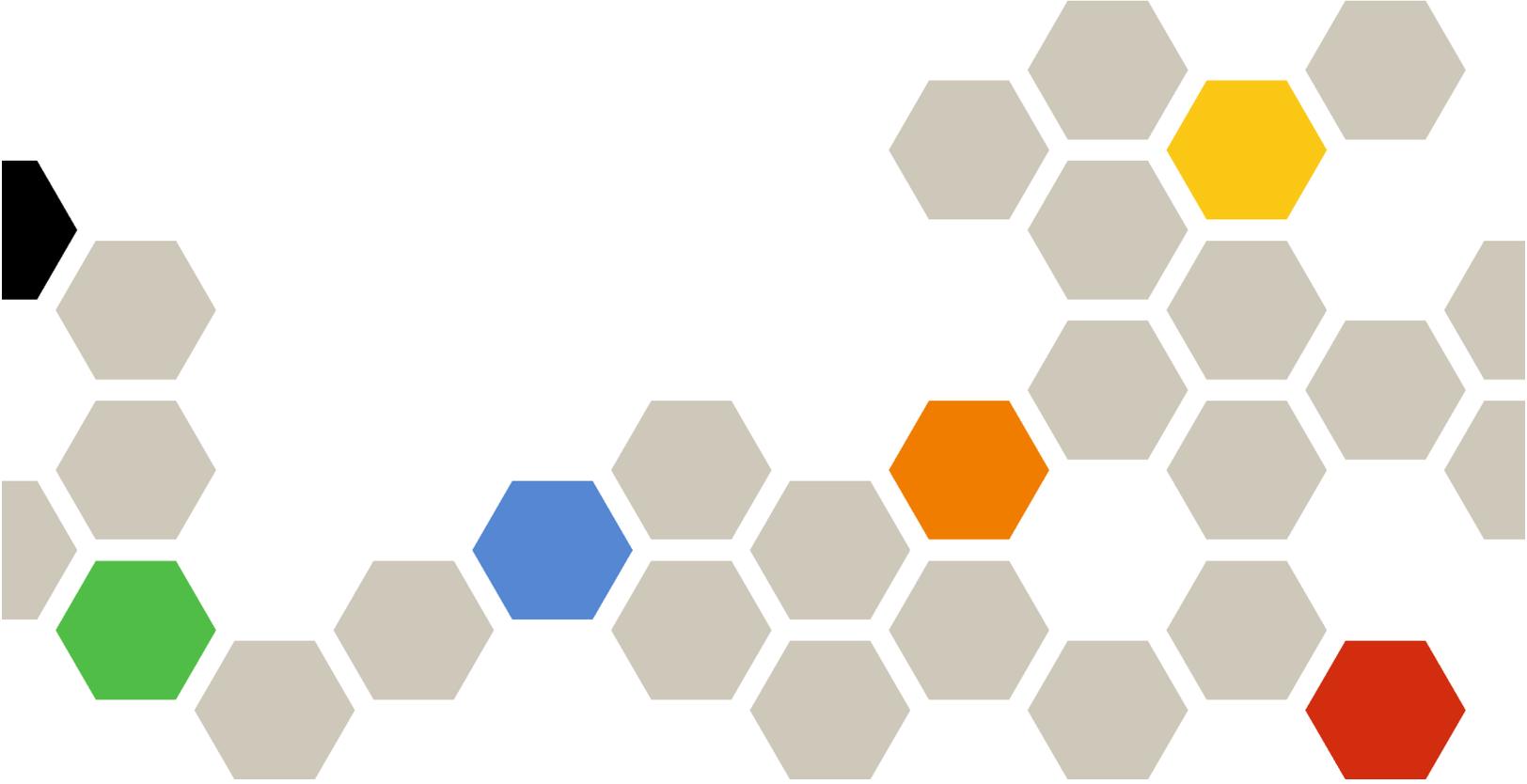




# Guía de determinación de problemas de Lenovo XClarity Orchestrator



**Versión 2.1**

## **Nota**

Antes de usar esta información y el producto al cual está asociada, lea los [avisos legales y generales en la documentación en línea de XClarity Orchestrator](#).

Segunda edición (Julio 2024)

© Copyright Lenovo 2020, 2024.

**AVISO DE DERECHOS LIMITADOS Y RESTRINGIDOS:** si los productos o software se suministran según el contrato "GSA" (General Services Administration), la utilización, reproducción o divulgación están sujetas a las restricciones establecidas en el Contrato Núm. GS-35F-05925.

# Contenido

<b>Contenido</b> . . . . .	<b>i</b>	Resolución de problemas de autenticación y seguridad . . . . .	35
<b>Resumen de los cambios</b> . . . . .	<b>.iii</b>	No se puede iniciar sesión en XClarity Orchestrator . . . . .	35
<b>Capítulo 1. Obtención de ayuda y asistencia técnica</b> . . . . .	<b>1</b>	No se puede configurar un cliente LDAP externo . . . . .	36
<b>Capítulo 2. Supervisión de alertas activas</b> . . . . .	<b>3</b>	La validación de la certificación del servidor falla. . . . .	36
<b>Capítulo 3. Supervisión de sucesos.</b> . . . . .	<b>7</b>	El certificado SSL no es de confianza . . . . .	36
<b>Capítulo 4. Trabajo con servicio y soporte.</b> . . . . .	<b>9</b>	Resolución de problemas de rendimiento lento o deficiente . . . . .	37
Envío de datos periódicos a Lenovo . . . . .	9	Resolución de problemas de la interfaz del usuario . . . . .	37
Recopilación de datos de servicio para XClarity Orchestrator . . . . .	10	Fallo de la respuesta de JSON, error de análisis y otros errores inesperados . . . . .	37
Recopilar datos del servicio de dispositivos . . . . .	12	Los elementos de menú, los iconos de la barra de herramientas y los botones están deshabilitados . . . . .	37
Importación de datos del servicio para dispositivos . . . . .	14	La interfaz de usuario no es el idioma de preferencia . . . . .	37
Creación y asignación de contactos para el servicio y el soporte . . . . .	15	Tiempos de carga lentos o aparentemente lentos, tiempo de actualización muy largo o representación inadecuada . . . . .	38
Apertura automática de informes de servicio mediante la función Llamar a casa . . . . .	16	Se ha producido una pérdida inesperada de datos . . . . .	38
Abrir manualmente un informe de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo . . . . .	20	El navegador web deja de responder cuando varias pestañas estén abiertas . . . . .	38
Visualización de estados e informes de servicio . . . . .	22	Resolución de problemas del control de acceso . . . . .	38
Ver información de garantía . . . . .	25	Resolución de problemas de reenvío de datos . . . . .	39
<b>Capítulo 5. Resolución de problemas con XClarity Orchestrator</b> . . . . .	<b>29</b>	Resolución de problemas del control remoto . . . . .	39
Resolución de problemas de instalación y desinstalación . . . . .	29	La sesión de control remoto no se inicia . . . . .	39
La instalación falla de forma inesperada . . . . .	29	No se puede conectar con un servidor . . . . .	40
Resolución de problemas relacionados con la detección y la gestión . . . . .	29	No se puede conectar con un servidor en modo de usuario único . . . . .	40
No se puede detectar un dispositivo . . . . .	29	El control remoto se puede conectar a un servidor, pero no hay ningún vídeo disponible . . . . .	41
No puede gestionar un dispositivo. . . . .	31	Un servidor no aparece en la lista para añadir una sesión nueva . . . . .	41
No se puede gestionar un concentrador de gestión . . . . .	32	El estado del servidor en la sesión de control remoto no coincide con el estado de XClarity Orchestrator . . . . .	42
Resolución de problemas de conectividad . . . . .	33	No es posible montar una unidad o imagen en un servidor . . . . .	42
No se puede acceder a Lenovo XClarity Orchestrator . . . . .	33	La opción de soportes de almacenamiento no se muestra en la lista de dispositivos de medios remotos disponibles para el montaje . . . . .	42
No se puede conectar un gestor de recursos . . . . .	33	No se puede realizar la operación de encendido . . . . .	42
Pérdida de conectividad repentina de un gestor de recursos . . . . .	34	Resolución de problemas de actualización de firmware. . . . .	43
Pérdida de conectividad repentina de un recurso . . . . .	34		

Resolución de problemas relacionados con la configuración de servidor . . . . .	43	No se puede importar un archivo al repositorio de imágenes del SO . . . . .	45
Se produjo un error de activación al desplegar un patrón de configuración de servidor . . . . .	43	El instalador del SO no puede encontrar la unidad de disco en la que desea instalar . . . . .	45
Resolución de problemas con el despliegue del sistema operativo . . . . .	44	Problemas relacionados con el despliegue de VMware ESXi . . . . .	45
No se puede desplegar un sistema operativo . . . . .	44	Problemas relacionados con el despliegue de Red Hat y SUSE Linux . . . . .	46

---

## Resumen de los cambios

Las revisiones de seguimiento del software de gestión Lenovo XClarity Orchestrator admiten nuevas mejoras de software y soluciones a diversos problemas.

Consulte el archivo de historial de cambios (\*.chg) que se proporciona con el paquete de actualización para obtener más información acerca de la solución de los problemas existentes.

Esta versión admite las siguientes mejoras para la determinación y solución de problemas. Para obtener información sobre los cambios en versiones anteriores, consulte [Novedades](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.

Función	Descripción
Servicio y soporte	Puede ver un resumen del suceso que ha generado el informe de servicio (consulte <a href="#">Visualización de estados e informes de servicio</a> ).



---

# Capítulo 1. Obtención de ayuda y asistencia técnica

Si necesita ayuda, servicio o asistencia técnica sobre Lenovo XClarity Orchestrator, encontrará una amplia variedad de fuentes disponibles en Lenovo para ayudarlo.

## Antes de empezar

Para obtener información general acerca de los números de contacto, recursos y orientación para obtener el mejor soporte posible cuándo y dónde lo necesita, consulte el [Plan de soporte técnico de Lenovo: página web de software](#).

## Procedimiento

- Haga preguntas y encuentre respuestas en el [Sitio web del foro de la comunidad de Lenovo XClarity](#).
- Envíe ideas sobre XClarity Management Hub haciendo clic en **Enviar ideas** en el menú **Cuenta de usuario** (👤) en la interfaz web de la esquina superior derecha o directamente en [Sitio web de Lenovo XClarity Ideation](#).
- Compruebe el registro de sucesos y siga las acciones que se sugieren para resolver los códigos de sucesos (consulte [Supervisión de sucesos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).
- Busque soluciones a los problemas que presentan síntomas identificables y siga las acciones recomendadas para resolver los problemas. Para ver los procedimientos de resolución de problemas más recientes, consulte .
- Revise [Sitio web del Soporte del Centro de Datos de Lenovo](#) para obtener los consejos y técnicas más recientes que puede aplicar para resolver problemas que puedan estar asociados con XClarity Orchestrator. Estas *sugerencias de tecnología* proporcionan procedimientos para solucionar problemas relacionados con la operación de XClarity Orchestrator. Para buscar las sugerencias de tecnología disponibles para el producto:
  1. Vaya a [Sitio web del Soporte del Centro de Datos de Lenovo](#).
  2. Introduzca “XClarity Orchestrator” en el campo **Buscar**.
  3. Haga clic en **Ver todo** en la sección **Artículos principales** para ver todas las sugerencias, o bien escriba palabras clave en el campo **Buscar** para encontrar un consejo específico.

**Consejo:** Puede ordenar la lista por **Relevancia**, **Popularidad** o consejos **Más recientes**.

- Si el problema persiste, y es un cliente titularidad con un contrato de línea de soporte, acuerdos de mantenimiento y/o garantía, enviar una solicitud de servicio en línea. Al enviar una solicitud de servicio se inicia el proceso para determinar una resolución a su problema poniendo la información relevante a disposición de Soporte de Lenovo de manera rápida y eficiente. Los técnicos de servicio de Lenovo podrán empezar a trabajar en la búsqueda de una resolución en cuanto haya rellenado y enviado la solicitud de servicio.
- A través de la línea del soporte técnico de Lenovo, puede recibir asistencia técnica, previo pago de una tarifa, para resolver los problemas de utilización, configuración y software relacionados con los productos de Lenovo. Para obtener los números telefónicos de soporte local y gratuitos, consulte el [Sitio Web de lista de teléfonos de soporte técnico](#). Puede marcar el número correspondiente a su zona geográfica o hacer clic en **Información de contacto** en la página Web para obtener ayuda.

Para problemas del nivel de gravedad 1, se ofrece soporte 24 horas al día durante los 7 días de la semana. Para otros niveles de gravedad, horas de funcionamiento e idiomas se enumeran en la página Web de su zona.

Para ponerse en contacto con soporte de producto para China, consulte el [Lenovo Services: sitio web de China](#). También puede llamar al número 400-106-8888 para obtener asistencia técnica. El soporte telefónico está disponible de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00.

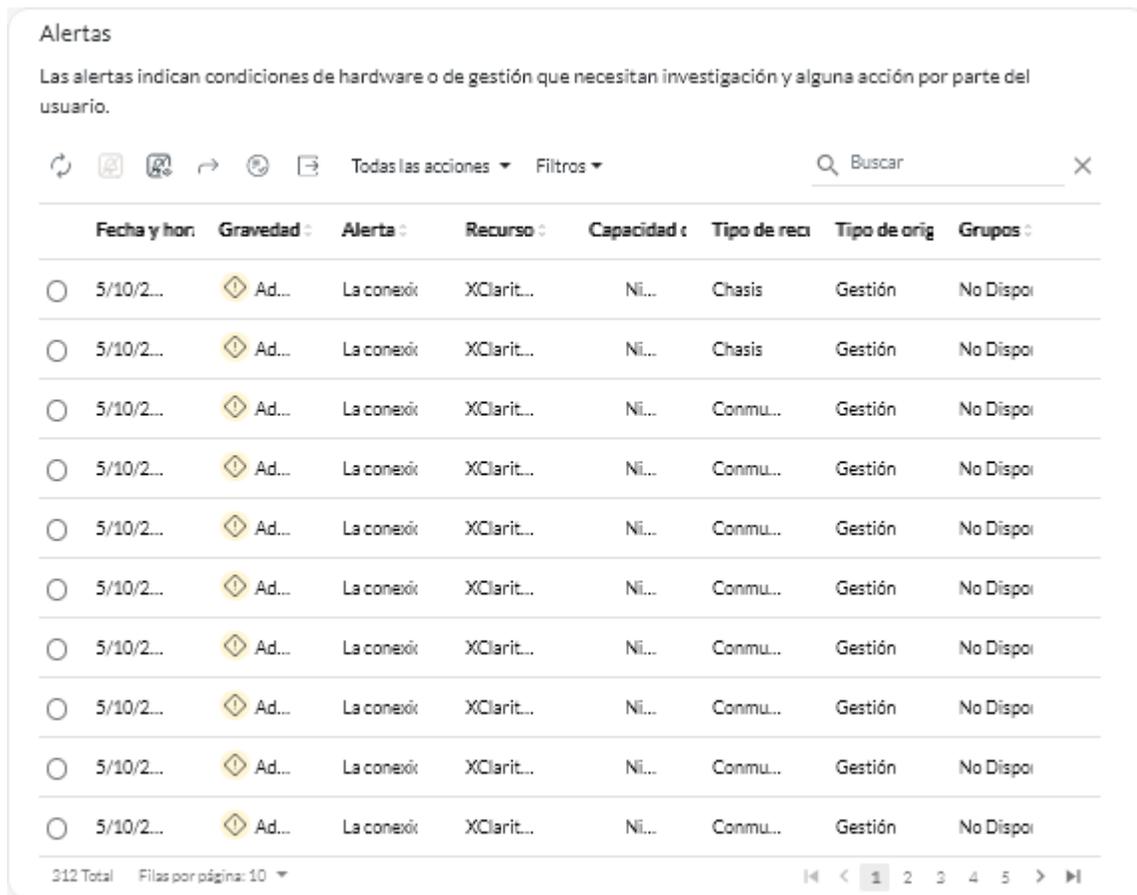
## Capítulo 2. Supervisión de alertas activas

Las *Alertas* son sucesos de hardware o de organización que se deben investigar y necesitan la acción del usuario. Lenovo XClarity Orchestrator sondea los gestores de recursos en modo asíncrono y muestra las alertas que se reciben de dichos gestores.

### Acerca de esta tarea

No existe un límite en el número de alertas activas que se almacenan en el repositorio local.

En la tarjeta de Alertas, puede ver una lista de todas las alertas activas.



Alertas

Las alertas indican condiciones de hardware o de gestión que necesitan investigación y alguna acción por parte del usuario.

Todas las acciones Filtros

Buscar

Fecha y hora	Gravedad	Alerta	Recurso	Capacidad de servicio	Tipo de recurso	Tipo de origen	Grupos
5/10/2...	Ad...	La conexi...	XClarit...	Ni...	Chasis	Gestión	No Dispoi
5/10/2...	Ad...	La conexi...	XClarit...	Ni...	Chasis	Gestión	No Dispoi
5/10/2...	Ad...	La conexi...	XClarit...	Ni...	Conmu...	Gestión	No Dispoi
5/10/2...	Ad...	La conexi...	XClarit...	Ni...	Conmu...	Gestión	No Dispoi
5/10/2...	Ad...	La conexi...	XClarit...	Ni...	Conmu...	Gestión	No Dispoi
5/10/2...	Ad...	La conexi...	XClarit...	Ni...	Conmu...	Gestión	No Dispoi
5/10/2...	Ad...	La conexi...	XClarit...	Ni...	Conmu...	Gestión	No Dispoi
5/10/2...	Ad...	La conexi...	XClarit...	Ni...	Conmu...	Gestión	No Dispoi
5/10/2...	Ad...	La conexi...	XClarit...	Ni...	Conmu...	Gestión	No Dispoi
5/10/2...	Ad...	La conexi...	XClarit...	Ni...	Conmu...	Gestión	No Dispoi

312 Total Filas por página: 10

La columna **Gravedad** identifica la gravedad de la alerta. Se utilizan las siguientes gravedades.

- (i) **Informativo**. No se requiere ninguna acción.
- (⚠) **Advertencia**. La acción se puede aplazar o no se requiere ninguna acción.
- (⊗) **Crítico**. Se requiere una acción inmediata.

La columna **Capacidad de servicio** indica si el dispositivo requiere servicio y quién realiza ese servicio normalmente. Se utilizan los siguientes tipos de capacidad de servicio.

- **Ninguno**. La alerta es informativa y no requiere servicio.

- (👤) **Usuario.** Adopte las medidas de recuperación necesarias para resolver el problema.
- (🔧) **Soporte.** Si la opción Llamar a casa está habilitada para XClarity Orchestrator o para el Gestor de recursos que gestiona el dispositivo asociado, la alerta normalmente se envía al Centro de Soporte de Lenovo, salvo que ya exista un informe de servicio abierto para el mismo Id. de alerta del dispositivo (consulte [Apertura automática de informes de servicio mediante la función Llamar a casa](#)). Si la opción Llamar a casa no está habilitada, se recomienda que abra manualmente un informe de servicio para resolver el problema (consulte [Abrir manualmente un informe de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo](#)).

Si existen alertas activas, las estadísticas de alertas se muestran en la tarjeta Análisis de alertas. Puede ver estadísticas de alertas por gravedad, origen, recurso y capacidad de servicio para el día actual y a lo largo de un periodo específico (consulte ).



## Procedimiento

Para ver las alertas activas, lleve a cabo uno o más de los siguientes pasos.

- **Ver todas las alertas activas** Haga clic en **Supervisión** (📧) → **Alertas** desde la barra de menús de XClarity Orchestrator para mostrar la tarjeta de Alertas.

Para ver información sobre una alerta específica, haga clic en la descripción de la columna **Alerta**. Se muestra una ventana emergente con información acerca del origen de la alerta, la explicación y las acciones de recuperación.

- **Ver alertas activas para un dispositivo específico**
  1. Desde la barra de menú de XClarity Orchestrator, haga clic en **Recursos** (🔍) y luego haga clic en el tipo de dispositivo para mostrar una tarjeta con una vista de tabla de todos los dispositivos gestionados de ese tipo.
  2. Haga clic en la fila de un dispositivo para mostrar las tarjetas de resumen del dispositivo para dicho dispositivo.
  3. Haga clic en **Registro de alertas** para mostrar la lista de alertas activas para el dispositivo en la tarjeta de Análisis de alertas. Para ver información sobre una alerta específica, haga clic en la

descripción de la columna **Alerta**. Se muestra una ventana emergente con información acerca del origen de la alerta, la explicación y las acciones de recuperación.



---

## Capítulo 3. Supervisión de sucesos

Desde Lenovo XClarity Orchestrator, tiene acceso a una lista histórica de todos los sucesos de recursos y auditoría.

**Más información:**  [Cómo monitorear sucesos de dispositivo específico](#)

### Acerca de esta tarea

Un *suceso de recursos* identifica una condición de hardware o de organización que se produjo en un dispositivo gestionado, un gestor de recursos o XClarity Orchestrator. Puede utilizar estos sucesos de auditoría para realizar seguimientos y analizar problemas relacionados con hardware y el servidor de organización.

Un *suceso de auditoría* es un registro de actividades del usuario que se realizaron desde un gestor de recursos o XClarity Orchestrator. Puede utilizar estos sucesos de auditoría para realizar seguimientos y analizar problemas relacionados con la autenticación.

El registro de sucesos contiene sucesos de recursos y de auditoría. Puede contener un máximo de 100.000 sucesos de todos los orígenes. Un máximo de 50.000 sucesos pueden ser de un único gestor de recursos y sus dispositivos gestionados. Un máximo de 1.000 sucesos pueden ser de un único dispositivo gestionado. Cuando se alcanza el número máximo de sucesos, el suceso más antiguo se elimina cuando se recibe el siguiente suceso.

La columna **Gravedad** identifica la gravedad del suceso. Se utilizan las siguientes gravedades.

-  **Informativo**. No se requiere ninguna acción.
-  **Advertencia**. La acción se puede aplazar o no se requiere ninguna acción.
-  **Crítico**. Se requiere una acción inmediata.

La columna **Capacidad de servicio** indica si el dispositivo requiere servicio y quién realiza ese servicio normalmente. Se utilizan los siguientes tipos de capacidad de servicio.

- **Ninguno**. La alerta es informativa y no requiere servicio.
-  **Usuario**. Adopte las medidas de recuperación necesarias para resolver el problema.
-  **Soporte**. Si la opción Llamar a casa está habilitada para XClarity Orchestrator o para el Gestor de recursos que gestiona el dispositivo asociado, la alerta normalmente se envía al Centro de Soporte de Lenovo, salvo que ya exista un informe de servicio abierto para el mismo Id. de alerta del dispositivo (consulte [Apertura automática de informes de servicio mediante la función Llamar a casa](#)). Si la opción Llamar a casa no está habilitada, se recomienda que abra manualmente un informe de servicio para resolver el problema (consulte [Abrir manualmente un informe de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo](#)).

### Procedimiento

Para ver los sucesos, lleve a cabo uno o más de los pasos siguientes.

- **Ver todos los sucesos de recursos o auditoría** Haga clic en **Supervisión**  → **Sucesos** desde la barra de menú de XClarity Orchestrator para mostrar la tarjeta de Sucesos. A continuación, haga clic en la pestaña **Sucesos de recursos** o **Sucesos de auditoría** para ver las entradas de registro.

**Sucesos**

El registro de sucesos proporciona un historial de las condiciones de hardware y gestión que se han detectado (sucesos de recursos) y una pista de auditoría de las acciones de usuario (sucesos de auditoría).

**Sucesos de recursos**    **Sucesos de auditoría**







 Todas las acciones ▼    Filtros ▼     X

Fecha y hora	Gravedad	Suceso	Recurso	Capacidad de	Tipo de recur:	Grupos
5/10/22...	 Infor...	No se detec	IO Module :	Ning...	Conmutado	No Disponit
5/10/22...	 Infor...	Se canceló l	Not Availab	Ning...	No Disponit	No Disponit
5/10/22...	 Infor...	No se detec	IO Module :	Ning...	Conmutado	No Disponit
5/10/22...	 Adve...	Se declaró l	Not Availab	Ning...	No Disponit	No Disponit
5/10/22...	 Infor...	Se canceló l	Not Availab	Ning...	No Disponit	No Disponit
5/10/22...	 Infor...	Se canceló l	Not Availab	Ning...	No Disponit	No Disponit
5/10/22...	 Adve...	El estado de	Not Availab	Ning...	No Disponit	No Disponit
5/10/22...	 Adve...	Se declaró l	Not Availab	Ning...	No Disponit	No Disponit
5/10/22...	 Infor...	No se detec	IO Module :	Ning...	Conmutado	No Disponit
5/10/22...	 Adve...	El estado de	Not Availab	Ning...	No Disponit	No Disponit

9396 Total    Filas por página: 10 ▼    < 1 2 3 4 5 >

• **Ver recursos o sucesos de auditoría para un dispositivo específico**

1. Haga clic en **Recursos** (🔍) desde la barra de menú de XClarity Orchestrator y luego haga clic en el tipo de dispositivo para mostrar una tarjeta con una vista de tabla de todos los dispositivos gestionados de ese tipo.
2. Haga clic en la fila de un dispositivo para mostrar las tarjetas de resumen del dispositivo para dicho dispositivo.
3. Haga clic en la pestaña **Registro de sucesos** para mostrar la página Sucesos para ese dispositivo.

---

## Capítulo 4. Trabajo con servicio y soporte

Lenovo XClarity Orchestrator proporciona un conjunto de herramientas que puede utilizar para recopilar los archivos de servicio y enviarlos a Soporte de Lenovo, configurar el envío de una notificación automática a los proveedores de servicio cuando se producen ciertos sucesos de mantenimiento en dispositivos específicos y ver el estado del informe de servicio y la información de garantía. Puede contactar con Soporte de Lenovo para obtener ayuda y asistencia técnica cuando se producen problemas.

---

### Envío de datos periódicos a Lenovo

Opcionalmente, puede permitir que Lenovo XClarity Orchestrator recopile información acerca de su entorno de hardware y envíe esos datos a Lenovo periódicamente. Lenovo utiliza estos datos para mejorar su experiencia con los productos de Lenovo y con el soporte de Lenovo.

#### Antes de empezar

Debe ser miembro de un grupo de usuarios al que esté asignado el rol de **Supervisor** predefinido.

**Atención:** Debe aceptar el [Declaración de privacidad de Lenovo](#) antes de poder transferir datos al soporte de Lenovo.

#### Acerca de esta tarea

Al analizar los datos de hardware de varios usuarios, Lenovo puede aprender los cambios de hardware que se producen con frecuencia. Estos datos se pueden utilizar para mejorar los análisis predictivos y para mejorar su experiencia de servicio y soporte por la existencia de piezas en las regiones geográficas adecuadas.

Al aceptar enviar datos de hardware a Lenovo, se recopilan los siguientes datos y se envían de forma periódica.

- **Datos de hardware diarios.** Solo cambios en los datos de inventario y en los datos de análisis de la unidad (si está habilitada la recopilación de datos) para cada dispositivo gestionado
- **Datos de hardware semanales.** Todos los datos de inventario para los dispositivos gestionados y la información acerca de los gestores de recursos conectados

**Atención:** Estos datos *no son anónimos*.

- Los datos recopilados *incluyen* UUID, WWN, Id. de dispositivo y números de serie. XClarity Orchestrator modifica el inventario al aplicar un algoritmo hash a los UUID, WWN e Id. de dispositivo utilizando SHA512.
- Los datos recopilados *no incluyen* información de red (direcciones IP, nombres de dominio o nombres de hosts) ni información de usuario.

Cuando se envían datos a Lenovo, se transmiten desde la instancia de XClarity Orchestrator a la herramienta de carga de Lenovo mediante HTTPS. Las API REST se llaman a través de esta conexión HTTPS para enviar los datos. Un certificado que se carga previamente en XClarity Orchestrator se utiliza para la autenticación. Si una instancia de XClarity Orchestrator no tiene acceso directo a Internet y hay un proxy configurado en XClarity Orchestrator, los datos se transmiten a través de dicho proxy.

A continuación, los datos se trasladan al repositorio de Atención al cliente de Lenovo, donde se almacenan hasta por 5 años. Este repositorio es una ubicación segura que también se utiliza cuando los datos de

depuración se envían a Lenovo para resolver problemas. Se utiliza en la mayoría de los productos de servidores, almacenamiento y conmutadores de Lenovo.

Desde el repositorio de Atención al cliente de Lenovo, se ejecutan consultas en todos los datos proporcionados y de uso y los gráficos se ponen a disposición del equipo de productos de Lenovo para su análisis.

## Procedimiento

Para permitir a XClarity Orchestrator recopilar y enviar datos de los clientes a Lenovo, lleve a cabo los siguientes pasos.

Paso 1. En la barra de menú de XClarity Orchestrator, haga clic en **Administración** (⚙️) → **Servicio y soporte** y luego haga clic en **Carga periódica de datos** en el panel de navegación izquierdo para mostrar la tarjeta Carga periódica de datos.

Carga de datos periódica

Le queremos pedir un favor. Para mejorar este producto y su experiencia de uso, ¿nos permitiría recopilar información sobre cómo utiliza este producto?

[Declaración de privacidad de Lenovo](#)

Acepto enviar datos de hardware a Lenovo de forma periódica ?

Los datos de inventario de hardware y de unidad-análisis se envían de forma periódica a Lenovo. Lenovo puede usar estos datos para mejorar su futura experiencia de soporte (por ejemplo, almacenar y mover las piezas correctas más a su alcance).

Nunca se recopila información personal. Si en algún momento decide que preferiría que dejemos de recopilar esta información, puede deshabilitar la carga de datos periódica mediante el botón de alternación que se encuentra arriba.

---

Puede guardar el último archivo enviado o un archivo de muestra en función de la información que le hemos recopilado.

?

Archivos disponibles

Guardar archivo

Paso 2. Opcionalmente, acepte enviar datos de hardware a Lenovo.

Paso 3. Acepte el [Declaración de privacidad de Lenovo](#).

## Después de finalizar

Puede realizar las acciones siguientes desde esta página si aceptó enviar datos.

- Puede guardar los archivos de datos diarios y semanales más reciente que se enviaron a Lenovo al sistema local seleccionando el archivo que desea descargar y haciendo clic en **Guardar archivo**.

---

## Recopilación de datos de servicio para XClarity Orchestrator

Puede recopilar manualmente los datos de servicio para Lenovo XClarity Orchestrator y luego guardar la información como un archivo en formato tar.gz en el sistema local. Puede luego enviar los archivos de servicio a su proveedor de servicio de preferencia para obtener ayuda para resolver problemas a medida que surjan.

## Antes de empezar

**Más información:**  [Cómo recopilar datos de servicio](#)

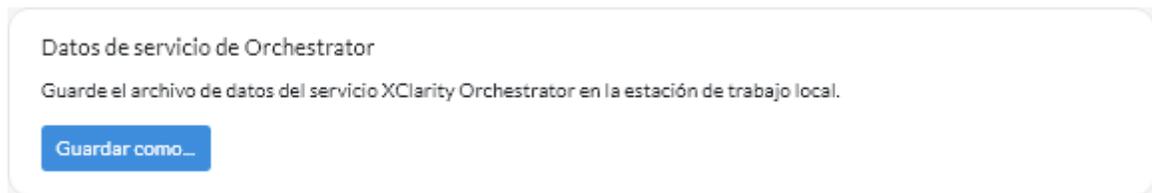
Debe ser miembro de un grupo de usuarios al que esté asignado el rol de **Supervisor** predefinido.

Asegúrese de que el navegador web no bloquee los elementos emergentes del sitio web de XClarity Orchestrator cuando descargue datos del servicio

## Procedimiento

Para recopilar los datos de servicio para XClarity Orchestrator, lleve a cabo los siguientes pasos.

Paso 1. En la barra de menú de XClarity Orchestrator, haga clic en **Administración** (⚙️) → **Servicio y soporte** y luego haga clic en **Datos de servicio** en el panel de navegación izquierdo para mostrar la tarjeta Datos del servicio de gestión.



Paso 2. Haga clic en **Guardar como** para recopilar datos del servicio y guardar el archivo en el sistema local.

Se crea un trabajo para recopilar datos del servicio. Puede supervisar el progreso del trabajo desde la tarjeta **Supervisión** (📊) → **Trabajos**. Si el trabajo no finalizó correctamente, haga clic en el enlace del trabajo para mostrar los detalles correspondientes (consulte [Supervisión de trabajos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.)

## Después de finalizar

También puede llevar a cabo estas acciones relacionadas.

- Abra manualmente un informe de servicio para un dispositivo específico en la tarjeta Informes de servicio de la página Servicio específico de dispositivo, haciendo clic en el icono **Abrir informe de servicio** (📄) (consulte [Abrir manualmente un informe de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo](#)).
- Adjunte un archivo de datos de servicio a un informe de servicio activo seleccionado en la tarjeta Informes de servicio de la página Servicio específico de dispositivo, haciendo clic en el icono **Adjuntar archivo de servicio** (+). Puede adjuntar un archivo desde XClarity Orchestrator o desde el sistema local.

### Notas:

- Puede adjuntar un archivo único que no sea superior a 2 GB. El nombre de archivo no debe superar los 200 caracteres. Para obtener información sobre cómo crear archivos de datos de servicio, consulte [Recopilar datos del servicio de dispositivos](#).
- El informe de servicio debe estar en estado Abierto, En curso o En espera. No puede adjuntar un archivo a un informe de servicio que esté en el estado Cerrado u Otro.
- No puede adjuntar un archivo a un Informe de servicio de *software* abierto para el gestor de recursos.
- Guarde uno o más archivos de almacenamiento de datos de servicio seleccionados en el sistema local desde la tarjeta de Datos del servicio de gestión haciendo clic en el icono **Guardar** (↓). Si se seleccionan varios archivos, estos se comprimen en un solo archivo .tar.gz antes de descargarlos.

- Elimine uno o más archivos de datos de servicio seleccionados que ya no necesite de la tarjeta Datos del servicio de gestión haciendo clic en el icono de **Eliminar** (🗑️) o elimine todos los archivos haciendo clic en el icono de **Eliminar todo** (☹️).

---

## Recopilar datos del servicio de dispositivos

Cuando existe un problema con un dispositivo que requiere la ayuda de un proveedor de servicio como Soporte de Lenovo para su resolución, puede recopilar manualmente los datos de servicio (incluida la información del servicio, el inventario y los registros) correspondientes a ese dispositivo como un archivo en formato tar.gz con el fin de identificar mejor la causa del problema. Puede guardar el archivo de almacenamiento en su sistema local y luego enviar el archivo a su proveedor de servicio de preferencia.

### Antes de empezar

Debe aceptar el [Declaración de privacidad de Lenovo](#) antes de poder recopilar datos del servicio. Puede aceptar la declaración de privacidad haciendo clic en **Administración** (⚙️) → **Servicio y soporte** y haciendo clic en **Configuración de Llamar a casa** en el panel de navegación izquierdo y, a continuación, seleccionando **Acepto la declaración de privacidad de Lenovo**.

Para obtener información acerca de cómo guardar los datos del servicio para XClarity Orchestrator en su sistema local, consulte [“Recopilación de datos de servicio para XClarity Orchestrator” en la página 10](#).

Para obtener información acerca de abrir manualmente un informe de servicio y enviar datos de servicio al Centro de soporte de Lenovo, consulte [“Abrir manualmente un informe de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo” en la página 20](#).

Para obtener información acerca de la configuración de Llamar a casa para abrir automáticamente un informe de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo y enviar el archivo de datos de servicio cuando ocurre un suceso en un dispositivo, consulte [“Apertura automática de informes de servicio mediante la función Llamar a casa” en la página 16](#).

### Acerca de esta tarea

Cuando se recopilan datos de servicio a través de Lenovo XClarity Orchestrator, el servidor de organización envía la solicitud al gestor de recursos (como Lenovo XClarity Administrator). El gestor de recursos recopila y guarda los datos como archivo en su repositorio local y, a continuación, o transfiere a XClarity Orchestrator.

Puede recopilar datos del servicio para un máximo de **50** dispositivos por vez.

### Procedimiento

Para recopilar los datos de servicio para un dispositivo específico, lleve a cabo los pasos siguientes.

Paso 1. En la barra de menú de XClarity Orchestrator, haga clic en **Administración** (⚙️) → **Servicio y soporte** y luego haga clic en **Acciones de dispositivo** en el panel de navegación izquierdo para mostrar la tarjeta Acciones de dispositivo.

Acciones de dispositivo

Todas las acciones ▾ Filtros ▾
🔍 Buscar ✕

<input type="checkbox"/>	Dispositivo	Estado	Tipo	Conectividad	Alimentación	Dirección	Grupos	Nombre de dispositivo	Tipo de dispositivo
<input type="checkbox"/>	IO M...	🟡 ...	Switch	🟢 ...	🟢 ...	10.243.	No Disp	IBM F...	Conm...
<input type="checkbox"/>	Newp...	🟡 ...	Server	🟢 ...	🟢 ...	10.243.	No Disp	Lenov...	Servi...
<input type="checkbox"/>	IO M...	🟡 ...	Switch	🟢 ...	🟢 ...	192.168	No Disp	IBM F...	Conm...
<input type="checkbox"/>	IO M...	🟡 ...	Switch	🟢 ...	🟢 ...	10.243.	No Disp	IBM F...	Conm...
<input type="checkbox"/>	IO M...	🟡 ...	Switch	🟢 ...	🟢 ...	10.243.	No Disp	IBM F...	Conm...
<input type="checkbox"/>	IO M...	🟡 ...	Switch	🟢 ...	🟢 ...	10.243.	No Disp	IBM F...	Conm...
<input type="checkbox"/>	ite-bt...	🟡 ...	Server	🟢 ...	🟢 ...	10.243.	No Disp	Lenov...	Servi...
<input type="checkbox"/>	IO M...	🟡 ...	Switch	🟢 ...	🟢 ...	10.243.	No Disp	IBM F...	Conm...
<input type="checkbox"/>	IO M...	🟡 ...	Switch	🟢 ...	🟢 ...	10.243.	No Disp	IBM F...	Conm...
<input type="checkbox"/>	IO M...	🟡 ...	Switch	🟢 ...	🟢 ...	0.0.0.0,	No Disp	IBM F...	Conm...

0 Seleccionado / 84 Total    Filas por página: 10 ▾

⏪ < 1 2 3 4 5 > ⏩

Paso 2. Seleccione el dispositivo para el que desea recopilar datos del servicio y luego haga clic en el icono **Recopilar datos del servicio** (📄).

Se crea un trabajo para llevar a cabo esta operación. Puede supervisar el progreso del trabajo desde la tarjeta **Supervisión** (📊) → **Trabajos**. Si el trabajo no finalizó correctamente, haga clic en el enlace del trabajo para mostrar los detalles correspondientes (consulte [Supervisión de trabajos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.)

Paso 3. Haga clic en **Datos de servicio de dispositivo** en el panel de navegación izquierdo para mostrar la tarjeta Datos de servicio. El archivo de datos de servicio se muestra en la tabla.

Datos de servicio de dispositivo

Use esta página para descargar archivos de diagnóstico recopilados de los dispositivos.

Todas las acciones ▾ Filtros ▾
🔍 Buscar ✕

<input type="checkbox"/>	Archivo	Dispositivo	Fecha y hora	Grupos
<input type="checkbox"/>	7916AC1_SLOT0...	*node03_1	4/10/22 14:26	No Disponible

0 Seleccionado / 1 Total    Filas por página: 15 ▾

Paso 4. Opcionalmente, guarde el archivo de servicio en el sistema local seleccionando el archivo haciendo clic en el icono **Guardar** (↓).

## Después de finalizar

También puede llevar a cabo estas acciones relacionadas.

- Abra manualmente un informe de servicio para un dispositivo específico en la tarjeta Informes de servicio de la página Servicio específico de dispositivo, haciendo clic en el icono **Abrir informe de servicio** (📄) (consulte [Abrir manualmente un informe de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo](#)).
- Adjunte un archivo de datos de servicio a un informe de servicio activo seleccionado en la tarjeta Informes de servicio de la página Servicio específico de dispositivo, haciendo clic en el icono **Adjuntar archivo de servicio** (📎). Puede adjuntar un archivo desde XClarity Orchestrator o desde el sistema local.

#### Notas:

- Puede adjuntar un archivo único que no sea superior a 2 GB. El nombre de archivo no debe superar los 200 caracteres. Para obtener información sobre cómo crear archivos de datos de servicio, consulte [Recopilar datos del servicio de dispositivos](#).
- El informe de servicio debe estar en estado Abierto, En curso o En espera. No puede adjuntar un archivo a un informe de servicio que esté en el estado Cerrado u Otro.
- No puede adjuntar un archivo a un Informe de servicio de *software* abierto para el gestor de recursos.
- Guarde uno o más archivos de almacenamiento de datos de servicio seleccionados en el sistema local desde la tarjeta de Datos de servicio haciendo clic en el icono **Guardar** (↓). Si se seleccionan varios archivos, estos se guardan como un solo archivo .tar.gz.

**Nota:** Puede guardar un máximo de **50** archivos de datos del servicio en el sistema local al mismo tiempo.

- Elimine uno o más archivos de datos de servicio seleccionados que ya no necesite de la tarjeta Datos de servicio haciendo clic en el icono de **Eliminar** (🗑) o elimine todos los archivos haciendo clic en el icono de **Eliminar todo** (⊖).

**Nota:** Debe ser miembro del grupo **SupervisorGroup** para eliminar todos los archivos.

---

## Importación de datos del servicio para dispositivos

Puede importar un archivo de datos del servicio para un dispositivo específico. El archivo se puede recuperar desde un gestor de recursos de Lenovo XClarity Administrator o directamente desde el controlador de gestión de la placa base.

### Acerca de esta tarea

Puede importar hasta 10 archivos a la vez con un total combinado de 2 GB o menos.

Si importa datos de servicio para el dispositivo de almacenamiento varias veces, los datos de servicio que se importan último sobrescriben los datos de inventario.

### Procedimiento

Para importar un archivo de datos de servicio, lleve a cabo los siguientes pasos.

- Paso 1. En la barra de menú de XClarity Orchestrator, haga clic en **Administración** (⚙) → **Servicio y soporte** y luego haga clic en **Datos de servicio** en el panel de navegación izquierdo para mostrar la tarjeta Datos del servicio de dispositivo.
- Paso 2. Haga clic en el icono **Importar** (📁) para importar archivos de datos de servicio.
- Paso 3. Arrastre uno o varios archivos de datos de servicio (en formato .tar.gz, tzz o tgz) al cuadro de diálogo Importar o haga clic en **Examinar** para ubicar el archivo.
- Paso 4. Seleccione **Añadir el servidor en los datos de servicio al inventario solo para revisión** si el archivo es para un dispositivo que no está gestionado en la actualidad mediante XClarity Orchestrator.

Paso 5. Haga clic en **Importar** para importar y analizar el archivo y, opcionalmente, gestionar el dispositivo fuera de línea.

Se crea un trabajo para llevar a cabo esta operación. Puede supervisar el progreso del trabajo desde la tarjeta **Supervisión** (📧) → **Trabajos**. Si el trabajo no finalizó correctamente, haga clic en el enlace del trabajo para mostrar los detalles correspondientes (consulte [Supervisión de trabajos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.)

---

## Creación y asignación de contactos para el servicio y el soporte

Cuando los recursos requieren la asistencia del Soporte de Lenovo, Lenovo necesita saber con quién ponerse en contacto. Puede definir la información de contacto en un solo lugar y asignar esos contactos como contactos principales y secundarios predeterminados para recursos específicos.

### Antes de empezar

Asegúrese de que se acepta [Declaración de privacidad de Lenovo](#). Puede revisar y aceptar la declaración de privacidad desde la página **Administración** → **Servicio y soporte** → **Configuración de Llamar a casa**.

### Acerca de esta tarea

Puede asignar contactos principales y secundarios a grupos de recursos. Cuando asigne contactos a un grupo de recursos, los contactos se asignan a todos los recursos de ese grupo.

La asignación de contactos principales y secundarios es opcional; sin embargo, si desea asignar un contacto secundario, también debe asignar un contacto principal.

Si un dispositivo pertenece a varios grupos, es posible que a cada grupo se le asigne un contacto principal diferente. Puede elegir usar la asignación de contacto principal para el primer grupo o el último grupo al que se asignó el dispositivo (consulte [Abrir manualmente un informe de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo](#)).

Si un dispositivo no pertenece a un grupo con un contacto principal asignado, el contacto de Llamar a casa se asigna de forma predeterminada. El contacto de Llamar a casa se usa cuando los informes de servicio se abren automáticamente mediante Llamar a casa (consulte [Apertura automática de informes de servicio mediante la función Llamar a casa](#)). Los contactos asignados a recursos y grupos tienen prioridad sobre el contacto de Llamar a casa predeterminado.

Cuando abra manualmente un informe de servicio, puede elegir usar los contactos asignados al recurso del problema o puede elegir otro contacto (consulte [Abrir manualmente un informe de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo](#)).

### Procedimiento

- **Definir un contacto**

1. En la barra de menú de Lenovo XClarity Orchestrator, haga clic en **Administración** (⚙️) → **Servicio y soporte** y luego haga clic en **Información de contacto** en el panel de navegación izquierdo para mostrar la tarjeta Información de contacto.
2. Haga clic en el icono **Crear** (+) para mostrar el cuadro de diálogo Agregar contacto.
3. Rellene el nombre del contacto, el correo electrónico, el número de teléfono y la ubicación.
4. Seleccione el método de contacto preferido.
5. Haga clic en **Guardar** para crear el contacto.

- **Asignar contactos a grupos de recursos**

1. En la barra de menú de Lenovo XClarity Orchestrator, haga clic en **Recursos** (⚙️) → **Grupos** para mostrar la tarjeta Grupos.
2. Seleccione el grupo y haga clic en el icono **Editar** (✎) para mostrar el cuadro de diálogo Editar.
3. Seleccione el grupo de recursos.
4. Haga clic en la pestaña **información de contacto**.
5. Seleccione el contacto de soporte principal y uno o más contactos de soporte secundarios para asignarlos a todos los dispositivos del grupo.
6. Haga clic en **Guardar**.

## Después de finalizar

Puede realizar las siguientes acciones desde la tarjeta de información de contacto.

- Haga clic en el icono **Editar** (✎) para modificar un contacto seleccionado.
- Haga clic en el icono **Eliminar** (🗑️) para eliminar un contacto seleccionado.

---

## Apertura automática de informes de servicio mediante la función Llamar a casa

Puede configurar Lenovo XClarity Orchestrator para que abra automáticamente un informe de servicio y envíe datos de servicio recolectados al soporte de Lenovo mediante la función Llamar a casa cuando un dispositivo específico genera ciertos sucesos de mantenimiento, como una memoria no recuperable, para que se pueda abordar el problema.

### Antes de empezar

Debe ser miembro de un grupo de usuarios al que esté asignado el rol de **Supervisor** predefinido.

Asegúrese de que todos los puertos requeridos por XClarity Orchestrator y por la función Llamar a casa estén disponibles antes de habilitar la opción Llamar a casa. Para obtener más información sobre los puertos, consulte [Disponibilidad de puertos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.

Asegúrese de que exista una conexión a las direcciones de Internet requeridas por la opción Llamar a casa. Para obtener información acerca de los firewalls, consulte [Firewall y servidores proxy](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.

Si XClarity Orchestrator accede a Internet mediante un proxy HTTP, asegúrese de que el servidor proxy esté configurado para usar la autenticación básica y que no esté configurado como un proxy de terminación. Para obtener más información sobre la configuración del proxy, consulte [Configurar valores de red](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.

**Importante:** Si la opción Llamar a casa está habilitada en XClarity Orchestrator y Lenovo XClarity Administrator, asegúrese de que se utilice Lenovo XClarity Administrator v2.7 o posterior para evitar duplicar los informes de servicio. Si la función Llamar a casa está habilitada en XClarity Orchestrator y deshabilitada en Lenovo XClarity Administrator, entonces Lenovo XClarity Administrator se admite v2.6 o posterior.

Cuando los contactos están en los siguientes países, Llamar a casa requiere un contrato de soporte técnico de Lenovo. Para obtener más información, póngase en contacto con su representante de Lenovo o un business partner autorizado.

- Catar
- Arabia Saudita

- Emiratos Árabes Unidos

## Acerca de esta tarea

Cuando Llamar a casa está configurado y habilitado, y se produce un suceso de mantenimiento en un dispositivo específico, XClarity Orchestrator abre *automáticamente* un informe de servicio y transfiere los datos de servicio de ese dispositivo al Centro de Soporte de Lenovo.

**Importante:** Lenovo está comprometido con la seguridad. Los datos de servicio que normalmente se cargarían de forma manual a Soporte de Lenovo se envían automáticamente al Centro de Soporte de Lenovo a través de HTTPS utilizando TLS 1.2 o posterior. Los datos profesionales no se transmiten nunca. El acceso a los datos de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo está restringido al personal de servicio autorizado.

Cuando Llamar a casa no está habilitado, puede abrir manualmente un informe de servicio y enviar los archivos de servicio al Centro de Soporte de Lenovo; para ello, siga las instrucciones de [Cómo abrir una página web de informe de soporte](#). Para obtener más información sobre recolectar archivos de servicio, consulte [Abrir manualmente un informe de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo](#).

Para obtener información sobre cómo ver los informes de servicio que se han abierto automáticamente mediante la función Llamar a casa, consulte [Visualización de estados e informes de servicio](#).

## Procedimiento

Para configurar Llamar a casa para la notificación automática de problemas, lleve a cabo los pasos siguientes.

- Paso 1. En la barra de menú de XClarity Orchestrator, haga clic en **Administración** (⚙️) → **Servicio y soporte** y luego haga clic en **Configuración de Llamar a casa** en el panel de navegación izquierdo para mostrar la tarjeta Configuración de Llamar a casa.

**Configuración de Llamar a casa**

Desde esta página, puede configurar una acción de Llamar a casa que envía automáticamente datos de servicio para cualquier punto final gestionado al soporte técnico de Lenovo, cuando ocurren ciertos sucesos de mantenimiento en un punto final gestionado.

[Declaración de privacidad de Lenovo](#)

Acepto la declaración de privacidad de Lenovo

**Detalles del cliente**

Número de cliente

**Contacto principal para uso de varias asignaciones de grupos** ⓘ

Primera asignación de grupo

Última asignación de grupo

**Contacto predeterminado**

Estado de Llamar a casa:  **Habilitado**  **Deshabilitado**

Nombre de contacto

Calle

Correo electrónico

Ciudad

Número de teléfono

Estado/provincia

Nombre de la empresa

País/región

Método para contacto

Código zip/código postal

**Ubicación del sistema** ⓘ

Paso 2. Revise el [Declaración de privacidad de Lenovo](#) y luego haga clic en **Acepto la Declaración de privacidad de Lenovo**

Paso 3. Especifique el número de cliente de Lenovo predeterminado para utilizarlo al notificar problemas.

Puede encontrar su número de cliente en el correo electrónico de prueba de derecho que recibió cuando compró su licencia de XClarity Orchestrator.

Paso 4. Cambie el estado de Llamar a casa a **Habilitar**.

Paso 5. Seleccione el contacto principal que desea utilizar de varias asignaciones de grupo.

Puede asignar un contacto de soporte principal a un grupo de dispositivos. Si un dispositivo pertenece a varios grupos, es posible que a cada grupo se le asigne un contacto principal diferente. Puede elegir usar la asignación de contacto principal para el primer grupo o el último grupo al que se asignó el dispositivo.

Paso 6. Rellene la información de contacto y el método de contacto preferido por el Soporte de Lenovo.

Si un dispositivo no pertenece a un grupo con un contacto principal asignado, el contacto predeterminado se usa para Llamar a casa.

Paso 7. Rellene la información de ubicación del sistema.

Paso 8. Haga clic en **Prueba de conexión de Llamar a casa** para verificar que XClarity Orchestrator pueda comunicarse con el Centro de Soporte de Lenovo.

Paso 9. Haga clic en **Aplicar**.

## Después de finalizar

Puede realizar las acciones siguientes que están relacionadas con los datos de servicio.

- Restablezca la configuración de Llamar a casa a los valores predeterminados haciendo clic en **Restablecer configuración**.
- Ver información sobre *todos* los informes de servicio enviados al Centro de soporte de Lenovo, ya sea de manera automática o manual, utilizando Llamar a casa, haciendo clic en **Informes de servicio** en el panel de navegación izquierdo. Para obtener más información, consulte el apartado [Visualización de estados e informes de servicio](#).
- Recopile los datos del servicio de un dispositivo seleccionado de la tarjeta Acciones de dispositivo, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en el icono **Recopilar datos del servicio** (). Para obtener más información, consulte el apartado [Recopilar datos del servicio de dispositivos](#).
- Adjunte un archivo de datos de servicio a un informe de servicio activo seleccionado en la tarjeta Informes de servicio de la página Servicio específico de dispositivo, haciendo clic en el icono **Adjuntar archivo de servicio** (). Puede adjuntar un archivo desde XClarity Orchestrator o desde el sistema local.

### Notas:

- Puede adjuntar un archivo único que no sea superior a 2 GB. El nombre de archivo no debe superar los 200 caracteres. Para obtener información sobre cómo crear archivos de datos de servicio, consulte [Recopilar datos del servicio de dispositivos](#).
- El informe de servicio debe estar en estado Abierto, En curso o En espera. No puede adjuntar un archivo a un informe de servicio que esté en el estado Cerrado u Otro.
- No puede adjuntar un archivo a un Informe de servicio de *software* abierto para el gestor de recursos.
- Abra manualmente un informe de servicio en el Centro de soporte de Lenovo, recopile los datos de servicio de un dispositivo específico y envíelos al Centro de soporte de Lenovo desde la tarjeta Acciones de dispositivo, seleccionando el dispositivo y haciendo clic en el icono **Abrir informe de servicio** (). Para obtener más información, consulte el apartado [Abrir manualmente un informe de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo](#). Si el Centro de soporte de Lenovo requiere datos adicionales, el soporte de Lenovo podría pedirle que vuelva a recopilar los datos de servicio de ese mismo u otro dispositivo.

---

## Abrir manualmente un informe de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo

Si Llamar a casa se habilita mediante un despachador de servicio y se produce un suceso en un dispositivo gestionado, Lenovo XClarity Orchestrator abre automáticamente un informe de servicio, recopila los archivos de servicio para el dispositivo gestionado y envía los archivos automáticamente al Centro de Soporte de Lenovo. También puede recopilar los archivos de servicio para un dispositivo gestionado de forma manual como un archivo, guardar el archivo al sistema local y enviarlos al Centro de Soporte de Lenovo en cualquier momento. Al abrir un informe de servicio se inicia el proceso para determinar una resolución a sus problemas de hardware poniendo la información relevante a disposición de soporte de Lenovo de forma rápida y eficiente. Los técnicos de servicio de Lenovo podrán empezar a trabajar en la búsqueda de una resolución en cuanto haya abierto un informe de servicio.

### Antes de empezar

Lenovo está comprometido con la seguridad. Los datos de servicio que normalmente se cargarían manualmente al soporte de Lenovo se envían automáticamente al Centro de Soporte de Lenovo a través de HTTPS utilizando TLS 1.2 o posterior; los datos profesionales no se transmiten nunca. El acceso a los datos de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo está restringido al personal de servicio autorizado.

- Asegúrese de que la información de contacto de Llamar a casa esté configurada y habilitada ([Apertura automática de informes de servicio mediante la función Llamar a casa](#)).
- Asegúrese de que XClarity Orchestrator pueda comunicarse con el Centro de Soporte de Lenovo haciendo clic en **Administración** (🔧) → **Servicio y soporte** en la barra de menú de XClarity Orchestrator y haciendo clic en **Configuración de Llamar a casa** en el panel de navegación izquierdo para mostrar la página Configuración de Llamar a casa. Luego, haga clic en **Prueba de configuración de Llamar a casa** para generar un suceso de prueba y verificar que XClarity Orchestrator pueda comunicarse con el Centro de Soporte de Lenovo.
- Asegúrese de que todos los puertos requeridos por XClarity Orchestrator (incluidos los que se necesitan para la opción Llamar a casa) estén disponibles antes de habilitar la opción Llamar a casa. Para obtener más información sobre los puertos, consulte [Disponibilidad de puertos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Asegúrese de que exista una conexión a las direcciones de Internet requeridas por la opción Llamar a casa. Para obtener más información acerca de los firewall, consulte [Firewall y servidores proxy](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Si XClarity Orchestrator accede a Internet mediante un proxy HTTP, asegúrese de que el servidor proxy esté configurado para usar la autenticación básica y que no esté configurado como un proxy de terminación. Para obtener más información acerca de la configuración de proxy, consulte [Configurar valores de red](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.

**Importante:** Lenovo está comprometido con la seguridad. Los datos de servicio que normalmente se cargarían de forma manual a Soporte de Lenovo se envían automáticamente al Centro de Soporte de Lenovo a través de HTTPS utilizando TLS 1.2 o posterior. Los datos profesionales no se transmiten nunca. El acceso a los datos de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo está restringido al personal de servicio autorizado.

### Acerca de esta tarea

Cuando abra manualmente un informe de servicio, puede elegir usar los contactos asignados al recurso del problema o puede elegir otro contacto.

Cuando se asignan los contactos principales y secundarios a un grupo, esos contactos se asignan a cada dispositivo de ese grupo. A cada dispositivo se le puede asignar un contacto principal y uno o varios contactos secundarios. Si un dispositivo pertenece a varios grupos, todos los contactos secundarios

asignados a todos los grupos de los que el dispositivo pertenece se asignan al dispositivo. Si un dispositivo pertenece a varios grupos, es posible que a cada grupo se le asigne un contacto principal diferente. Puede elegir usar la asignación de contacto principal para el primer grupo o el último grupo al que se asignó el dispositivo (consulte [Apertura automática de informes de servicio mediante la función Llamar a casa](#)).

Si un dispositivo no pertenece a un grupo con un contacto principal asignado, el contacto de Llamar a casa se asigna de forma predeterminada. El contacto de Llamar a casa se usa cuando los informes de servicio se abren automáticamente mediante Llamar a casa (consulte [Apertura automática de informes de servicio mediante la función Llamar a casa](#)). Los contactos asignados a recursos y grupos tienen prioridad sobre el contacto de Llamar a casa predeterminado.

## Procedimiento

Para abrir manualmente un informe de servicio, lleve a cabo los pasos siguientes.

- Si Llamar a casa está configurado y habilitado, lleve a cabo los pasos siguientes para abrir un informe de servicio, recopilar los datos de servicio y envíe los archivos al Centro de soporte de Lenovo.
  1. Desde la barra de menú de XClarity Orchestrator, haga clic en **Recursos**  y luego haga clic en el tipo de dispositivo para mostrar una tarjeta con una vista de tabla de todos los dispositivos gestionados de ese tipo.
  2. Haga clic en la fila del dispositivo para mostrar las tarjetas de resumen del dispositivo para dicho dispositivo.
  3. Haga clic en **Servicio** en el panel de navegación izquierdo para mostrar la tarjeta Informe de servicio.
  4. Haga clic en el icono **Abrir informe de servicio**  para mostrar el cuadro de diálogo Agregar nuevo informe.
  5. Proporcione una descripción del problema informado e incluya cualquier código de suceso pertinente.
  6. Opcionalmente, elija la gravedad del problema. Puede presentar uno de los valores siguientes.
    - **Urgente**
    - **Alto**
    - **Medio** (predeterminado)
    - **Bajo**
  7. Haga clic en **Enviar**.
- Cuando Llamar a casa está configurado y habilitado, y se produce un suceso de mantenimiento en un dispositivo específico, XClarity Orchestrator abre *automáticamente* un informe de servicio y transfiere los datos de servicio de ese dispositivo al Centro de Soporte de Lenovo.

## Después de finalizar

Puede realizar las siguientes acciones desde la página de Servicio específico de dispositivo.

- Ver información acerca de *todos* los informes de servicio abiertos haciendo clic en **Servicio y soporte** → **Informes de servicio** en la barra de menús de XClarity Orchestrator.
- Agregue una nota a un informe de servicio seleccionado haciendo clic en el icono **Añadir nota de informe de servicio** .

### Notas:

- El informe de servicio debe estar en estado Abierto, En curso o En espera. No puede agregar una nota a un informe de servicio que está en el estado Cerrado u Otro.
- Puede agregar una nota solo a los informes de servicio de Lenovo. No puede agregar una nota a los informes de servicio de IBM, Service Now o Cherwill.

- No puede agregar una nota a un informe de servicio de *software* abierto para un gestor de recursos.
- Adjunte un archivo de datos de servicio a un informe de servicio activo seleccionado en la tarjeta Informes de servicio de la página Servicio específico de dispositivo, haciendo clic en el icono **Adjuntar archivo de servicio** (+). Puede adjuntar un archivo desde XClarity Orchestrator o desde el sistema local.

#### Notas:

- Puede adjuntar un archivo único que no sea superior a 2 GB. El nombre de archivo no debe superar los 200 caracteres. Para obtener información sobre cómo crear archivos de datos de servicio, consulte [Recopilar datos del servicio de dispositivos](#).
- El informe de servicio debe estar en estado Abierto, En curso o En espera. No puede adjuntar un archivo a un informe de servicio que esté en el estado Cerrado u Otro.
- No puede adjuntar un archivo a un Informe de servicio de *software* abierto para el gestor de recursos.

---

## Visualización de estados e informes de servicio

Puede ver la información sobre los informes de servicio que se crearon de forma manual o se enviaron de forma automática al Centro de Soporte de Lenovo a través de Llamar a casa y de los informes de servicio que se generaron mediante servicios de soporte distintos de Llamar a casa.

### Acerca de esta tarea

El estado del informe de servicio se sincroniza con el Centro de Soporte de Lenovo cada 24 horas.

La columna **Estado** identifica el estado del informe de servicio. Un informe de servicio puede estar en uno de los siguientes estados.

- **Activo**
- **Respondido**
- **Cancelado**
- **Cancelado**
- **Creado**
- **Ciente cancelado**
- **Cerrado**
- **Parte rechazada**
- **Duplicado**
- **Error**
- **Estado de error**
- **En progreso**
- **Inicializado**
- **Combinado**
- **Supervisión: solución desplegada**
- **Nuevo**
- **En espera**
- **Pendiente**
- **Iniciación del problema**
- **Problema resuelto**
- **Procesando**
- **Rechazado**
- **Investigando**
- **Resuelto**
- **Solución proporcionada**
- **Enviado**
- **Desconocido**
- **Esperando**

- Esperando detalles
- Esperando el soporte interno de Lenovo
- Esperando soporte externo
- Esperando los comentarios de los clientes sobre la solución
- Esperando el despliegue de la solución
- Transferido a servicios gestionados
- Transferencia en activo
- Trabajo en progreso

La columna **Tipo** identifica el tipo de informe de servicio que se enumera en la columna Número de informe de servicio. El tipo service-ticket puede ser uno de los valores siguientes.

- Informe de Cherwill
- Informe de Llamar a casa de IBM
- Lenovo Call Home Ticket
- Informe de paso de Llamar a casa de Lenovo
- Informe de Llamar a casa de software de Lenovo
- ServiceNow

## Procedimiento

- **Ver los estados de todos los informes de servicio** Haga clic en **Administración** (🔗) → **Servicio y soporte** y luego haga clic en **Informes de servicio** en el panel de navegación izquierdo para mostrar la tarjeta de Informes de servicio.

**Consejo:** Haga clic en el ID del suceso para mostrar un resumen del suceso que ha generado el informe de servicio, incluida la acción del usuario en caso de que la hubiera.

<input type="checkbox"/>	Número de i	Estado	ID de suces	Descripción	Nombre del	Número de:	Fecha de cre
<input type="checkbox"/>	100103...	En pr...	FQXXOSSl	test_ticket	Abyss-S...	ABYSSR...	11/9/23 ...
<input type="checkbox"/>	100103...	En pr...	806F010C	Uncorre...	Abyss-S...	ABYSSR...	11/9/23 ...

0 Seleccionado / 2 Total    Filas por página: 15

- **Ver el estado de los informes de servicio para un dispositivo específico**
  1. Desde la barra de menú de XClarity Orchestrator, haga clic en **Recursos** (🔗) y luego haga clic en el tipo de dispositivo para mostrar una tarjeta con una vista de tabla de todos los dispositivos gestionados de ese tipo.
  2. Haga clic en la fila del dispositivo para mostrar las tarjetas de resumen del dispositivo para dicho dispositivo.
  3. Haga clic en **Servicio** en el menú de navegación izquierdo para mostrar la tarjeta de Informes de servicio con una lista de todos los informes de servicio para el dispositivo.

**Consejo:** Haga clic en el ID del suceso para mostrar un resumen del suceso que ha generado el informe de servicio, incluida la acción del usuario en caso de que la hubiera.

Informes de servicio







 Todas las acciones ▾ Filtros ▾

<input type="checkbox"/>	Número de infor	Estado	ID de suceso	Descripción	Número de serie	Fecha de creació
<input type="checkbox"/>	1001032647	En pr...	FQXXOSS00	test_ticket	ABYSSR093	11/9/23 5:...
<input type="checkbox"/>	1001032643	En pr...	806F010C2C	Uncorrecta...	ABYSSR093	11/9/23 4:...

0 Seleccionado / 2 Total Filas por página: 15 ▾

## Después de finalizar

Puede realizar las acciones siguientes que están relacionadas con los informes de servicio.

- Configure XClarity Orchestrator para que automáticamente se abra un informe de servicio cuando se produzca un suceso que se puede reparar (consulte [“Apertura automática de informes de servicio mediante la función Llamar a casa” en la página 16](#)).
- Sincronizar los datos con el centro de soporte de Lenovo y actualizar el estado de todos los informes de servicio activos haciendo clic en el icono **Actualizar estado de informe de servicio** .
- Abra manualmente un informe de servicio para un dispositivo específico en la tarjeta Informes de servicio de la página Servicio específico de dispositivo, haciendo clic en el icono **Abrir informe de servicio** .
- Agregue una nota a un informe de servicio seleccionado haciendo clic en el icono **Añadir nota de informe de servicio** .

### Notas:

- El informe de servicio debe estar en estado Abierto, En curso o En espera. No puede agregar una nota a un informe de servicio que está en el estado Cerrado u Otro.
- Puede agregar una nota solo a los informes de servicio de Lenovo. No puede agregar una nota a los informes de servicio de IBM, Service Now o Cherwill.
- No puede agregar una nota a un informe de servicio de *software* abierto para un gestor de recursos.
- Adjunte un archivo de datos de servicio a un informe de servicio activo seleccionado en la tarjeta Informes de servicio de la página Servicio específico de dispositivo, haciendo clic en el icono **Adjuntar archivo de servicio** . Puede adjuntar un archivo desde XClarity Orchestrator o desde el sistema local.

### Notas:

- Puede adjuntar un archivo único que no sea superior a 2 GB. El nombre de archivo no debe superar los 200 caracteres. Para obtener información sobre cómo crear archivos de datos de servicio, consulte [Recopilar datos del servicio de dispositivos](#).
- El informe de servicio debe estar en estado Abierto, En curso o En espera. No puede adjuntar un archivo a un informe de servicio que esté en el estado Cerrado u Otro.
- No puede adjuntar un archivo a un Informe de servicio de *software* abierto para el gestor de recursos.
- Reenvía los informes sobre los informes de servicio activos de forma periódica a una o varias direcciones de correo electrónico haciendo clic en el icono **Crear despachador de informes** . El informe se envía utilizando los filtros de datos aplicados actualmente a la tabla. Todas las columnas de la tabla mostradas y ocultas se incluyen en el informe. Para obtener más información, consulte [Reenvío de informes](#) en la documentación en línea de XClarity Administrator.

- Añada un informe de informes de servicio activos a un despachador de informes específico utilizando los filtros de datos aplicados actualmente a la tabla haciendo clic en el icono de **Agregar a despachador de informes** (↗). Si el despachador de informes ya incluye un informe de informes de servicio activos, este se actualiza para utilizar los filtros de datos actuales.

---

## Ver información de garantía

Puede determinar el estado de la garantía (incluidas las garantías extendidas) de los dispositivos gestionados.

### Antes de empezar

Lenovo XClarity Orchestrator debe acceder a las URL siguientes para recopilar información de garantía para los dispositivos gestionados. Asegúrese de que no haya firewall que bloquee el acceso a estas URL. Para obtener más información, consulte [Firewall y servidores proxy](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.

- Base de datos de Lenovo Warranty (mundial) - <https://ibase.lenovo.com/POIRequest.aspx>
- Servicio web de Lenovo Warranty - <http://supportapi.lenovo.com/warranty/> o <https://supportapi.lenovo.com/warranty/>

### Notas:

- Actualmente no se admite el soporte de garantía para usuarios en China.
- Las garantías se enumeran para el chasis, pero no los correspondientes Chassis Management Module (CMM).

### Acerca de esta tarea

La información de garantía se recupera semanalmente para los dispositivos que tienen garantía y diariamente para aquellos dispositivos que no la tienen.

### Procedimiento

Para ver la información de garantía, haga clic en **Administración** (⚙️) → **Servicio y soporte** y luego en **Garantía** en el panel de navegación izquierdo para mostrar la tarjeta Garantía.

Garantía





 Todas las acciones ▾ Filtros ▾
 
 Buscar  

Dispositivo	Estado	Nombre del	Tipo-Modelo	Número de	Número de	Fecha de in	Fecha de ca	Grupos
*node02_	No Dis...	IBM Flex	7916/...	No Dispc	SLOT002	No Dispc	No Dispo	No Dispc
*node02_	No Dis...	IBM Flex	7916/...	No Dispc	SLOT002	No Dispc	No Dispo	No Dispc
*node03_	No Dis...	IBM Flex	7916/...	No Dispc	SLOT003	No Dispc	No Dispo	No Dispc
*node03_	No Dis...	IBM Flex	7916/...	No Dispc	SLOT003	No Dispc	No Dispo	No Dispc
*node06_	No Dis...	IBM Flex	7916/...	No Dispc	SLOT006	No Dispc	No Dispo	No Dispc
*node06_	No Dis...	IBM Flex	7916/...	No Dispc	SLOT006	No Dispc	No Dispo	No Dispc
*node09_	No Dis...	IBM Flex	7916/...	No Dispc	SLOT009	No Dispc	No Dispo	No Dispc
*node09_	No Dis...	IBM Flex	7916/...	No Dispc	SLOT009	No Dispc	No Dispo	No Dispc
*node11_	No Dis...	IBM Flex	7916/...	No Dispc	SLOT011	No Dispc	No Dispo	No Dispc
*node11_	No Dis...	IBM Flex	7916/...	No Dispc	SLOT011	No Dispc	No Dispo	No Dispc
10.243.1	No Dis...	Lenovo F	9532/...	No Dispc	06DGCV	No Dispc	No Dispo	No Dispc
10.243.1	No Dis...	IBM Flex	8731/...	No Dispc	23LAR6E	No Dispc	No Dispo	No Dispc
10.243.1	No Dis...	IBM Flex	7916/...	No Dispc	CAR206:	No Dispc	No Dispo	No Dispc
10.243.1	No Dis...	IBM Flex	7917/...	No Dispc	06EKZB:	No Dispc	No Dispo	No Dispc
10.243.2	No Dis...	IBM Flex	8737/...	No Dispc	06PGVA:	No Dispc	No Dispo	No Dispc

211 Total Filas por página: 15 ▾



1



## Después de finalizar

Puede realizar las siguientes acciones desde la tarjeta Garantía.

- Puede configurar cuando desee que se le notifique la caducidad de la garantía para los dispositivos gestionados haciendo clic en el icono de **Configurar valores de garantía** (). Puede configurar los valores siguientes.
  - Habilite la generación de alertas cuando la garantía del dispositivo esté a punto de caducar.
  - Establezca el número de días antes de que caduque la garantía que desea generar una alerta.
- Busque la información de la garantía (si está disponible) para un dispositivo específico en el sitio web de Soporte de Lenovo haciendo clic en el enlace en la columna **Estado**.
- Reenvíe los informes sobre las garantías de forma periódica a una o varias direcciones de correo electrónico haciendo clic en **Todas las acciones** →  **Añadir despachador de informes**. El informe se envía utilizando los filtros de datos aplicados actualmente a la tabla. Todas las columnas de la tabla mostradas y ocultas se incluyen en el informe.
- Añada un informe de garantías a un despachador de informes específico utilizando los filtros de datos aplicados actualmente a la tabla haciendo clic en el icono de **Agregar a despachador de informes** (.

Si el despachador de informes ya incluye un informe de garantías, este se actualiza para utilizar los filtros de datos actuales.



---

## Capítulo 5. Resolución de problemas con XClarity Orchestrator

Utilice esta información para resolver los problemas que pudieran producirse con Lenovo XClarity Orchestrator.

---

### Resolución de problemas de instalación y desinstalación

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse con las operaciones de instalación y desinstalación.

#### La instalación falla de forma inesperada

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al instalar Lenovo XClarity Orchestrator.

- Asegúrese de que el sistema host físico cumpla los requisitos mínimos del sistema (consulte [Hardware y software admitidos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).
- Asegúrese de que el sistema o el sistema virtual cumple los requisitos mínimos del sistema (consulte [Hardware y software admitidos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).
- Asegúrese de está utilizando hipervisores compatibles (consulte [Hardware y software admitidos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).

---

### Resolución de problemas relacionados con la detección y la gestión

Utilice esta información para resolver los problemas con la detección y gestión de dispositivos.

#### No se puede detectar un dispositivo

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al buscar dispositivos que pueden gestionarse.

- Asegúrese de que Lenovo XClarity Orchestrator admite el dispositivo. Para obtener una lista de los dispositivos compatibles, consulte [Hardware y software admitidos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Asegúrese de que el dispositivo esté accesible en la red desde XClarity Orchestrator y de que XClarity Orchestrator esté accesible en la red desde el dispositivo.
- Asegúrese de que en el firewall están abiertos los puertos correctos. Para obtener información sobre los requisitos de puerto, consulte [Disponibilidad de puertos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Asegúrese de que el firmware mínimo necesario esté instalado en cada servidor que desee gestionar mediante [Hardware y software admitidos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Asegúrese de que la difusión única y multidifusión SLP esté habilitada en la red.
- Para dispositivos de cliente ThinkEdge, asegúrese de que un agente UDC esté instalado en el dispositivo.
- Para los servidores ThinkServer:
  - Mediante la interfaz web de gestión para el servidor, asegúrese de que el nombre de host del servidor esté configurado mediante un nombre de host o dirección IP válida.

- Asegúrese de que SLP y el nombre de host esté habilitado en ThinkServer System Manager (TSM). Para determinar qué servidores ThinkServer tiene SLP habilitado, envíe una solicitud SLP para consultar al servicio WBEM utilizando la herramienta SLP que prefiera.

```
$ slptool findsrvs service:wbem
service:wbem:http://<TSM_IP>:5988,65535
service:wbem:https://<TSM_IP>:5989,65535
```

Para determinar si SLP está habilitado en servidores ThinkServer específicos, envíe una solicitud SLP para consultar al servicio WBEM utilizando la herramienta SLP que prefiera.

```
$ slptool unicastfindatrs <TSM_IP> service:wbem
(template-type=wbem),(template-version=2.0),(template-url-syntax=service:URL),
(service-hi-name=qom),(service-hi-description=Quasi Object Manager 1.0.0),
(CommunicationMechanism=cim-xml),(CommunicationMechanismsVersion=1.0),
(MultipleOperationsSupported=false),(AuthenticationMechanismsSupported=Basic),
(InteropSchemaNamespace=root/interop),(service-id=Lenovo G5 WBEM Service)
```

Si un dispositivo no responde a la solicitud SLP, reinicie el firmware del TSM enviando un comando IPMI al TSM mediante el uso de los parámetros siguientes. El TSM puede tardar varios minutos en reiniciarse.

```
NetFn = 0x06
Command = 0x03
Data = ()
```

En el ejemplo siguiente se ha habilitado SLP utilizando la herramienta de código abierto ipmitool.

```
$ ipmitool -H <TSM_IP> -U <IPMI_user> -P <IPMI_pw> raw 0x06 0x03
```

- Para conmutadores RackSwitch, asegúrese de que SLP esté habilitado y que el nombre de host esté establecido en la configuración del conmutador.
  - Los conmutadores de la serie ThinkSystem DB y NVIDIA Mellanox no se pueden detectar. Para gestionar estos conmutadores, introduzca manualmente la dirección IP del conmutador haciendo clic en **Entrada manual** en la página Descubrir y gestionar nuevos dispositivos.
  - Para otros conmutadores, asegúrese de que SLP esté habilitado y que el nombre de host esté establecido en la configuración del conmutador. Para determinar qué conmutadores tienen SLP habilitado, envíe la siguiente solicitud de multidifusión SLP utilizando la herramienta SLP que prefiera. Estas solicitudes solo buscan conmutadores que estén en la misma subred donde se ejecuta la herramienta SLP.

```
$ slptool findsrvs service:io-device.Lenovo:management-module
service:io-device.Lenovo:management-module://<RackSwitch IP>,64225
```

Para determinar si SLP está habilitado en un conmutador específico, envíe la siguiente solicitud de difusión única SLP utilizando la herramienta SLP que prefiera.

```
$ slptool findatrs service:io-device.Lenovo:management-module://<RackSwitch IP>
(level=1.0),(Type=switch),(data-protocols=ethernet),(serial-number=US7116000D),
(sysoid=1.3.6.1.4.1.26543.1.7.6),(ipv4-enabled=TRUE),(ipv4-address=<RackSwitch IP>),
(ipv6-enabled=FALSE),ipv6-addresses,(ipv4-mgmt-protocols=http:80:true,https:443:true,
telnet:23:true,ssh:22:true,snmpv1v2v3:161:true,snmpv3only:161:false),
(snmp-engineid=80:00:67:af:03:08:17:f4:33:d3),
(ssh-fingerprint=8a:43:cb:be:47:d9:31:37:7a:3b:80:f6:dd:00:61:a6),
(deviceName=<RackSwitch hostname>)
```

- Para dispositivos Lenovo Storage (distintos de la serie ThinkSystem DE): Asegúrese de que el SLP esté habilitado y que su red no bloquee la comunicación del SLP entre XClarity Orchestrator y el dispositivo de almacenamiento.

Para determinar qué dispositivos de almacenamiento tiene SLP habilitado, envíe una solicitud SLP para consultar al servicio API utilizando la herramienta SLP que prefiera.

```
$ slptool findsrvs service:api
service:api:https://<controller_IP>:443/api,65535
service:api:https://<controller_IP>:443/api,65535
```

Para determinar si SLP está habilitado en un dispositivo de almacenamiento específico, envíe una solicitud SLP para consultar al servicio API utilizando la herramienta SLP que prefiera.

```
$ slptool unicastfindattrs <CONTROLLER_IP> service:api
(x-system-name=S3200_5.65),(x-system-location=rack\2Crack\2Crack),(x-system-contact=Support contact),
(x-system-information=S3200_65),(x-vendor-name=Lenovo),(x-product-id=S3200),(x-product-brand=Storage),
(x-midplane-serial-number=00C0FF2682A8),(x-platform-type=Gallium),(x-bundle-version=""),
(x-build-date=""),(x-health=0K),(x-wwnn=208000c0ff2682a8),(x-mac-address=00:00:00:00:00:EB)
```

Si un dispositivo de almacenamiento no está respondiendo a la solicitud de SLP:

- Asegúrese de que su red permita la comunicación de SLP entre los dispositivos.
- Asegúrese de que los dispositivos de almacenamiento tengan habilitada la **Storage Management Initiative Specification (SMI-S)** y reinicie el dispositivo de almacenamiento mediante la interfaz web de gestión o CLI.

## No puede gestionar un dispositivo

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al gestionar dispositivos.

- Asegúrese de que Lenovo XClarity Orchestrator admita el recurso. Para obtener una lista de los dispositivos y gestores compatibles, consulte [Hardware y software admitidos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Asegúrese de que se pueda acceder al recurso en la red desde XClarity Orchestrator y de que se pueda acceder a XClarity Orchestrator en la red desde el recurso.
- Asegúrese de que en el firewall están abiertos los puertos correctos. Para obtener información sobre los requisitos de puerto, consulte [Disponibilidad de puertos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Asegúrese de que el firmware mínimo necesario esté instalado en cada servidor que desee gestionar mediante [Hardware y software admitidos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Asegúrese de que las credenciales sean correctas para el recurso.

**Nota:** Asegúrese de crear una contraseña que siga las políticas de seguridad y de contraseña del dispositivo. Las políticas de seguridad y de contraseña pueden variar.

Cuando XClarity Orchestrator gestiona el dispositivo, el controlador de gestión se coloca en la gestión de usuarios centralizada. Esto significa que las cuentas de usuario que se definen en el servidor de autenticación interno o externo XClarity Orchestrator también se utilizan para iniciar sesión en el controlador de gestión. Una nueva cuenta de usuario local denominada RECOVERY\_ID se crea, mientras el resto de las cuentas locales se deshabilitan en el controlador de gestión.

- Asegúrese de que el CIM sobre HTTPS esté habilitado en cada dispositivo.
  1. Inicie sesión en la interfaz web de gestión del servidor utilizando la cuenta de usuario RECOVERY\_ID.
  2. Haga clic en **Gestión de IMM → Seguridad**.
  3. Haga clic en la pestaña **CIM sobre HTTPS** y asegúrese de que **Habilitar CIM sobre HTTPS** está activado.
- Si el certificado de servidor del recurso está firmado por una entidad de certificación externa, asegúrese de que el certificado de la entidad de certificación y todos los certificados intermedios se importen al almacén de confianza de XClarity Orchestrator (consulte [Instalación de un certificado de servidor de XClarity Orchestrator de confianza firmado externamente](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).
- En el caso de los dispositivos, si se sustituyó la placa del sistema, se asignó al dispositivo un nuevo número de serie y UUID. Si desea que XClarity Orchestrator reconozca el dispositivo como el mismo dispositivo que antes de la sustitución, debe actualizar el número de serie y UUID para que coincidan con los valores anteriores. Consulte la documentación del dispositivo para obtener instrucciones.
- Servidores ThinkSystem SR635 y SR655:

- Asegúrese de que se haya instalado un sistema operativo y de que el servidor se haya arrancado en el SO, en el medio de arranque montado o efshell al menos una vez, de modo que XClarity Orchestrator pueda recopilar el inventario de dichos servidores.
- Asegúrese de que IPMI sobre LAN esté habilitado. IPMI sobre LAN está deshabilitado de forma predeterminada en estos servidores y debe habilitarse manualmente antes de poder gestionar los servidores. Para habilitar IPMI sobre LAN utilizando TSM, haga clic en **Valores → Configuración IPMI**. Es posible que tenga que reiniciar el servidor para activar el cambio.
- Conmutadores RackSwitch:
  - Asegúrese de que SSH esté habilitado en el conmutador.
  - Si está habilitado, asegúrese de que la contraseña para “habilitar” que se usa para ingresar a Privileged Exec Mode en el conmutador sea correcta.
- Servidores System x3950 X6:
  - Los servidores se deben gestionar como dos alojamientos 4U, cada uno con su propio controlador de gestión de la placa base.

## No se puede gestionar un concentrador de gestión

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al gestionar un concentrador.

- Asegúrese de que el concentrador de gestión sea compatible con Lenovo XClarity Orchestrator (consulte [Hardware y software admitidos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).
- Compruebe el registro de sucesos para ver si hay algún suceso de red y resuelva cualquier problema que exista.
- Asegúrese de que el hardware de red funcione correctamente para la ruta de conexión con el concentrador de gestión.
- Asegúrese de que se hayan habilitado los puertos del conmutador y del firewall correctos para el concentrador de gestión. Para obtener información sobre los puertos necesarios, consulte [Disponibilidad de puertos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Asegúrese de que la configuración de red del concentrador de gestión sea válida. A tal efecto, verifique que la dirección IP sea válida para la red. También puede ejecutar ping en el concentrador de gestión para probar si está visible en la red.
- Asegúrese de que la clave de registro generada por el concentrador de gestión esté instalada en XClarity Orchestrator y asegúrese de que la clave de registro generada por XClarity Orchestrator esté instalada en el concentrador de gestión. Si la clave de registro no es válida, genere e instale una clave nueva (consulte [Conexión de gestores de recursos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).
- Si el certificado de servidor del concentrador de gestión está firmado por una entidad de certificación externa, asegúrese de que los nombres alternativos de asunto incluyan el nombre de dominio completo (FQDN) o la dirección IP del concentrador de gestión y de que el nombre de asunto esté establecido con el FQDN del concentrador de gestión (consulte [Instalación de un certificado de servidor de XClarity Orchestrator de confianza firmado externamente](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).
- Si se generó un certificado de concentrador de gestión mediante CSR:
  - Asegúrese de que el certificado contiene el FQDN y la dirección IP como parte de los nombres alternativos del asunto.
  - Asegúrese de que el certificado esté configurado para utilizarse como *certificado de servidor* y como *certificado de cliente*.
- Si el concentrador de gestión ha detectado un error al intentar instalar la clave de registro, póngase en contacto con Soporte de Lenovo para obtener asistencia.

---

## Resolución de problemas de conectividad

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse con la conectividad de recursos.

### No se puede acceder a Lenovo XClarity Orchestrator

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al conectarse a Lenovo XClarity Orchestrator.

- Si el sistema operativo del host se ha apagado de forma inesperada y no puede conectarse a XClarity Orchestrator, restaure XClarity Orchestrator a partir de la última copia de seguridad realizada.

### No se puede conectar un gestor de recursos

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al conectar a un gestor de recursos.

- Asegúrese de que las credenciales sean correctas para el gestor de recursos y que la contraseña no haya expirado.

**Nota:** Asegúrese de crear una contraseña que siga las políticas de seguridad y de contraseña del dispositivo. Las políticas de seguridad y de contraseña pueden variar.

- Asegúrese de que el administrador de recursos no tenga el número máximo de despachadores de datos admitidos. XClarity Orchestrator crea un despachador de sucesos en el gestor de recursos de Lenovo XClarity Administrator cuando se crea una conexión con ese gestor de recursos.
- Asegúrese de que el de reenvío de sucesos en el gestor de recursos de XClarity Administrator esté habilitado.
- Asegúrese de que la versión del gestor de recursos sea compatible. Para obtener una lista de dispositivos compatibles, consulte [Hardware y software admitidos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Asegúrese de que se pueda acceder al gestor de recursos en la red desde XClarity Orchestrator y de que se pueda acceder a XClarity Orchestrator en la red desde el gestor de recursos.
- Asegúrese de que en el firewall están abiertos los puertos correctos. Para obtener información sobre los requisitos de puerto, consulte [Disponibilidad de puertos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Si el certificado de servidor del gestor de recursos está firmado por una entidad de certificación (CA) externa, asegúrese de que el certificado de la CA y todos los certificados intermedios se importen al almacén de confianza de XClarity Orchestrator (consulte [Trabajo con certificados de seguridad](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).
- Cuando conecte un gestor de recursos que tenga un certificado firmado externamente:
  - Asegúrese de que es un certificado X.509 v3. XClarity Orchestrator no se puede conectar a un gestor de recursos que tenga un certificado v1 firmado externamente.
  - Asegúrese de que los detalles del certificado incluyan los siguientes requisitos.
    - El uso de clave debe contener
      - Acuerdo clave
      - Firma digital
      - Cifrado de clave
    - El uso de clave mejorada debe contener
      - Autenticación de servidor (1.3.6.1.5.5.7.3.1)
      - Autenticación de cliente (1.3.6.1.5.5.7.3.2)

## Pérdida de conectividad repentina de un gestor de recursos

Utilice esta información para resolver los problemas cuando un gestor de recursos o un dispositivo se desconecta.

- Para los gestores de recursos, asegúrese de que el despachador de sucesos de los gestores de recursos esté habilitado. XClarity Orchestrator crea y habilita un despachador de sucesos en los gestores de recursos cuando se crea una conexión a ese gestor de recursos.
- Compruebe el registro de sucesos para ver si hay algún suceso de red para el gestor de recursos y, en caso afirmativo, resuélvalo primero. Para obtener más información sobre el registro de sucesos, consulte [Supervisión de sucesos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Intente iniciar sesión directamente en el gestor de recursos, y asegúrese de que las credenciales no hayan cambiado.
- Asegúrese de que la dirección IP del gestor de recursos sea válida para la red. Haga ping a la dirección IP para probar si está visible en la red.
- Asegúrese de que el hardware de red funcione correctamente para la vía de conexión con el gestor de recursos.
- Asegúrese de que se hayan habilitado los puertos del conmutador y del firewall correctos para el recurso. Para obtener información sobre los puertos necesarios, consulte [Disponibilidad de puertos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.

## Pérdida de conectividad repentina de un recurso

Utilice esta información para resolver los problemas cuando un recurso de dispositivo o infraestructura se desconecta.

- Compruebe el registro de sucesos para ver si hay algún suceso de red para el recurso y, en caso afirmativo, resuélvalo primero. Para obtener más información sobre el registro de sucesos, consulte [Supervisión de sucesos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Intente iniciar sesión directamente en el recurso, y asegúrese de que las credenciales no hayan cambiado.
- Asegúrese de que la dirección IP del recurso sea válida para la red. Haga ping al recurso para probar si está visible en la red.
- Asegúrese de que el hardware de red funcione correctamente para la vía de conexión con el recurso.
- Asegúrese de que se hayan habilitado los puertos del conmutador y del firewall correctos para el recurso. Para obtener información sobre los puertos necesarios, consulte [Disponibilidad de puertos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Si el modo de encapsulación es **encapsulationLite** en dispositivos gestionados, las siguientes situaciones pueden provocar problemas de comunicación y autenticación entre el gestor de recursos y los dispositivos gestionados, lo que hace que no se pueda acceder a los dispositivos gestionados. Dado que los dispositivos están configurados para ignorar las solicitudes TCP de otras fuentes, no es posible acceder a estos dispositivos mediante una interfaz de red. En la mayoría de los casos, estos dispositivos no responden a solicitudes de ping, SSH o TELNET.
  - Cambios de red en el hipervisor en el que se ejecuta el gestor de recursos
  - Cambios de las redes de área local virtual (VLAN) o de las etiquetas VLAN
  - Cambios permanentes en las direcciones IP del dispositivo cuando la encapsulación está habilitada
  - Forzar la anulación de la gestión de un dispositivo cuando la encapsulación está habilitada
  - Pérdida de la máquina virtual del gestor de recursos
  - Pérdida de la comunicación TCP entre la máquina virtual y los dispositivos gestionados
  - Otros problemas de red que impiden que el gestor de recursos se comunique directamente con los dispositivos gestionados cuando el modo de encapsulación está habilitadoSi se produce un problema permanente, realice una de las acciones siguientes para recuperar el acceso a los dispositivos gestionados previamente. Para obtener más información, consulte [Gestión de](#)

[encapsulación](#), [Recuperación de la gestión con un CMM tras un error de servidor de gestión](#) y [Recuperación de la gestión con un CMM tras un error de servidor de gestión](#) en la documentación en línea de XClarity Administrator.

- Para recuperar el acceso a un IMM gestionado donde está activado el modo de encapsulación, los valores predeterminados se deben cargar desde la consola local mediante la interfaz gráfica de usuario UEFI.
- Utilice el puente USB a Ethernet para obtener acceso en banda al controlador de gestión y ejecute el siguiente comando:  
`encaps lite -off`
- Para recuperar el acceso a un CMM gestionado donde está activado el modo de encapsulación, los valores predeterminados se deben cargar mediante el botón de restablecimiento posterior o ejecutando el siguiente comando si aún se puede acceder a ella:  
`accesscontrol -off -T mm[p]`

---

## Resolución de problemas de autenticación y seguridad

Utilice esta información para solucionar problemas de autenticación y seguridad.

### No se puede iniciar sesión en XClarity Orchestrator

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al iniciar sesión en XClarity Orchestrator

- Asegúrese de que la contraseña es correcta y de que no está activada la función de bloqueo de mayúsculas ni la de bloqueo de números.
  - Asegúrese de que la cuenta de usuario no esté bloqueada. Si está bloqueada, espere que finalice el período de bloqueo e intente iniciar sesión de nuevo. El período de bloqueo predeterminado es de **60** minutos.
  - Si está usando un servidor de autenticación LDAP externo y si cambia la contraseña de la cuenta de usuario usada para enlazar XClarity Orchestrator al servidor LDAP, asegúrese de actualizar también la nueva contraseña en XClarity Orchestrator.
    1. Inicie sesión en XClarity Orchestrator con el nombre de cliente y la contraseña definidos en la actualidad en XClarity Orchestrator (consulte [Configuración de un servidor de autenticación LDAP externo](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).
    2. En la barra de menú de XClarity Orchestrator, haga clic en **Administración** (🔑) → **Seguridad** y luego haga clic en **Cliente LDAP** en el panel de navegación izquierdo.
    3. Actualice la contraseña en el campo **Contraseña del cliente** y haga clic en **Aplicar los cambios**.
- Si la cuenta del usuario está bloqueada porque se realizaron demasiados intentos fallidos de inicio de sesión después de cambiar la contraseña en el servidor LDAP desbloquee la cuenta directamente en el servidor de autenticación externo o espere que transcurra el periodo de bloqueo antes de volver a intentar cambiar la contraseña en XClarity Orchestrator.
- Si la expiró la contraseña para la cuenta de usuario que se usa para enlazar XClarity Orchestrator con el servidor de autenticación externo, realice los siguientes pasos para desbloquear la cuenta y cambiar la contraseña en XClarity Orchestrator.
    1. Desbloquee la cuenta de cliente y luego cambie la contraseña del cliente en el servidor de autenticación externo.
    2. Inicie sesión en XClarity Orchestrator con el nombre de cliente y contraseña definidos actualmente en XClarity Orchestrator (consulte [Configuración de un servidor de autenticación LDAP externo](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).

3. En la barra de menús de XClarity Orchestrator, haga clic en **Administración** (⚙️) → **Seguridad** y, a continuación, haga clic en **Cliente LDAP** en el panel de navegación izquierdo.
  4. Actualice la contraseña en el campo **Contraseña del cliente** y haga clic en **Aplicar**.
- Si el sistema operativo del host se apaga de forma inesperada y obtiene un error de autenticación, restaure XClarity Orchestrator a partir de la última copia de seguridad realizada.

## No se puede configurar un cliente LDAP externo

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al configurar un servidor de autenticación externo.

- Asegúrese de que el nombre distinguido sea correcto.
- Si está usando direcciones de servidores preconfiguradas, asegúrese de que la dirección IP y el número de puerto del servidor sean correctos.
- Asegúrese de que los valores de configuración de DNS sean correctos.
- Si está usando DNS para detectar los servidores, asegúrese de que el nombre de dominio y el nombre de bosque sean correctos.
- Asegúrese de que el nombre distinguido del cliente y la contraseña sean correctos.

Para obtener información sobre cómo configurar el servidor de autenticación externo, consulte [Configuración de un servidor de autenticación LDAP externo](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.

## La validación de la certificación del servidor falla

Utilice esta información cuando trate de instalar un certificado de servidor en Lenovo XClarity Orchestrator y la validación del certificado falle.

La validación de la certificación del servidor puede fallar cuando XClarity Orchestrator intenta:

- Conéctese con recursos gestionados mediante CIM-XML sobre HTTPS.
- Acceder a un servidor de autenticación externo, utilizando LDAP seguro (si configuró una conexión LDAP segura).

Para resolver este problema, lleve a cabo los pasos siguientes.

- Asegúrese de que el certificado o su certificado de firma existe en el almacén de confianza de certificados de confianza o en el almacén de confianza de certificados de servicios externos en XClarity Orchestrator. Para obtener más información sobre los certificados de confianza y certificados de servicios externos, consulte [Trabajo con certificados de seguridad](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Asegúrese de que el certificado no se haya revocado (consulte [Trabajo con certificados de seguridad](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).
- Asegúrese de que la dirección IP o el nombre de host del servidor coincide con uno de los nombres alternativos de asunto o el nombre común (si el SAN no está presente) en el certificado.
- Asegúrese de que la fecha actual esté entre “No válido antes de” y las fechas de “No válido después de” en el certificado.

## El certificado SSL no es de confianza

La cadena de certificado puede contener una firma autofirmada o que no se origina desde una Entidad de Certificación conocida.

Cada instancia de Lenovo XClarity Orchestrator tiene una Entidad de Certificación (CA) única y generada internamente. De forma predeterminada, el puerto 43 (utilizado para la comunicación entre el dispositivo virtual y el usuario o entre los recursos gestionados y el dispositivo virtual) utiliza un certificado firmado por la CA. Si el certificado SSL no es de confianza, genere y despliegue un certificado de servidor firmado

externamente y personalizado en XClarity Orchestrator. Para obtener más información, consulte [Trabajo con certificados de seguridad](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.

---

## Resolución de problemas de rendimiento lento o deficiente

Utilice esta información para resolver los problemas derivados de un rendimiento lento o deficiente.

- Asegúrese de que la cantidad de memoria, el tamaño de disco y la cantidad de procesadores sea adecuada para la cantidad de dispositivos administrados. Para obtener información sobre los requisitos del dispositivo virtual, consulte [Hardware y software admitidos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Asegúrese de que el resto de la red se ejecute según un uso nominal.
- Si ha implementado la calidad de servicio, asegúrese de que esté configurada para permitir la conectividad óptima con Lenovo XClarity Orchestrator.
- Asegúrese de que la topología de red esté optimizada para la conectividad y el rendimiento de XClarity Orchestrator.

---

## Resolución de problemas de la interfaz del usuario

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse con la interfaz de usuario.

### Fallo de la respuesta de JSON, error de análisis y otros errores inesperados

Utilice esta información para resolver problemas de respuesta de JSON.

Cierre la sesión de Lenovo XClarity Orchestrator y luego inicie la sesión de nuevo.

### Los elementos de menú, los iconos de la barra de herramientas y los botones están deshabilitados

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse cuando los elementos de menú, los iconos de la barra de herramientas y los botones están deshabilitados (atenuados).

- Asegúrese de que la cuenta de usuario sea miembro del grupo de usuarios al que se le asignó el rol correcto. Un *rol* se utiliza para limitar las acciones que los usuarios pueden realizar. El rol que se asigna a cada grupo de usuarios determina las acciones que están disponibles para cada usuario miembro de ese grupo de usuarios. Cada usuario de Lenovo XClarity Orchestrator debe ser miembro al menos de un grupo de usuarios.

Para obtener más información, póngase en contacto con el administrador del sistema.

- Asegúrese de que el número de licencias activas necesario esté instalado en XClarity Orchestrator. Si el número de licencias activas es menor que el número de dispositivos gestionados que admiten las funciones avanzadas de Lenovo XClarity Administrator (por ejemplo, si las licencias caducan o si la administración de dispositivos adicionales supera el número total de licencias activas), tiene un período de gracia de 90 días para instalar las licencias adecuadas. Si el período de gracia caduca y las licencias correspondientes no están instaladas, las funciones se deshabilitan según la licencia.

Para continuar utilizando las funciones de XClarity Orchestrator, debe instalar las licencias correspondientes.

### La interfaz de usuario no es el idioma de preferencia

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse con las preferencias de idiomas.

- Asegúrese de que el navegador web utilice los valores de entorno local de su idioma de preferencia.
- Haga clic en el menú de **Cuenta del usuario** (👤) que se encuentra en la esquina superior derecha de la interfaz web de Lenovo XClarity Orchestrator, haga clic en **Cambiar idioma** y luego seleccione el idioma que desea que se muestre.

## Tiempos de carga lentos o aparentemente lentos, tiempo de actualización muy largo o representación inadecuada

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse con las respuestas de interfaz de usuario.

- Actualice la página haciendo clic en el icono **Actualizar** de su navegador web.
- Borre la caché del navegador web y, a continuación, vuelva a cargar la página.

## Se ha producido una pérdida inesperada de datos

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse con la pérdida de datos en Lenovo XClarity Orchestrator.

Si el sistema operativo del host se ha apagado de forma inesperada y los datos ya no aparecen, restaure XClarity Orchestrator a partir de la última copia de seguridad realizada.

## El navegador web deja de responder cuando varias pestañas estén abiertas

Cuando el navegador tiene varias pestañas abiertas que contienen páginas de XClarity Orchestrator, es posible que se bloquee o deje de responder.

XClarity Orchestrator utiliza archivos JavaScript del lado del cliente que intercambian una gran cantidad de datos con el servidor de organización. Cuando hay varias pestañas abiertas, el navegador web consume más memoria, ciclos de procesador y ancho de banda. El mantener abiertas varias pestañas puede provocar que algunos navegadores se bloqueen o dejen de responder. El efecto varía en función del tipo y la versión de los navegadores web.

Para resolver este problema, reduzca el número de pestañas del navegador web que contienen páginas de XClarity Orchestrator.

---

## Resolución de problemas del control de acceso

Utilice esta información para resolver problemas cuando los usuarios no pueden acceder a recursos específicos.

- Si un usuario no puede acceder a los datos de un recurso específico que deba estar accesible:
  - Identifique las listas de control de acceso que estén asociadas con el usuario y, a continuación, vea la membresía de cada grupo de recursos que también esté asociado con esas listas de control de acceso. Asegúrese de que el recurso en cuestión esté incluido en esos grupos de recursos.
- Si un usuario puede acceder a los datos de un recurso específico que no deba estar accesible:
  - Asegúrese de que el usuario no sea miembro de un grupo al que esté asignado el rol de **Supervisor** predefinido. El acceso a recursos no se puede limitar para los usuarios supervisor.
  - Identifique las listas de control de acceso que estén asociadas con el usuario y, a continuación, vea la membresía de cada grupo de recursos que también esté asociado con esas listas de control de acceso. Asegúrese de que el recurso en cuestión no esté incluido en esos grupos de recursos.

---

## Resolución de problemas de reenvío de datos

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden solucionarse cuando los datos de las mediciones no se reenvía a un TruScale Infrastructure Service.

- Asegúrese de que el gestor de recursos de Lenovo XClarity Administrator esté en línea y conectado a XClarity Orchestrator. Para resolver los problemas de conectividad, consulte [No se puede conectar un gestor de recursos](#).

**Consejo:** El suceso FQXHMMF0002J se genera por XClarity Administrator cuando no se puede establecer una conexión a XClarity Orchestrator durante más de 100 minutos (consulte [Supervisión de sucesos](#)).

- Asegúrese de que los dispositivos gestionados estén en línea y conectados al gestor de recursos de XClarity Administrator (consulte [Visualización del estado de los servidores](#) y [Visualización del estado de los dispositivos de almacenamiento](#) en la documentación en línea de XClarity Administrator. Para resolver problemas de conectividad, consulte [Pérdida de conectividad repentina de un dispositivo](#) en la documentación en línea de XClarity Administrator.

**Consejo:** El suceso FQXHMMF0001J se genera por XClarity Administrator cuando no se puede establecer una conexión al controlador de gestión de la placa base durante más de 100 minutos (consulte [Supervisión de sucesos](#)).

- Asegúrese de que los certificados de Lenovo XClarity Controller sean válidos y no estén caducados. En la interfaz web de Lenovo XClarity Controller, haga clic en el icono **Seguro** y, a continuación, haga clic en **Certificado**. Revise **Emitido por** y **Fechas de inicio/finalización de validez**. Si las fechas no son válidas, vuelva a generar el certificado haciendo clic en **Volver a generar el certificado**.
- Asegúrese de que los certificados de Lenovo XClarity Controller sean certificados firmados por una entidad de certificación. Verifique los detalles del certificado para el servidor ThinkSystem o ThinkAgile. Si el certificado no está firmado por una entidad de certificación válida, vuelva a generar el certificado con una CA válida. **Consejo:** Si el servidor es un nodo de cálculo ThinkSystem, el certificado se obtiene del chasis después de que el gestor de recursos de XClarity Administrator lo esté gestionando.

---

## Resolución de problemas del control remoto

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al utilizar la función de control remoto.

### La sesión de control remoto no se inicia

Utilice esta información cuando intente iniciar la sesión de control remoto desde la interfaz web de Lenovo XClarity Orchestrator o desde el acceso directo en el sistema, pero no pueda hacerlo.

Para resolver el problema, lleve a cabo los pasos siguientes.

- Asegúrese de que el servidor al que se está conectando esté gestionado mediante XClarity Orchestrator y de que se encuentre en un estado Normal y en un estado de conectividad En línea.
- Asegúrese de que los cuadros de diálogo emergentes no estén deshabilitados en su navegador web para la sesión.
- Asegúrese de que su navegador web ha aceptado los certificados de seguridad de XClarity Orchestrator. Normalmente, se le pide que acepte el certificado la primera vez que accede a XClarity Orchestrator desde su navegador.
- En la ventana Control remoto, haga clic en **Preferencias** → **General** → **Sincronizar** con servidor de gestión y espere un minuto. A continuación, abra nuevamente la sesión de control remoto.
- Asegúrese de que utiliza el JRE compatible para iniciar la aplicación.

- En Internet Explorer, haga clic en **Herramientas → Opciones de Internet → Opciones avanzadas**. Asegúrese de seleccionar el JRE correcto (versión de JRE 7.0, actualización 18 o posterior).
- En Firefox, haga clic en **Herramientas → Opciones → Aplicaciones**. Asegúrese de que el sistema de inicio web de Java esté asociado al tipo de contenido de JNLP.

**Nota:** Asegúrese de que la opción Utilizar formato de SSL 2.0 compatible con ClientHello *no* esté seleccionada en el panel de control de Java.

Si va a iniciar la aplicación desde el acceso directo del escritorio, asegúrese de que el sistema local tenga conectividad con XClarity Orchestrator. La aplicación validará su Id. de usuario con el servidor de autenticación de XClarity Orchestrator.

- Borre la caché del sistema de inicio web de Java en el sistema local. Para borrar la caché del sistema de inicio de Java en un sistema que ejecuta Windows, ejecute el mandato javaws -uninstall. También puede hacerlo en el Panel de control de Windows, en el menú JAVA.
- Para los servidores ThinkSystem y ThinkAgile, asegúrese de que esté instalado el firmware del controlador de gestión de la placa base v2.94 o posterior.
- Para el control remoto se requiere que se haya instalado una clave de características bajo demanda para ThinkServer System Manager Premium Upgrade en los servidores ThinkServer. Para obtener más información acerca las claves de característica bajo demanda (FoD) que están instaladas en los servidores, consulte [Visualización de las claves de características bajo demanda](#) en la documentación en línea de XClarity Administrator.

## No se puede conectar con un servidor

Utilice esta información para resolver el problema que se produce cuando no es posible establecer una sesión de control remoto con un servidor.

Para resolver este problema, lleve a cabo los pasos siguientes.

- Asegúrese de ser miembro de un grupo de usuarios al que esté asignado el rol de **Administrador de hardware**.
- Asegúrese de tener acceso al servidor a través de la lista de control de acceso correspondiente.
- Asegúrese de que el sistema local tiene conectividad de red y de que puede conectarse a Lenovo XClarity Orchestrator.
- Asegúrese de que XClarity Orchestrator esté gestionando el servidor; para ello, haga clic en **Recursos** (🔍) → **Servidores** en la barra de menú de XClarity Orchestrator.
- Si tiene instalado un firewall en el sistema local, asegúrese de que permite conexiones con la dirección IP del servidor gestionado.
- Haga ping a la dirección IP del servidor gestionado para asegurarse de que el sistema local tiene conectividad con el servidor gestionado. Si está intentando acceder a un servidor gestionado desde un sistema local cuya dirección IP procede de una red externa, el servidor gestionado también debe tener una dirección IP a la que se pueda acceder externamente.
- Asegúrese de que la tunelización de XClarity Orchestrator no se haya deshabilitado para que XClarity Orchestrator pueda tunelizar las solicitudes de control remoto con el servidor gestionado que tiene direccionamiento de red solo en la red de gestión privada. La tunelización está habilitada de forma predeterminada. Puede habilitar la tunelización de XClarity Orchestrator en la pestaña **Seguridad** del cuadro de diálogo Preferencias del control remoto. Para obtener más información, consulte [Definición de las preferencias del control remoto](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator..

## No se puede conectar con un servidor en modo de usuario único

Utilice esta información para resolver el problema que se produce cuando no es posible conectar con un servidor en el modo de usuario único.

Para los servidores ThinkSystem y ThinkAgile, solo se admite el modo de múltiples usuarios, no se admite el modo de usuario único.

Al conectarse a un servidor con el modo de usuario único, solo se puede establecer una sesión de control remoto en el servidor cada vez.

Lleve a cabo los pasos siguientes para resolver el problema.

1. Intente conectarse al servidor gestionado en modo multiusuario (si está permitido, según los requisitos de seguridad).
2. Póngase en contacto con otros usuarios para determinar si alguien más ha establecido una sesión de control remoto con el servidor gestionado. En caso afirmativo, espere a que el otro usuario finalice la sesión de control remoto con el servidor gestionado.
3. Intente conectarse de nuevo al servidor gestionado en el modo de usuario único.

## El control remoto se puede conectar a un servidor, pero no hay ningún vídeo disponible

Utilice esta información para resolver el problema que se produce cuando está conectado a un servidor desde una sesión de control remoto, pero la sesión muestra el mensaje No vídeo available.

Asegúrese de que el servidor esté encendido y de que el sistema operativo esté ejecutando una resolución y una frecuencia de actualización compatibles.

En la tabla siguiente se muestran las resoluciones y frecuencias de actualización compatibles.

Tabla 1. Resoluciones compatibles y frecuencias de actualización válidas

Resolución	Frecuencias de actualización
640 x 480	60, 72, 75 y 85 Hz
800 x 600	60, 72, 75 y 85 Hz
1024 x 768	60, 72, 75 y 85 Hz
1440 x 900	60 Hz
1280 x 1024	60 y 75 Hz
1680 x 1050	60 Hz
1600 x 1200	60 y 75 Hz

## Un servidor no aparece en la lista para añadir una sesión nueva

Utilice esta información para resolver el problema que se produce cuando un servidor no aparece en la lista para añadir una sesión nueva, o bien cuando un servidor ya no se muestra en el área de miniaturas.

Lleve a cabo los pasos siguientes para resolver el problema.

- Asegúrese de que XClarity Orchestrator gestiona el servidor gestionado; para ello, haga clic en **Recursos** (🔍) → **Servidores** en la barra de menú de XClarity Orchestrator.
- Sincronice el inventario. Para ello, haga clic en la pestaña **General** en el menú de preferencias de control remoto y, a continuación, haga clic en Sincronizar con servidor de gestión. Para obtener más información acerca de las preferencias de control remoto, consulte [Definición de las preferencias del control remoto](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator..

## El estado del servidor en la sesión de control remoto no coincide con el estado de XClarity Orchestrator

Utilice esta información para resolver el problema que se produce cuando el estado de un servidor gestionado en una sesión de control remoto no coincide con el estado de un servidor gestionado en Lenovo XClarity Orchestrator.

Para resolver este problema, lleve a cabo los pasos siguientes.

- Asegúrese de que XClarity Orchestrator gestiona el servidor gestionado; para ello, haga clic en **Recursos** (🔊) → **Servidores** en la barra de menú de XClarity Orchestrator.
- Sincronice el inventario. Para ello, haga clic en la pestaña **General** en el menú de preferencias de control remoto y, a continuación, haga clic en Sincronizar con servidor de gestión. Para obtener más información acerca de las preferencias de control remoto, consulte [Definición de las preferencias del control remoto](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator..

## No es posible montar una unidad o imagen en un servidor

Utilice esta información para resolver el problema que se produce cuando intenta montar una unidad o imagen utilizando el medio remoto, pero no es posible hacerlo.

Lleve a cabo los pasos siguientes para resolver el problema.

1. Detenga la sesión de control remoto y reiníciela.
2. Establezca el modo de depuración en “Completo” en la sesión de control remoto. Puede definir el modo de depuración desde Preferencias en la página **General**. Al definir el modo de depuración en “Completo”, la sesión de control remoto generará los archivos de registro de diagnóstico. Para obtener más información sobre el modo de depuración, consulte [Definición de las preferencias del control remoto](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
3. Póngase en contacto con soporte de Lenovo y proporcione los archivos de registro. Para obtener más información sobre cómo enviar los datos de diagnóstico a Soporte de Lenovo, consulte [Apertura manual de un informe de servicio en el Centro de Soporte de Lenovo](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator..

## La opción de soportes de almacenamiento no se muestra en la lista de dispositivos de medios remotos disponibles para el montaje

Utilice esta información para resolver el problema que se produce cuando la opción de soportes de almacenamiento no se muestra en la lista de dispositivos de medios remotos disponibles para el montaje.

Si un CD, un DVD o un dispositivo USB no aparecen en la lista de dispositivos de medios remotos disponibles para montarlos en un servidor gestionado, haga clic en **Volver a iniciar con una cuenta de administrador** en el panel de medios remotos para acceder a otros dispositivos locales.

## No se puede realizar la operación de encendido

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse cuando intenta realizar una operación de encendido en un servidor gestionado dentro de una sesión de control remoto, pero no es posible hacerlo.

Cuando intenta realizar una operación de encendido en un servidor gestionado desde una sesión de control remoto, puede que aparezca un mensaje que indica que la operación de encendido ha producido un error o que la operación de encendido no puede aplicarse al estado actual del servidor gestionado. Lleve a cabo los pasos siguientes para resolver el problema.

- No puede encender o apagar un servidor de ThinkSystem o ThinkAgile desde una sesión de control remoto.

- Cuando intenta realizar una operación de encendido en un servidor gestionado desde una sesión de control remoto, puede que aparezca un mensaje que indica que la operación de encendido ha producido un error o que la operación de encendido no puede aplicarse al estado actual del servidor gestionado. Lleve a cabo los pasos siguientes para resolver el problema.
  - Asegúrese de que XClarity Orchestrator esté gestionando el servidor; para ello, haga clic en **Recursos** (🔍) → **Servidores** en la barra de menú de XClarity Orchestrator.
  - En la página Servidores, verifique que el estado del servidor sea válido.
  - Asegúrese de que la operación de encendido sea válida para el estado actual del servidor. Por ejemplo, si el servidor está apagado en la actualidad, la activación de una operación de apagado no funciona.
  - Compruebe el registro de trabajos para ver si la operación de encendido se ha completado. En función de la carga actual de XClarity Orchestrator, puede que dicha operación tarde un tiempo en completarse. Para obtener más información acerca de cómo ver el estado de los trabajos, consulte [Supervisión de trabajos](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator..

---

## Resolución de problemas de actualización de firmware

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al descargar y aplicar actualizaciones de firmware.

- Si no puede descargar una actualización para una plataforma de recursos específica, asegúrese de que se haya descargado el catálogo de actualizaciones de la plataforma. Para descargar el catálogo de actualizaciones, seleccione la plataforma y haga clic en **Actualizar catálogo** → **Actualización seleccionada**.

---

## Resolución de problemas relacionados con la configuración de servidor

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al configurar servidores con los patrones de configuración.

### Se produjo un error de activación al desplegar un patrón de configuración de servidor

Un error de activación indica que ocurrió un error al desplegar un patrón de configuración de de servidor en un dispositivo gestionado. Puede ocurrir un error de activación por varias razones. Utilice esta información para resolver los problemas de este tipo.

Para identificar el problema, revise los mensajes de error en el registro de trabajos para la operación de configuración en el estado Detenida con errores.

- Hay problemas de conectividad o direccionamiento de la red entre Lenovo XClarity Orchestrator y el dispositivo gestionado. Estos problemas se pueden representar en los mensajes de trabajo como errores de LDAP. Esto indica que se ha producido un problema relacionado con el dispositivo que se está conectando al dispositivo virtual en la interfaz de red configurada.

Asegúrese de que la conexión de red entre el dispositivo virtual de XClarity Orchestrator y el otro dispositivo funciona. Si se encuentran en diversos segmentos de red, asegúrese de que haya direccionamiento de red entre los dos segmentos.

- Uno o más valores de configuración en el resultado de patrón en un cambio de valor no son válidos en el dispositivo seleccionado. Considere los ejemplos siguientes.
  - El patrón extendido UEFI seleccionado no es compatible con el dispositivo seleccionado. Por ejemplo, si se selecciona y despliega un patrón de UEFI para un servidor ThinkSystem SR650 en un servidor ThinkSystem SD650, las diferencias en los valores del procesador entre ambos servidores podría

provocar errores en la activación de la configuración. Para resolver el problema, asegúrese de que el patrón de UEFI extendida seleccionado sea compatible con el servidor seleccionado.

- Algunos valores no se admiten en el dispositivo gestionado seleccionado después de una actualización de firmware. Por ejemplo, después de actualizar el firmware de un adaptador de E/S, el nuevo firmware puede eliminar o cambiar de nombre algunas configuraciones y, por tanto, la configuración en el patrón de servidor no es válida en el servidor de destino. Estos problemas se representan en el mensaje del trabajo como que “xxx no es un valor”. Para resolver este problema, puede aprender un nuevo patrón del servidor, de modo que el nuevo patrón incluya todos los valores admitidos con el nuevo firmware. Si desea seguir utilizando el patrón antiguo, editar manualmente el patrón de servidor para eliminar los valores no válidos.
- Se produce un error al encender o reiniciar el servidor cuando se selecciona la activación completa al desplegar un patrón. Asegúrese de que el estado de alimentación del dispositivo sea el correcto en XClarity Orchestrator. Si no, actualice el inventario para sincronizar el estado de alimentación.
  1. En la barra de menú de XClarity Orchestrator, haga clic en **Recursos** (🔍) → **Servidores**. Se muestra la página Servidores con una vista de tabla de todos los servidores gestionados.
  2. Seleccione el servidor y haga clic en **Todas las acciones** → **Actualizar inventario**.

---

## Resolución de problemas con el despliegue del sistema operativo

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al intentar desplegar sistemas operativos en servidores gestionados desde Lenovo XClarity Orchestrator.

Para problemas generales relacionados con el despliegue de sistemas operativos, consulte [No se puede desplegar un sistema operativo](#)

### No se puede desplegar un sistema operativo

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al intentar desplegar un sistema operativo en un servidor gestionado desde Lenovo XClarity Orchestrator.

Lleve a cabo los pasos siguientes para resolver el problema:

1. Revise todos los requisitos del sistema operativo que se está desplegando. Consulte [Sistemas operativos compatibles](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator. Por ejemplo, se pueden producir problemas con el despliegue de VMware ESXi si no define el espacio de E/S asignado a la memoria (MMIO) al menos con 3 GB.
2. Revise las limitaciones de compatibilidad del despliegue del sistema operativo para los adaptadores de E/S específicos. Para obtener información sobre la compatibilidad de los adaptadores de E/S, consulte el [Soporte de Lenovo XClarity - Página web de compatibilidad](#).
3. Asegúrese de que el servidor de destino no tenga un patrón de configuración de servidor aplazado o parcialmente activado. Si un patrón de configuración se ha aplazado o está parcialmente activado en el servidor de destino, reinicie el servidor para aplicar todos los valores de configuración.
4. Consulte el estado del servidor desde la página Desplegar imágenes de SO para asegurarse de que el estado de despliegue es “Preparado”. Si el estado es “No preparado”, puede hacer clic en el enlace para determinar la causa por la que el servidor no está preparado para el despliegue del sistema operativo. Para obtener más información sobre el despliegue de sistemas operativos, consulte [Despliegue de la imagen de un sistema operativo](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
5. Asegúrese de que el dispositivo tenga visibilidad en la ubicación de almacenamiento que se ha seleccionado en el perfil del sistema operativo asignado.

**Consejo:** para asegurarse de que los despliegues del sistema operativo se realizan correctamente, desconecte todos los sistemas de almacenamiento del servidor, a excepción del que haya elegido para el despliegue del sistema operativo.

## No se puede importar un archivo al repositorio de imágenes del SO

Utilice la información de esta sección para resolver los problemas que pueden producirse al intentar importar archivos al repositorio de imágenes de Lenovo XClarity Orchestrator.

Lleve a cabo los pasos siguientes para resolver el problema:

- Asegúrese de que el archivo que se está importando se ha verificado mediante la prueba de suma de comprobación.
- Asegúrese de que el sistema operativo base sea compatible con XClarity Orchestrator (consulte [Sistemas operativos compatibles](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).
- Asegúrese de que haya espacio suficiente en el disco en el repositorio de imágenes del SO para almacenar el archivo (consulte [Gestión del espacio en el disco duro](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).
- Los navegadores web Microsoft Edge tienen un límite de carga de 4 GB. Si el archivo que está importando es mayor que 4 GB, considere el uso de un navegador web (como Chrome o Firefox).

## El instalador del SO no puede encontrar la unidad de disco en la que desea instalar

En servidores que incluyen adaptadores RAID de software (como el adaptador 110i AnyRAID, el adaptador ServeRAID C100 o C105 y el adaptador RAID de software Intel RSTe SATA), el modo SATA debe definirse como "AHCI" cuando el adaptador SATA está habilitado en el controlador de gestión. Otros modos, (como "RAID" e "IDE") no son compatibles con el RAID de software por los sistemas operativos RHEL, SLES o VMware.

**Nota:** Cada servidor debe tener un adaptador RAID de hardware instalado y configurado. El RAID de software que generalmente se encuentra presente en el adaptador de almacenamiento incorporado Intel SATA no se admite. Sin embargo, si un adaptador de RAID de hardware no está presente, es posible que configurar el adaptador SATA en el modo de AHCI SATA habilite el despliegue del sistema operativo en algunos casos.

Lleve a cabo los pasos siguientes para modificar el modo de SATA.

1. Desde la función Setup Utility F1, seleccione el menú **System Settings → Devices and I/O Ports → Onboard SATA Mode**.
2. Presione **+** para cambiar el valor a AHCI.
3. Presione **F10** para guardar el cambio.

## Problemas relacionados con el despliegue de VMware ESXi

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al intentar desplegar sistemas operativos VMware ESXi en servidores gestionados desde Lenovo XClarity Orchestrator.

### El despliegue de VMware provoca que el sistema se cuelgue o se reinicie

Esto puede ocurrir tras recibir el siguiente mensaje:

```
Loading image.pld
```

Lleve a cabo los pasos siguientes para resolver el problema:

**Consejo:** en lugar de configurar los valores utilizando Setup Utility en cada servidor, considere la posibilidad de utilizar patrones de configuración para modificar los valores de UEFI (consulte [Aprovisionamiento de configuraciones de servidor](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator).

1. Reinicie el sistema. Cuando aparezca Press <F1> Setup, presione F1.
2. Seleccione **System Settings → Devices and I/O Ports**.
3. Cambie el valor de **Configuración de MM** a **3 GB**.

4. Asegúrese de que el valor de **PCI 64-Bit Resource** esté establecido en **Disable**.
5. Intente instalar de nuevo la imagen de VMware.

### El despliegue de VMware falla con errores de disco

Durante la instalación de VMware ESXi, puede que se devuelva un error relacionado con la unidad de disco y que el despliegue no se realice correctamente.

El mensaje de error puede ser parecido al siguiente ejemplo:

```
error:/tmp/partitioning:line 2: install requires --disk
or --firstdisk
error:/tmp/partitioning:line 1: clearpart requires
one of the following arguments: --alldrives, --firstdisk,
--ignoredrives=, --drives=
```

Este error puede producirse si el instalador de ESXi no detecta una configuración de SAS que esté disponible para el formato y la instalación. Normalmente esto significa que la configuración RAID del servidor está inactiva o configurada incorrectamente. Esto también puede ocurrir si un patrón de servidor se ha desplegado a través de Lenovo XClarity Orchestrator y se ha seleccionado **Disable local disk** para el patrón.

Lleve a cabo los pasos siguientes para resolver el problema:

- Si un patrón de servidor se ha desplegado en este servidor y se ha seleccionado **Disable local disk**, actualice el patrón de servidor y vuelva a desplegarlo. Para obtener más información acerca de la configuración del almacenamiento local utilizando patrones de servidor, consulte [Aprovisionamiento de configuraciones de servidor](#) en la documentación en línea de XClarity Orchestrator.
- Valide que la configuración RAID sea correcta en el servidor:
  1. Reinicie el servidor e intente arrancar en una opción heredada pulsando F12 (elijá una opción parecida a HD0).
  2. Durante el arranque, cuando vea información acerca del adaptador LSI SAS, presione las teclas Ctrl +C para cambiar la configuración.
  3. Cuando se muestre la interfaz de usuario, seleccione **RAID properties** y, a continuación, **View Existing Configuration**.
    - Si **View Existing Configuration** no aparece, entonces RAID no se ha configurado.
    - Si la configuración existente muestra el estado “Inactive”, asegúrese de que el RAID esté correctamente configurado.

## Problemas relacionados con el despliegue de Red Hat y SUSE Linux

Utilice esta información para resolver los problemas que pueden producirse al intentar desplegar sistemas operativos Red Hat y SUSE Linux en servidores gestionados desde Lenovo XClarity Orchestrator.

### El despliegue de SO falla porque faltan controladores

Cuando se despliega un servidor de Red Hat® Enterprise Linux (RHEL) o un SUSE® Linux Enterprise Server (SLES) en un servidor, es posible que aparezca un mensaje de error que impida el despliegue y que el trabajo de despliegue agote el tiempo de espera.

Este problema puede ocurrir cuando la imagen del sistema operativo no contiene ningún controlador que sea compatible con todos los adaptadores instalados en el servidor gestionado.

Los controladores no incluidos no se cargan en XClarity Orchestrator para ciertos adaptadores IB Mellanox. Por lo tanto, no se admite el despliegue de RHEL o SLES en un servidor con estos adaptadores Mellanox. Para obtener información sobre las limitaciones de los adaptadores Mellanox, consulte el [Página web de Soporte de Lenovo XClarity para adaptadores Mellanox](#).



**Lenovo**