますが、ハードウェアの機種によっては、プレインストール済みの機種も存在します。

お客様環境で、すでにITRUがインストール済みかどうか、次の手順にてご確認ください。

【AIXの場合】

- (1) rootユーザでログインしてください。
- (2) SMITを使いインストール状態を確認します。
smitty△list_installed_sw ← △は半角空白を示します。
- (3) 以下ファイルセットが表示されたらインストール済みとなります。

[TOP]

ファイルセット	レベル	状態	タイプ	記述
Hitachi.sys-info-collection-tool.rte	x.xx.x.x	C	F	Hitachi system information collection tool.

【HP-UXの場合】

- (1) rootユーザでログインしてください。
- (2) swlistコマンドでインストール状態を確認します。
swlist△-l△product△hitachi-sys-info-collection-tool ← △は半角空白を示します。
- (3) 以下のように表示されたらインストール済みとなります。
hitachi-sys-info-collection-tool xx.xx.xx.x System Information Collection Tool (*)
*:ITRUのバージョンにより名称が異なります。バージョン02-00から、IT Report Utilityに変更しました。

4. IT Report Utilityの利用方法

【Linuxの場合】

- (1) rootユーザでログインしてください。
- (2) rpmコマンドでインストール状態を確認します。
rpm△-q△hitachi-sys-info-collection-tool ← △は半角空白を示します。
- (3) 以下rpmパッケージが表示されたらインストール済みとなります。
hitachi-sys-info-collection-tool-xx.xx.xx-x

【Windowsの場合】

- (1) 「スタート」メニューより「コントロールパネル」－「プログラムの追加と削除」(Windows 2008では「プログラムと機能」)を選択して「現在インストールされているプログラム一覧」を表示します。
- (2) 「現在インストールされているプログラム一覧」に以下のいずれかが表示されていたらインストール済みとなります。

システム情報採取ツール もしくは、IT Report Utility (*)

*:ITRUのバージョンにより名称が異なります。バージョン02-00から、IT Report Utilityに変更しました。

4. IT Report Utilityの利用方法

ITRUのインストール

ITRUのインストール状態確認の結果、未インストールであった場合、Web上からダウンロードしたITRU本体、およびITRU拡張モジュールを、対象サーバへインストールしてください。

インストール手順などの情報は、同じWeb上に掲載されているREADME,取扱説明書をご参照ください。

ITRUの実行

【AIX、HP-UX、Linuxの場合】

(1) rootユーザでログインしてください。

(2) 下記コマンドを入力してください。

```
# /opt/hitachi/systoru/bin/systoru -t failure
```

(3) 正常終了すると、採取した資料の場所が画面に次のように表示されます。

```
KAIS214-l:Output file = /var/opt/hitachi/systoru/data/<ホスト名>_<YYMMDDhhmmss>.tar.Z  
size = xxxxxxx bytes.
```

※<ホスト名>には、使用中のシステムのホスト名が入ります。

※<YYMMDDhhmmss>には、systoruコマンドを実行した西暦（下2桁）、月、日、時、分、秒を連結した文字列が入ります。

※Linuxの時は、拡張子（～.tar.Z）が、～.tar.gz となります。

4. IT Report Utilityの利用方法

ITRUの実行

【Windowsの場合】

- (1) Administrator権限のユーザでログインしてください。
- (2) 「スタート」メニューより「コマンドプロンプト」を起動し下記コマンドを入力してください。

```
C:¥>cd /D %ProgramFiles%¥Hitachi¥systoru¥bin
```

```
C:¥Program Files¥Hitachi¥systoru¥bin>systoru -t failure
```

- (3) 正常終了すると、採取した資料の場所が画面に次のように表示されます。

```
KAIS214-l:Output file = C:¥Program Files¥Hitachi¥systoru¥data¥<コンピュータ名>_
<YYMMDDhhmmss>.cab. size = xxxxxxx bytes.
```

※<コンピュータ名>には、使用中のシステムのコンピュータ名が入ります。

※<YYMMDDhhmmss>には、systoruコマンドを実行した西暦（下2桁）、月、日、時、分、秒を連結した文字列が入ります。

その他の情報は、同じWeb上に掲載されているREADME,取扱説明書をご参照ください。

ITRUで採取した資料の送付方法

ITRUにて採取した資料は、次のどちらかの方法で日立ソリューションサポートセンタへ送付/お問い合わせください。

- ・お客様専用ホームページのお問い合わせフォームから、採取資料を添付してお問い合わせ
- ・日立ソリューションサポートセンタへお問い合わせ後、指定のFTPサイトへアップ

5. IT Report Utility利用のお願い

ITRUは、システム構成情報や障害調査用資料を、稼働OSを意識することなく、同一仕様で効率的に採取することができるツールです。

また、一般的なツールに比べ、日立品質で保証しているツールなので安心してお使いいただけますので、お客様システムにおきましても、是非ITRUをご利用頂けますようよろしく願いいたします。

対象サーバで障害が発生した場合、まずsystoruコマンドで0次資料を採取してください。

その後採取した資料を添えて、日立ソリューションサポートセンタへお問い合わせください。

お問い合わせ直後からの調査開始が可能となり、障害解決時間の短縮やログ情報のラップによる調査不可の防止が図れます。

6. IT Report Utilityに関するお問い合わせ

本資料またはITRUに関するお問い合わせにつきましては、ご契約頂いているサービスIDをご利用の上、通常の製品お問い合わせと同じ、次のいずれかへお願いします。

- (1) 日立ソリューションサポートセンターへの電話によるお問い合わせ
- (2) お客様専用ホームページのお問い合わせフォームからのお問い合わせ

- ・IBM, AIXおよびPOWERは, 米国およびその他の国におけるInternational Business Machines Corporationの商標です。
- ・HP-UXは, Hewlett-Packard Development Company, L.P.のオペレーティングシステムの名称です。
- ・Linuxは, Linus Torvalds氏の日本およびその他の国における登録商標または商標です。
- ・Red Hatは, 米国およびその他の国でRed Hat, Inc. の登録商標もしくは商標です。
- ・MicrosoftおよびWindows Serverは, 米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

**Human Dreams.
Make IT Real.**