Lenovo

Lenovo XClarity Orchestrator
Guide d'identification des problèmes

Version 2.1

Remarque

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des mentions générales et légales dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

Deuxième édition (Juillet 2024)

© Copyright Lenovo 2020, 2024.
REMARQUE SUR LES DROITS LIMITÉS ET RESTREINTS : si les données ou les logiciels sont fournis conformément à un contrat GSA (« General Services Administration »), l'utilisation, la reproduction et la divulgation sont soumises aux restrictions stipulées dans le contrat n° GS-35F-05925.

Table des matières

Table des matières i

Récapitulatif des modifications iii

Chapitre 1. Service d'aide et d'assistance 1

Chapitre 2. Surveillance des alertes actives 3

Chapitre 3. Surveillance des événements 5

Chapitre 4. Utilisation du service et support 7

Envoi de données périodiques à Lenovo 7

Collecte des données de service pour XClarity Orchestrator 8

La collecte de données de maintenance pour des appareils 10

Importer des données de maintenance pour des appareils 12

Création et affectation de contacts pour la maintenance et le support 13

Ouverture automatique de tickets de maintenance à l'aide de l'appel vers Lenovo 14

Ouverture manuelle d'un ticket de maintenance dans le centre de support Lenovo 18

Affichage des tickets de maintenance et de l'état 20

Affichage des informations relatives à la garantie . . 23

Chapitre 5. Résolution des problèmes liés à XClarity Orchestrator 27

Résoudre les problèmes liés à l'installation et à la désinstallation 27

L'installation échoue inopinément 27

Dépannage de problèmes liés à la découverte et à la gestion 27

Impossible de reconnaître un appareil 27

Impossible de gérer un appareil 29

Impossible de gérer un concentrateur de gestion 30

Résolution des problèmes liés à la connectivité . . 31

Impossible d'accéder à Lenovo XClarity Orchestrator 31

Impossible de connecter un gestionnaire de ressources 31

Perte de connectivité soudaine à un gestionnaire de ressources 32

Perte de connectivité soudaine à une ressource 32

Résolution des problèmes liés à l'authentification et à la sécurité 33

Impossible de se connecter à XClarity Orchestrator 33

Impossible de configurer un client LDAP externe 34

La validation de la certification du serveur a échoué 34

Le certificat SSL ne peut pas être sécurisé . . 34

Résolution des problèmes liés aux performances réseau faibles 35

Résolution des problèmes liés à l'interface utilisateur 35

La réponse JSON a échoué. Erreur d'analyse et autres erreurs inattendues 35

Les éléments de menu, les icônes de barre d'outils et les boutons sont désactivés 35

La langue préférée n'est pas utilisée dans l'interface utilisateur 35

Temps de chargement lents ou apparemment sans réponse, longue attente pour l'actualisation, ou rendu incorrect 36

Perte inattendue de données 36

Le navigateur Web ne répond plus quand plusieurs onglets sont ouverts 36

Résolution des problèmes de contrôle d'accès . . 36

Traitement des incidents liés à l'acheminement des données 37

Résolution des problèmes de contrôle à distance 37

La session de contrôle à distance ne démarre pas 37

Impossible de se connecter à un serveur . . . 38

Impossible de se connecter à un serveur en mode mono-utilisateur 38

Le contrôle à distance peut se connecter à un serveur, mais aucune vidéo n'est disponible . . 39

Un serveur n'apparaît pas dans la liste d'ajout d'une nouvelle session 39

L'état du serveur dans la session de contrôle à distance ne correspond pas à son état dans XClarity Orchestrator 40

Une unité ou une image ne peut pas être montée sur un serveur 40

Des unités de stockage ne figurent pas dans la liste des dispositifs de support éloigné disponibles pour le montage 40

© Copyright Lenovo 2020, 2024

Impossible d'exécuter l'opération d'alimentation 40
Problèmes liés au microprogramme - Problème de mise à jour 41
Résolution des problèmes de configuration du serveur 41
Une erreur d'activation s'est produite lors du déploiement d'un modèle de configuration serveur 41
Dépannage de problèmes liés au déploiement du système d'exploitation 42
Impossible de déployer un système d'exploitation 42
Impossible d'importer un fichier dans le référentiel des images SE 43
Le programme d'installation du système d'exploitation ne trouve pas l'unité de disque sur laquelle vous voulez effectuer l'installation 43
Problèmes liés au déploiement VMware ESXi 43
Problèmes liés au déploiement Red Hat et SUSE Linux 44

Récapitulatif des modifications

Les éditions ultérieures du logiciel de gestion Lenovo XClarity Orchestrator prennent en charge des améliorations logicielles, ainsi que des correctifs.

Pour plus d'informations sur les correctifs, consultez le fichier historique des modifications (*.chg) qui est fourni dans le module de mise à jour.

Cette version prend en charge les améliorations suivantes pour l'identification et la résolution des problèmes. Pour obtenir plus d’informations sur les modifications apportées aux versions précédentes, voir Nouveautés dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

Fonction	Description
Service et support	Vous pouvez afficher un récapitulatif de l’événement qui a généré le ticket de maintenance (voir Affichage des tickets de maintenance et de l’état).

© Copyright Lenovo 2020, 2024

Chapitre 1. Service d'aide et d'assistance

Si vous avez besoin d'aide, d'un service ou d'une assistance technique pour Lenovo XClarity Orchestrator, de nombreuses sources Lenovo sont à votre disposition.

Avant de commencer

Pour des informations générales sur les numéros de contact, les ressources et des conseils pour vous aider à obtenir le meilleur support possible lorsque et où vous en avez besoin, consultez Plan Support Lenovo – page Web des logiciels.

Procédure

- Posez vos questions et trouvez des réponses à l'aide du Site Web du forum de communauté Lenovo XClarity.
- Envoyez vos commentaires à propos de XClarity Management Hub en cliquant sur **Soumettre des idées** depuis le menu **Compte utilisateur** ( ) dans le coin supérieur droit de l'interface Web, ou en accédant directement à la section Site Web Lenovo XClarity Ideation.
- Consultez le journal des événements et suivez les actions suggérées pour résoudre les codes d'événement (voir Surveillance des événements dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).
- Recherchez les solutions aux problèmes dont les symptômes sont identifiables et suivez les actions préconisées pour résoudre les problèmes. Pour connaître les procédures de dépannage, voir .
- Consultez Site Web Assistance centre de données Lenovo pour y trouver les astuces et des techniques les plus récentes destinées à vous aider à résoudre les problèmes que vous pouvez rencontrer avec XClarity Orchestrator. Ces *astuces* fournissent des procédures de contournement des problèmes liés au fonctionnement de XClarity Orchestrator.Pour rechercher les astuces disponibles pour votre produit :
  1. Accédez à Site Web Assistance centre de données Lenovo.
  2. Entrez « XClarity Orchestrator » dans la zone **Rechercher**.
  3. Cliquez sur **Afficher tout** dans la section **Meilleurs articles** pour afficher toutes les astuces, ou entrez des mots clés dans la zone **Rechercher** pour trouver une astuce spécifique.

     Astuce : vous pouvez trier la liste d'astuces par **Pertinence**, **Popularité**, ou **Plus récentes**.
- Si le problème persiste, et que vous êtes un client habilité avec un contrat Support line, des contrats de maintenance et/ou une garantie, soumettez une demande de service en ligne.La soumission d'une demande de service lance la procédure qui consiste à trouver une solution à votre problème en fournissant de façon rapide et efficace les informations pertinentes au support Lenovo. Les techniciens de maintenance de Lenovo peuvent commencer à chercher une solution à votre problème dès que vous avez rempli et soumis une demande.
- Grâce au numéro du support de Lenovo, vous pouvez bénéficier d'une assistance technique, moyennant frais, relative aux problèmes d'utilisation, de configuration et logiciels liés à vos produits Lenovo.Pour obtenir les numéros de téléphone locaux et gratuits, consultez le Site Web Support Phone List. Vous pouvez composer le numéro que vous trouvez pour votre zone géographique ou cliquer sur **Contactez-nous** sur la page Web pour obtenir de l'assistance.

  Pour les problèmes dont le niveau de gravité est 1, l'assistance est assurée 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Pour tous les autres niveaux de gravité, les heures d'ouverture et les langues sont répertoriés sur la page Web de votre zone géographique.

© Copyright Lenovo 2020, 2024

Pour entrer en contact avec le support produit en Chine, voir Lenovo Services – Site Web Chine. Vous pouvez également appeler le 400-106-8888 pour le support produit. Le support téléphonique est disponible du lundi au vendredi, de 9 à 18 heures.

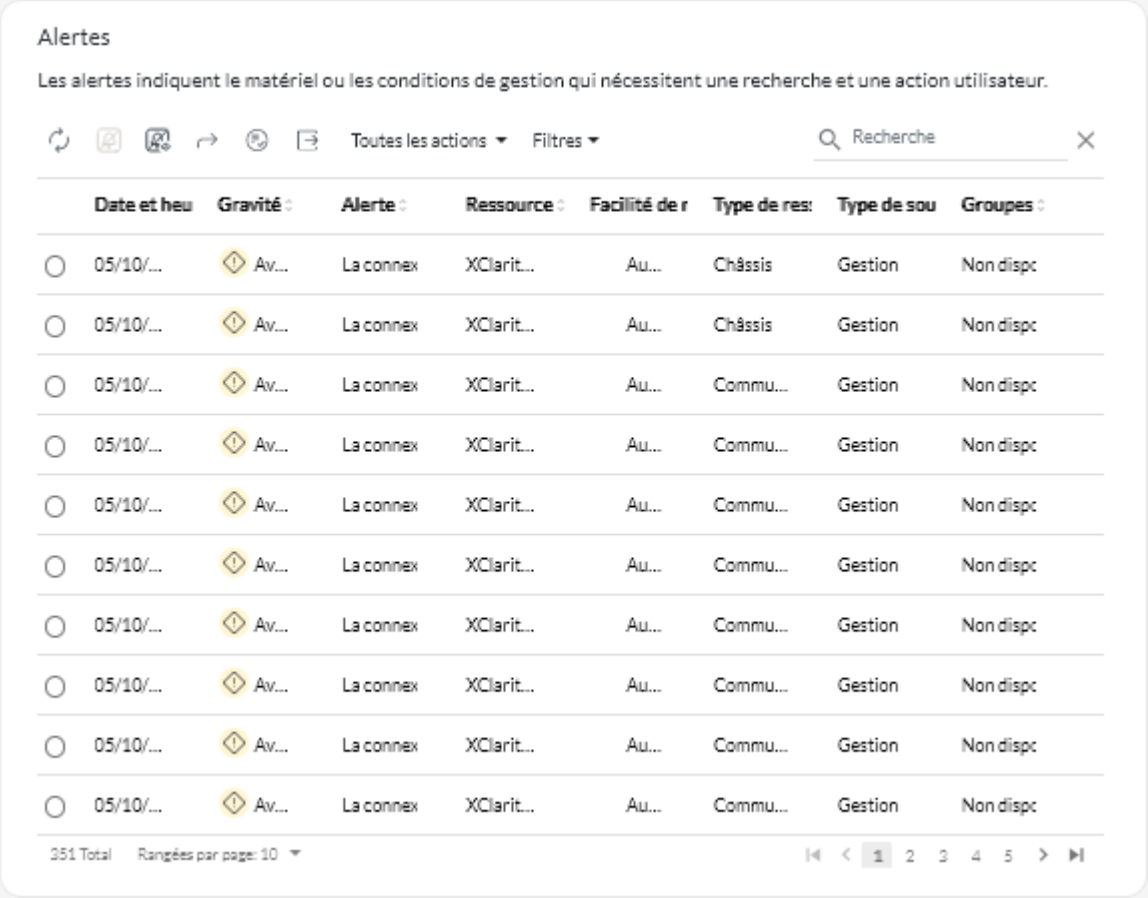
Chapitre 2. Surveillance des alertes actives

Les *alertes* sont des événements de matériel ou Orchestrator nécessitant une recherche et une action utilisateur. Lenovo XClarity Orchestrator interroge les gestionnaires de ressources de manière asynchrone et affiche les alertes qui sont reçues de ces gestionnaires.

À propos de cette tâche

Le nombre d'alertes actives stockées dans le référentiel local n'est pas limité.

Depuis la carte Alertes, vous pouvez afficher la liste de toutes les alertes actives.



La colonne **Gravité** identifie la gravité de l'alerte. Les gravités suivantes sont utilisées.

- (ⓘ) **Information**. Aucune action n'est requise.
- (⚠) **Avertissement**. L'action peut être reportée ou aucune action n'est requise.
- (⊗) **Critique**. Une action immédiate est requise.

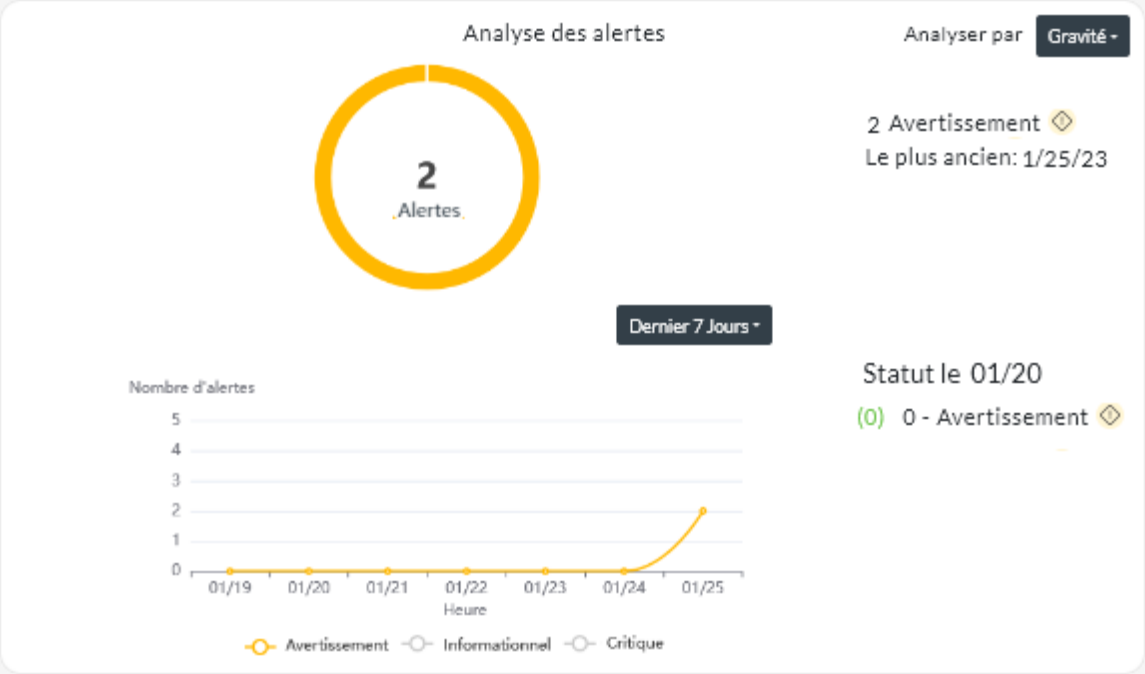
La colonne **Facilité de maintenance** indique si l'appareil a besoin d'une maintenance et qui doit généralement procéder à cette maintenance. Les types de facilité de maintenance suivants sont utilisés.

- **Aucun**. L'alerte est de type Information et ne nécessite pas de maintenance.

© Copyright Lenovo 2020, 2024

- ( ) **Utilisateur**. Effectuez l'action de reprise appropriée afin de résoudre le problème.
- ( ) **Support**. Si l'appel vers Lenovo est activé pour XClarity Orchestrator ou pour gestionnaire de ressources qui gère l'appareil associé, l'alerte est généralement envoyée au centre de support Lenovo, sauf si un ticket de maintenance ouvert pour la même ID d'alerte existe déjà pour l'appareil (voir Ouverture automatique de tickets de maintenance à l'aide de l'appel vers Lenovo). Si l'appel vers Lenovo n'est pas activé, il est recommandé d'ouvrir manuellement un ticket de maintenance pour résoudre le problème (voir Ouverture manuelle d'un ticket de maintenance dans le centre de support Lenovo).

S'il existe des alertes actives, les statistiques d'alerte sont affichées dans la carte Analyse des alertes. Vous pouvez afficher les statistiques des alertes par niveau de gravité, source, ressource et facilité de maintenance pour le jour actuel et sur une période de temps spécifique (voir).



Procédure

Suivez au moins l'une des étapes suivantes pour afficher les alertes actives.

- **Afficher toutes les alertes actives**Cliquez sur **Surveillance ( ) → Alertes** dans la barre de menus XClarity Orchestrator pour afficher la carte Alertes.

  Pour afficher des informations sur une alerte spécifique, cliquez sur la description dans la colonne **Alerte**. Une fenêtre contextuelle s'affiche avec des informations sur la source des alertes, des explications et des actions de récupération.
- **Afficher les alertes actives pour un appareil spécifique**
  1. Dans la barre de menus de XClarity Orchestrator, cliquez sur **Ressources ( )**, puis cliquez sur le type d'appareil pour afficher une carte affichant une vue tabulaire de tous les appareils gérés de ce type.
  2. Cliquez sur la rangée d'un appareil pour afficher les cartes récapitulatives de cet appareil.
  3. Cliquez sur **Journal des alertes** pour afficher la liste des alertes actives de l'appareil et la carte Analyse des alertes.Pour afficher des informations sur une alerte spécifique, cliquez sur la description dans la colonne **Alerte**. Une fenêtre contextuelle s'affiche avec des informations sur la source des alertes, des explications et des actions de récupération.

Chapitre 3. Surveillance des événements

Depuis Lenovo XClarity Orchestrator, vous avez accès à la liste historique de tous les événements de ressource et d'audit.

En savoir plus : Suivi des événements d’un appareil spécifique

À propos de cette tâche

Un *événement de ressource* identifie une condition de matériel ou d'Orchestrator qui s'est produite sur un appareil géré, un gestionnaire de ressources ou XClarity Orchestrator. Vous pouvez utiliser ces événements pour suivre et analyser les problèmes liés au matériel et au serveur d'Orchestrator.

Un *événement d'audit* est un enregistrement des activités utilisateur qui ont été réalisées depuis un gestionnaire de ressources ou XClarity Orchestrator. Vous pouvez utiliser ces événements d'audit pour suivre et analyser les problèmes liés à l'authentification.

Le journal des événements contient à la fois des événements d'audit et de ressource. Il peut contenir jusqu'à 100 000 événements de toutes les sources. Un maximum de 50 000 événements peut provenir d'un seul gestionnaire de ressources et de ses appareils gérés. Un nombre maximal de 1 000 événements peut provenir d'un seul appareil géré. Lorsque le nombre maximum d'événements est atteint, l'événement le plus ancien est supprimé lorsque le nouvel événement est reçu.

La colonne **Gravité** identifie la gravité de l'événement. Les gravités suivantes sont utilisées.

- () **Information**. Aucune action n'est requise.
- () **Avertissement**. L'action peut être reportée ou aucune action n'est requise.
- () **Critique**. Une action immédiate est requise.

La colonne **Facilité de maintenance** indique si l'appareil a besoin d'une maintenance et qui doit généralement procéder à cette maintenance. Les types de facilité de maintenance suivants sont utilisés.

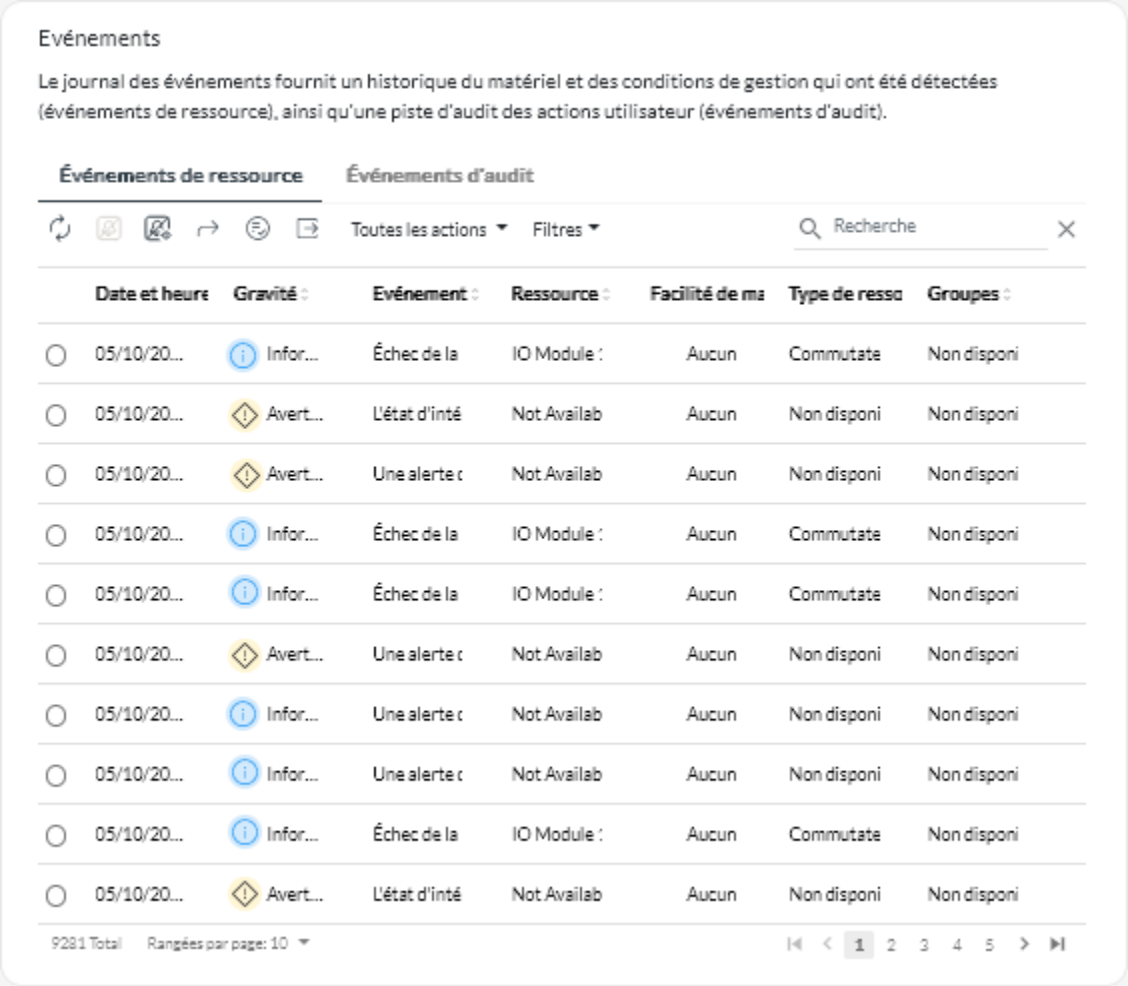
- **Aucun**. L'alerte est de type Information et ne nécessite pas de maintenance.
- () **Utilisateur**. Effectuez l'action de reprise appropriée afin de résoudre le problème.
- () **Support**. Si l’appel vers Lenovo est activé pour XClarity Orchestrator ou pour gestionnaire de ressources qui gère l’appareil associé, l’alerte est généralement envoyée au centre de support Lenovo, sauf si un ticket de maintenance ouvert pour la même ID d’alerte existe déjà pour l’appareil (voir Ouverture automatique de tickets de maintenance à l’aide de l’appel vers Lenovo). Si l’appel vers Lenovo n’est pas activé, il est recommandé d’ouvrir manuellement un ticket de maintenance pour résoudre le problème (voir Ouverture manuelle d’un ticket de maintenance dans le centre de support Lenovo).

Procédure

Suivez l'une des étapes suivantes pour afficher les événements.

- **Afficher tous les événements de ressource ou d’audit**Cliquez sur **Surveillance** () → **Événements** depuis la barre de menus XClarity Orchestrator pour afficher la carte Événements. Ensuite, cliquez sur l'onglet **Événements de ressource** ou **Événements d'audit** pour afficher les entrées du journal.

© Copyright Lenovo 2020, 2024



- **Afficher les événements de ressources ou d'audit d'un appareil spécifique**
  1. Cliquez sur **Ressources ( )** dans la barre de menus XClarity Orchestrator, puis sur le type d'appareil pour afficher une carte avec une vue tabulaire de tous les appareils gérés de ce type.
  2. Cliquez sur la rangée d'un appareil pour afficher les cartes récapitulatives de cet appareil.
  3. Cliquez sur l'onglet **Journal des événements** pour afficher la page Événements de cet appareil.

Chapitre 4. Utilisation du service et support

Lenovo XClarity Orchestrator fournit un ensemble d'outils permettant de définir des contacts de support pour chaque appareil géré, de collecter et d'envoyer des fichiers de maintenance à Support Lenovo, de configurer la notification automatique à des prestataires de services lorsque certains événements réparables se produisent sur des appareils spécifiques, et d'afficher un état du ticket de maintenance, et les informations relatives à la garantie. Vous pouvez contacter Support Lenovo pour obtenir de l'aide et une assistance technique lorsque vous rencontrez des problèmes.

Envoi de données périodiques à Lenovo

Si vous le souhaitez, vous pouvez autoriser Lenovo XClarity Orchestrator à recueillir des informations sur l'environnement matériel et à envoyer ces données à Lenovo à intervalles réguliers. Lenovo utilise ces données pour améliorer votre expérience des produits Lenovo et du support Lenovo.

Avant de commencer

Vous devez faire partie d'un groupe d'utilisateurs auquel le rôle prédéfini **Superviseur** prédéfini a été affecté.

Attention : Vous devez accepter le document suivant : Déclaration de confidentialité de Lenovo pour pouvoir transférer des données au support Lenovo.

À propos de cette tâche

En analysant les données matérielles de plusieurs utilisateurs, Lenovo peut en savoir plus sur les modifications matérielles qui se produisent régulièrement. Ces données peuvent ensuite être utilisées pour améliorer les analyses prédictives et améliorer votre expérience en matière de maintenance et de support en stockant des pièces dans les zones géographiques appropriées.

Lorsque vous acceptez d'envoyer des données matérielles à Lenovo, les données suivantes sont régulièrement collectées et envoyées.

- **Données matérielles quotidiennes**. Seules les modifications apportées aux données d'inventaire et aux données d'analyse de l'unité (si la collecte de données est activée) pour chaque appareil géré
- **Données matérielles hebdomadaires**. Toutes les données d'inventaire pour les appareils gérés et les informations sur les gestionnaires de ressources connectés

Attention : Ces données *ne sont pas anonymes*.

- Les données collectées *incluent* des UUID, des WWN, des ID d'appareil et des numéros de série. XClarity Orchestrator modifie l'inventaire en hachant les UUID, les WWN et les ID d'appareil à l'aide des fonctions SHA512.
- Les données collectées *n'incluent pas* les informations réseau (adresses IP, noms de domaine ou noms d'hôte) ou les informations utilisateur.

Lorsque des données sont envoyées à Lenovo, elles sont transmises de l'instance XClarity Orchestrator à la fonction de téléchargement Lenovo à l'aide du protocole HTTPS. Les API REST sont appelées via cette connexion HTTPS pour l'envoi des données. Un certificat qui est pré-chargé sur XClarity Orchestrator est utilisé pour l'authentification. Si une instance XClarity Orchestrator ne dispose pas d'un accès direct à Internet et qu'un proxy est configuré dans XClarity Orchestrator, les données sont transmises via ce proxy.

Les données sont ensuite déplacées vers le référentiel de service client Lenovo, où elles sont stockées pendant 5 ans maximum. Ce référentiel est un emplacement sécurisé qui est également utilisé lorsque des

© Copyright Lenovo 2020, 2024

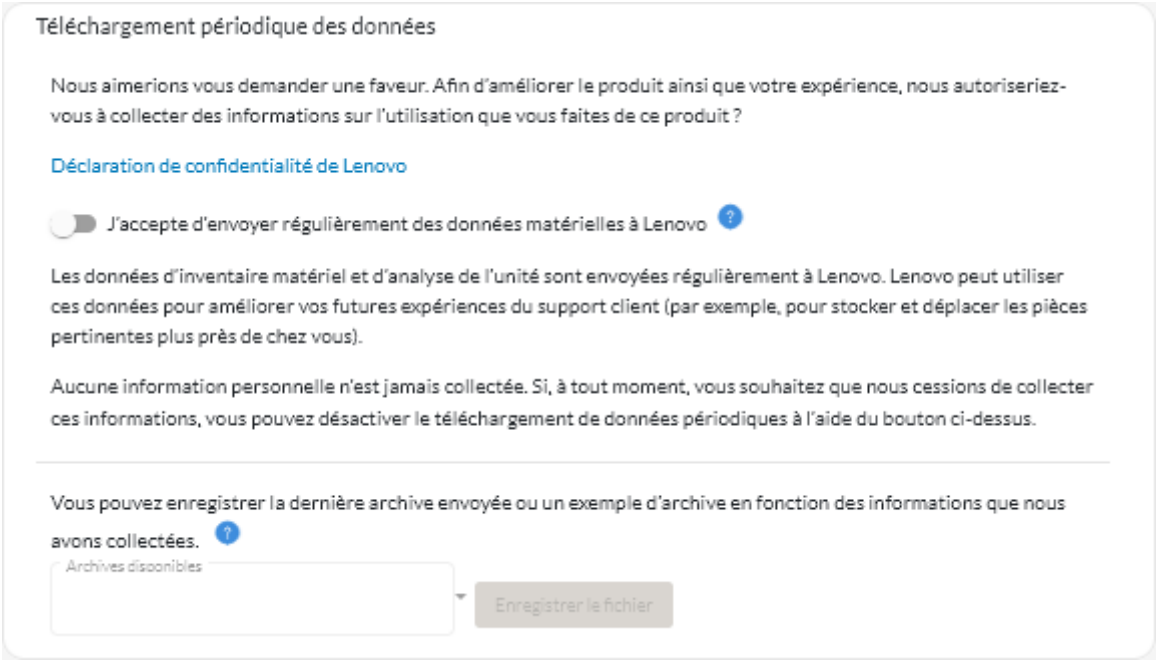
données de débogage sont envoyées à Lenovo afin de résoudre des problèmes. Il est utilisé par la plupart des serveurs, des produits de stockage et des commutateurs Lenovo.

À partir du référentiel de service clients Lenovo, les requêtes sont exécutées sur les données fournies. Les graphiques sont ensuite mis à la disposition de l'équipe produit Lenovo en vue d'une analyse.

Procédure

Pour autoriser XClarity Orchestrator à collecter et à envoyer des données client à Lenovo, procédez comme suit.

Etape 1. Dans la barre de menus de XClarity Orchestrator, cliquez sur **Administration** (⚙) → **Service et support**, puis cliquez sur **Chargement périodique des données** dans la navigation de gauche pour afficher la carte Chargement périodique des données.



Etape 2. Si besoin, acceptez d'envoyer des données matérielles à Lenovo.

Etape 3. Acceptez la Déclaration de confidentialité de Lenovo.

Après avoir terminé

Depuis cette page, vous pouvez exécuter les actions suivantes si vous acceptez d'envoyer des données.

- Vous pouvez enregistrer les dernières archives de données quotidiennes et hebdomadaires qui ont été envoyées à Lenovo sur le système local en sélectionnant l'archive que vous souhaitez télécharger, puis en cliquant sur **Enregistrer le fichier**.

Collecte des données de service pour XClarity Orchestrator

Vous pouvez collecter manuellement des données de maintenance pour Lenovo XClarity Orchestrator, puis enregistrer les informations sous forme d'archive au format tar.gz sur le système local. Vous pouvez envoyer les fichiers de maintenance à votre prestataire de services préféré pour obtenir de l'aide afin de résoudre des problèmes.

Avant de commencer

En savoir plus : Collecter les données de maintenance

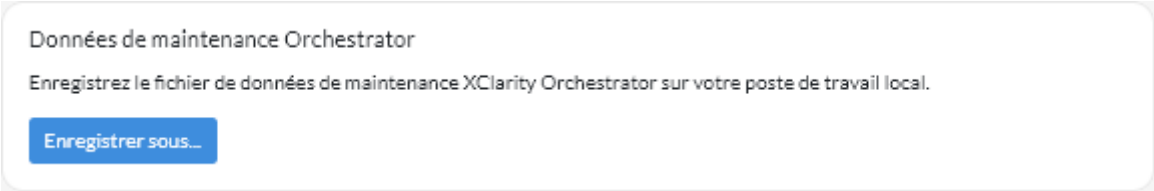
Vous devez faire partie d'un groupe d'utilisateurs auquel le rôle prédéfini **Superviseur** prédéfini a été affecté.

Assurez-vous que le navigateur Web ne bloque pas les fenêtres en incrustation sur le site Web XClarity Orchestrator lors du téléchargement de données de service

Procédure

Pour collecter les données de maintenance pour XClarity Orchestrator, procédez comme suit.

Etape 1. Dans la barre de menus de XClarity Orchestrator, cliquez sur **Administration** (⚙) → **Service et support**, puis cliquez sur **Données de maintenance** dans la navigation de gauche pour afficher la carte Gestion des données de maintenance.



Etape 2. Cliquez sur **Enregistrer sous** pour collecter les données de maintenance et enregistrer l'archive sur le système local.

Un travail est créé pour la collecte des données de maintenance. Vous pouvez surveiller la progression du travail à partir de la carte **Surveillance** (📈) → **Travaux**. Si le travail n'a pas abouti, cliquez sur le lien Travail pour afficher des détails sur le travail (voir Surveillance des travaux dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.)

Après avoir terminé

Vous pouvez également réaliser les actions suivantes associées.

- Ouvrez manuellement un ticket de maintenance pour un appareil spécifique à partir de la carte Tickets de maintenance sur la page Service spécifique à un appareil en cliquant sur l'icône **Ouvrir un ticket de maintenance** (📝) (voir Ouverture manuelle d'un ticket de maintenance dans le centre de support Lenovo).
- Joignez une archive des données de maintenance à un ticket de maintenance actif sélectionné à partir de la carte Tickets de maintenance sur la page Service spécifique à un appareil en cliquant sur l'icône **Joindre un fichier de maintenance** (📎). Vous pouvez joindre un fichier depuis XClarity Orchestrator ou sur le système local.

  Remarques :

  – Vous pouvez joindre un fichier d'archive unique de 2 Go maximum. Le nom de fichier ne doit pas dépasser 200 caractères. Pour plus d'informations sur la création d'archives de données de maintenance, voir La collecte de données de maintenance pour des appareils.

  – Le ticket de maintenance doit être à l'état Ouvert, En cours ou En attente. Vous ne pouvez pas joindre une archive à un ticket de maintenance qui est à l'état Fermé ou Autre.

  – Vous ne pouvez pas joindre une archive à un ticket de maintenance *logicielle* qui a été ouvert pour un gestionnaire de ressources.
- Enregistrez une ou plusieurs archives de données de maintenance sélectionnées sur le système local à partir de la carte Gestion des données de maintenance en cliquant sur l'icône **Enregistrer** (⬇). Si

plusieurs fichiers sont sélectionnés, ils sont comprimés dans un seul fichier .tar.gz avant le téléchargement.

- Supprimez une ou plusieurs archives de données de maintenance sélectionnées qui ne sont plus nécessaires à partir de la carte Gestion des données de maintenance en cliquant sur l'icône **Supprimer**, ( ), ou supprimez toutes les archives en cliquant sur l'icône **Supprimer tout** ( ).

La collecte de données de maintenance pour des appareils

Lorsqu'un problème lié à un appareil requiert l'assistance d'un prestataire de services tel que le Support Lenovo pour sa résolution, vous pouvez collecter manuellement des données de maintenance (y compris les informations de maintenance, l'inventaire et les journaux) de cet appareil en tant que fichier d'archive au format tar.gz afin d'identifier la cause du problème. Vous pouvez enregistrer le fichier d'archive sur votre système local, puis envoyer l'archive à votre prestataire de services préféré.

Avant de commencer

Vous devez accepter les Déclaration de confidentialité de Lenovo pour pouvoir collecter des données de service. Vous pouvez accepter la déclaration de confidentialité en cliquant sur **Administration ( ) → Service et support**, puis en cliquant sur **Configuration de l'Appel vers Lenovo** dans la barre de navigation de gauche, et en sélectionnant **J'accepte la déclaration de confidentialité de Lenovo**.

Pour plus d'informations sur l'enregistrement des données de maintenance pour XClarity Orchestrator sur votre système local, voir « Collecte des données de service pour XClarity Orchestrator » à la page 8.

Pour en savoir plus sur l'ouverture manuelle d'un ticket de maintenance et sur l'envoi des données de maintenance au centre de support de Lenovo, consultez « Ouverture manuelle d'un ticket de maintenance dans le centre de support Lenovo » à la page 18.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'Appel vers Lenovo afin qu'il ouvre automatiquement un ticket de maintenance dans le centre de support Lenovo et envoie l'archive de données de maintenance lorsqu'un événement réparable se produit sur un appareil, voir « Ouverture automatique de tickets de maintenance à l'aide de l'appel vers Lenovo » à la page 14.

À propos de cette tâche

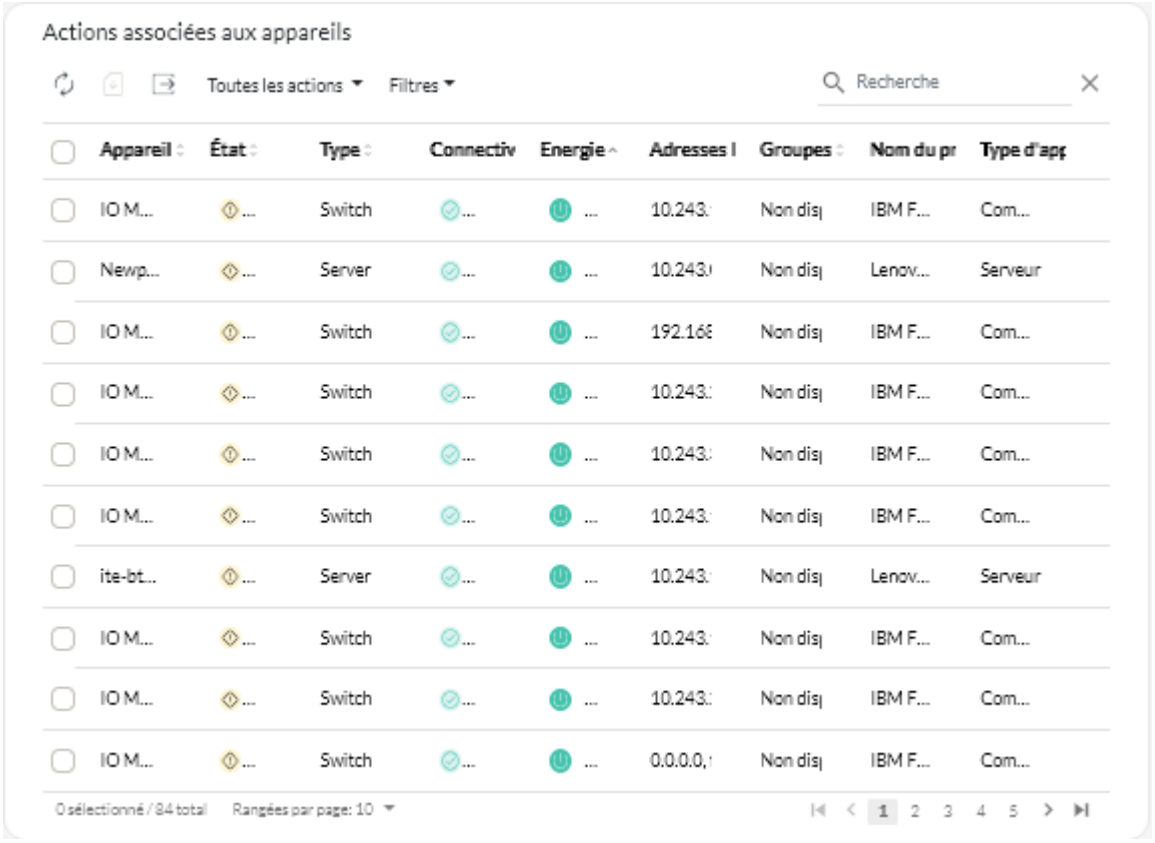
Lorsque vous collectez des données de maintenance via Lenovo XClarity Orchestrator, le serveur d'Orchestrator envoie la demande au gestionnaire de ressources (par exemple, Lenovo XClarity Administrator). Le gestionnaire de ressources collecte et sauvegarde les données sous forme de fichier d'archive dans son référentiel local, puis transfère ce fichier d'archive vers XClarity Orchestrator.

Vous pouvez collecter des données de maintenance pour un maximum de **50** appareils en même temps.

Procédure

Procédez comme suit pour collecter des données de maintenance pour un appareil géré spécifique.

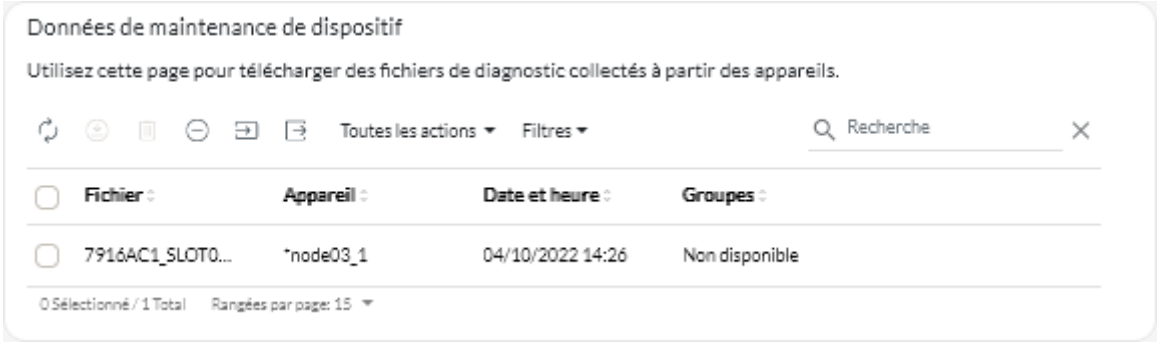
Etape 1. Dans la barre de menus de XClarity Orchestrator, cliquez sur **Administration ( ) → Service et support**, puis cliquez sur **Actions associées aux appareils** dans la navigation de gauche pour afficher la carte Actions associées aux appareils.



Etape 2. Sélectionnez l'appareil pour lequel vous souhaitez collecter des données de maintenance, puis cliquez sur l'icône **Collecter les données de maintenance** ( )

Une travail est créé pour effectuer cette opération. Vous pouvez surveiller la progression du travail à partir de la carte **Surveillance ( ) → Travaux**. Si le travail n'a pas abouti, cliquez sur le lien Travail pour afficher des détails sur le travail (voir Surveillance des travaux dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.)

Etape 3. Cliquez sur **Données de maintenance de dispositif** dans la navigation de gauche pour afficher la carte Données de maintenance. L'archive de données de maintenance est répertoriée dans le tableau.



Etape 4. Si vous le souhaitez, vous pouvez enregistrer le fichier de maintenance sur le système local en sélectionnant le fichier et en cliquant sur l'icône **Enregistrer** ( ).

Après avoir terminé

Vous pouvez également réaliser les actions suivantes associées.

- Ouvrez manuellement un ticket de maintenance pour un appareil spécifique à partir de la carte Tickets de maintenance sur la page Service spécifique à un appareil en cliquant sur l'icône **Ouvrir un ticket de maintenance** ( ) (voir Ouverture manuelle d'un ticket de maintenance dans le centre de support Lenovo).
- Joignez une archive des données de maintenance à un ticket de maintenance actif sélectionné à partir de la carte Tickets de maintenance sur la page Service spécifique à un appareil en cliquant sur l'icône **Joindre un fichier de maintenance** ( ). Vous pouvez joindre un fichier depuis XClarity Orchestrator ou sur le système local.

  Remarques :

  – Vous pouvez joindre un fichier d'archive unique de 2 Go maximum. Le nom de fichier ne doit pas dépasser 200 caractères. Pour plus d'informations sur la création d'archives de données de maintenance, voir La collecte de données de maintenance pour des appareils.

  – Le ticket de maintenance doit être à l'état Ouvert, En cours ou En attente. Vous ne pouvez pas joindre une archive à un ticket de maintenance qui est à l'état Fermé ou Autre.

  – Vous ne pouvez pas joindre une archive à un ticket de maintenance *logicielle* qui a été ouvert pour un gestionnaire de ressources.
- Enregistrez une ou plusieurs archives de données de maintenance sélectionnées sur le système local à partir de la carte Données de maintenanceen cliquant sur l'icône **Enregistrer** ( ). Si plusieurs fichiers sont sélectionnés, ils sont enregistrés dans un seul fichier .tar.gz.

  Remarque : Vous pouvez enregistrer jusqu'à **50** archives de données de maintenance sur le système local en même temps.
- Supprimez une ou plusieurs archives de données de maintenance sélectionnées qui ne sont plus nécessaires à partir de la carte Données de maintenance en cliquant sur l'icône **Supprimer**, ( ), ou supprimez toutes les archives en cliquant sur l'icône **Supprimer tout** ( ).

  Remarque : Vous devez être membre du groupe **SupervisorGroup** pour pouvoir supprimer toutes les archives.

Importer des données de maintenance pour des appareils

Vous pouvez importer une archive de données de maintenance pour un périphérique spécifique. L'archive peut être récupérée depuis un gestionnaire de ressources Lenovo XClarity Administrator ou directement depuis le contrôleur de gestion de la carte mère.

À propos de cette tâche

Vous pouvez importer jusqu'à 10 fichiers à la fois, ou 2 Go maximum au total.

Si vous importez plusieurs fois les données de maintenance de l'appareil de sauvegarde, les données d'inventaire sont remplacées par les données de maintenance les plus récemment importées.

Procédure

Pour importer une archive de données de maintenance, procédez comme suit.

Etape 1. Dans la barre de menus de XClarity Orchestrator, cliquez sur **Administration ( ) → Service et support**, puis cliquez sur **Données de maintenance** dans la navigation de gauche pour afficher la carte Données de maintenance de dispositif.

Etape 2. Cliquez sur l'icône **Importer** ( ) pour importer les archives des données de maintenance.

Etape 3. Faites glisser et déposez une ou plusieurs archives de données de maintenance (au format .tar.gz, tzz ou tgz) dans la boîte de dialogue Importer, ou cliquez sur **Parcourir** pour localiser l'archive.

Etape 4. Sélectionnez **Ajouter le serveur dans les données de maintenance à l'inventaire pour examen uniquement** si l'archive est destinée à un appareil qui n'est pas actuellement géré par XClarity Orchestrator.

Etape 5. Cliquez sur **Importer** pour importer et analyser l'archive et éventuellement gérer l'appareil hors ligne.

Une travail est créé pour effectuer cette opération. Vous pouvez surveiller la progression du travail à partir de la carte **Surveillance ( ) → Travaux**. Si le travail n'a pas abouti, cliquez sur le lien Travail pour afficher des détails sur le travail (voir Surveillance des travaux dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.)

Création et affectation de contacts pour la maintenance et le support

Lorsque des ressources nécessitent une intervention du support Lenovo, Lenovo doit savoir qui contacter. Vous pouvez définir des informations de contact à un endroit, puis leur attribuer un statut de contact principal par défaut et de contact secondaire pour certaines ressources.

Avant de commencer

Assurez-vous que la Déclaration de confidentialité de Lenovo a été acceptée. Vous pouvez passer en revue et accepter la déclaration de confidentialité depuis la page **Administration → Service et support → Configuration de l'appel vers Lenovo**.

À propos de cette tâche

Vous pouvez attribuer des contacts principaux et secondaires aux groupes de ressources. Lorsque vous attribuez des contacts à un groupe de ressources, ils sont alors attribués à toutes les ressources du groupe.

L'attribution de contacts principaux et secondaires est facultative; toutefois, si vous souhaitez attribuer un contact secondaire, vous devez tout d'abord attribuer un contact principal.

Si un périphérique fait partie de plusieurs groupes, il est possible que chaque groupe soit attribué à un contact principal différent. Vous pouvez opter pour des contacts principaux pour le premier groupe ou le dernier groupe auquel le périphérique a été associé (voir Ouverture manuelle d'un ticket de maintenance dans le centre de support Lenovo).

Si un périphérique ne fait pas partie d'un groupe disposant d'un contact principal, le contact Appel vers Lenovo est attribué par défaut. Le contact de l'appel vers Lenovo est utile lorsque des tickets de maintenance sont automatiquement ouverts lors de l'appel vers Lenovo (voir Ouverture automatique de tickets de maintenance à l'aide de l'appel vers Lenovo). Les contacts associés aux ressources et aux groupes ont la priorité par rapport au contact par défaut de l'appel vers Lenovo.

Lorsque vous ouvrez manuellement un ticket de maintenance, vous pouvez opter pour les contacts associés à la ressource qui présente un problème. Sinon, vous pouvez choisir d'autres contacts (voir Ouverture manuelle d'un ticket de maintenance dans le centre de support Lenovo).

Procédure

- **Définir un contact**
  1. Dans la barre de menus Lenovo XClarity Orchestrator, cliquez sur **Administration ( ) → Service et support**, puis cliquez sur **Informations de contact** dans la navigation de gauche pour afficher la carte Informations de contact.

2. Cliquez sur l'icône **Créer** (⊕) pour afficher la boîte de dialogue Ajouter un contact.
3. Saisissez le nom du contact, son adresse e-mail, son numéro de téléphone et son emplacement.
4. Sélectionnez la méthode de contact préférée.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer le contact.

- **Attribuer des contacts aux groupes de ressources**
  1. Dans la barre de menus Lenovo XClarity Orchestrator, cliquez sur **Ressources (⚙) → Groupes** pour afficher la carte Groupes.
  2. Sélectionnez le groupe, puis cliquez sur l'icône **Modifier** (✎) pour afficher la boîte de dialogue Modifier un groupe.
  3. Sélectionnez le groupe de ressources.
  4. Cliquez sur l'onglet **Informations de contact**.
  5. Sélectionnez le contact principal et au moins un contact secondaire à attribuer à tous les périphériques du groupe.
  6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir terminé

Vous pouvez procéder aux actions suivantes depuis la carte Informations de contact.

- Modifier un contact sélectionné en cliquant sur l'icône **Modifier** (✎).
- Supprimer un contact sélectionné en cliquant sur l'icône **Supprimer** (🗑).

Ouverture automatique de tickets de maintenance à l'aide de l'appel vers Lenovo

Vous pouvez configurer Lenovo XClarity Orchestrator pour ouvrir automatiquement un ticket de maintenance et envoyer les données de maintenance collectées au Support Lenovo à l'aide de la fonction d'appel vers Lenovo quand un appareil regénère certains événements réparables (comme une erreur de mémoire irrécupérable), afin que le problème puisse être résolu.

Avant de commencer

Vous devez faire partie d'un groupe d'utilisateurs auquel le rôle prédéfini **Superviseur** prédéfini a été affecté.

Assurez-vous que tous les ports requis par XClarity Orchestrator et pour l'appel vers Lenovo sont disponibles avant d'activer l'appel vers Lenovo. Pour plus d'informations sur les ports, voir Disponibilité de port dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

Vérifiez qu'il existe une connexion aux adresses Internet qui sont requises par la fonction d'appel vers Lenovo. Pour plus d'informations sur les pare-feux, voir Pare-feux et serveurs proxy dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

Si XClarity Orchestrator accède à Internet via un proxy HTTP, vérifiez que le serveur proxy est configuré pour utiliser l'authentification de base et est configuré en tant que proxy sans arrêt. Pour plus d'informations sur le paramétrage du proxy, voir Configuration de paramètres réseau dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

Important : Si l'appel vers Lenovo est activé à la fois sur XClarity Orchestrator et sur Lenovo XClarity Administrator, assurez-vous que Lenovo XClarity Administrator v 2.7 ou une version ultérieure est utilisé pour éviter les tickets de maintenance en double. Si l'appel vers Lenovo est activé sur XClarity Orchestrator et

désactivé sur Lenovo XClarity Administrator, alors Lenovo XClarity Administrator v2.6 ou une version ultérieure est pris en charge.

Lorsque des coordonnées sont dans les pays suivants, l'appel vers Lenovo nécessite un contrat Lenovo Premier Support. Pour plus d'informations, contactez votre représentant Lenovo ou votre partenaire commercial agréé.
- Qatar
- Arabie saoudite
- Émirats arabes unis

À propos de cette tâche

Si la fonction Appel vers Lenovo est configurée et activée et qu'un événement réparable se produit sur un appareil spécifique, XClarity Orchestrator ouvre *automatiquement* un ticket de maintenance et transfère les données de maintenance de cet appareil vers le centre de support Lenovo.

Important : Lenovo s'engage sur la sécurité. Les données de maintenance que vous devez généralement télécharger manuellement vers le support Lenovo sont automatiquement envoyées au centre de support Lenovo sur HTTPS via TLS 1.2 ou version ultérieure. Vos données d'entreprise ne sont jamais transmises. L'accès aux données de maintenance dans le centre de support Lenovo est limité au personnel de maintenance autorisé.

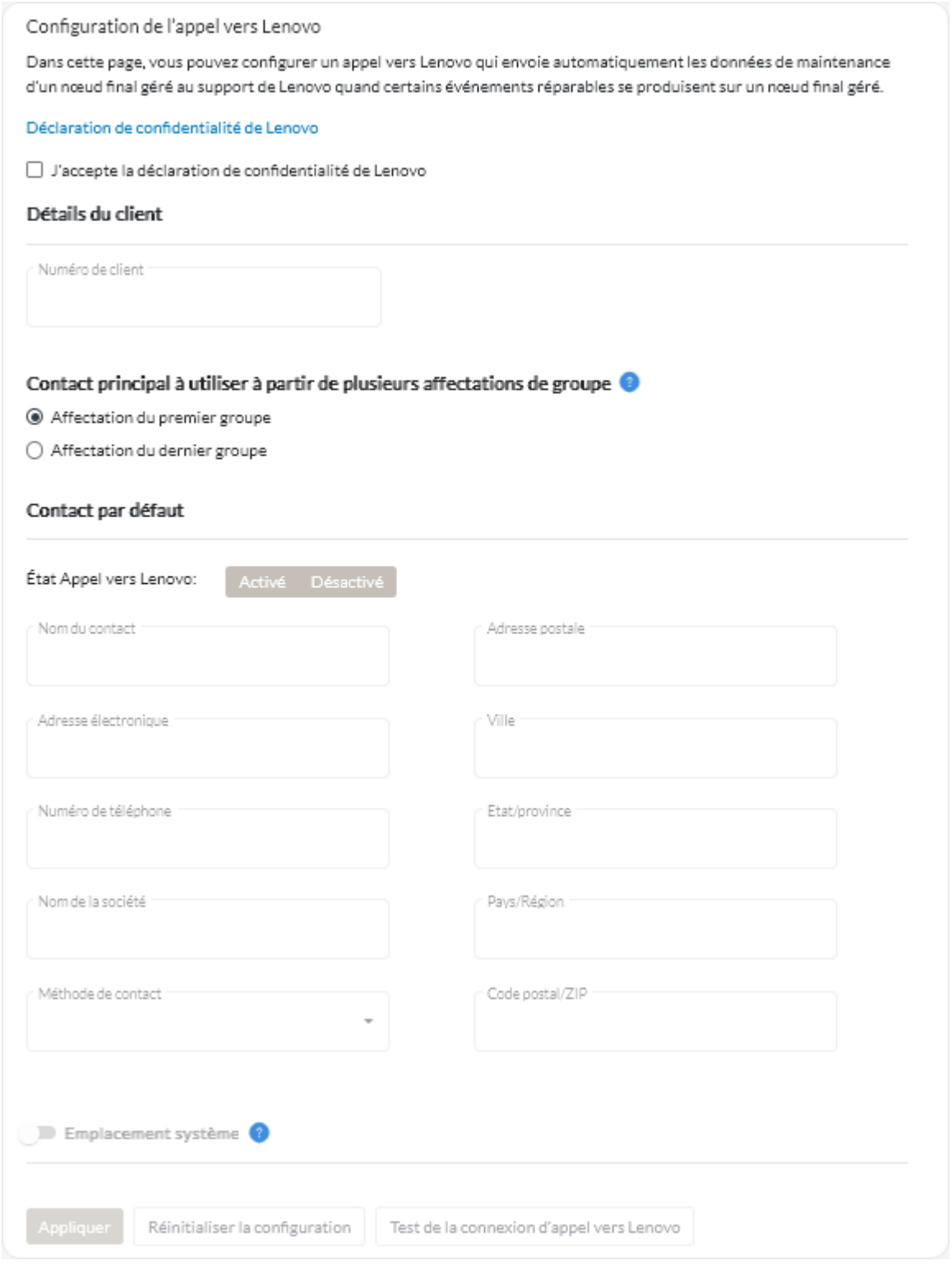
Lorsque la fonction Appel vers Lenovo n'est pas activée, vous pouvez ouvrir manuellement un ticket de maintenance et envoyer des fichiers de maintenance au centre de support Lenovo en suivant les instructions fournies dans la Procédure d'ouverture d'une page Web de ticket de support. Pour plus d'informations sur la collecte et le téléchargement des fichiers de données de maintenance, voir Ouverture manuelle d'un ticket de maintenance dans le centre de support Lenovo.

Pour plus d'informations sur l'affichage de tickets de maintenance qui ont été ouverts automatiquement par l'appel vers Lenovo, consultez Affichage des tickets de maintenance et de l'état.

Procédure

Pour configurer la fonction Appel vers Lenovo pour la notification de problèmes automatique, procédez comme suit.

Etape 1. Dans la barre de menus de XClarity Orchestrator, cliquez sur **Administration** (⚙) → **Service et support**, puis cliquez sur **Configuration de l'appel vers Lenovo** dans la navigation de gauche pour afficher la carte Configuration de l'appel vers Lenovo.



Etape 2. Consultez le Déclaration de confidentialité de Lenovo, puis cliquez sur **J'accepte la déclaration de confidentialité de Lenovo**

Etape 3. Indiquez le numéro de client Lenovo par défaut à utiliser pour signaler des problèmes.

Vous pouvez trouver le numéro de votre client dans l'e-mail de preuve d'achat que vous avez reçu lors de l'achat de votre licence XClarity Orchestrator.

Etape 4. Définissez État de l'appel vers Lenovo sur **Activer**.

Etape 5. Sélectionnez les contacts principaux à utiliser parmi plusieurs affectations de groupe.

Vous pouvez affecter un contact de support principal à un groupe de périphériques. Si un périphérique fait partie de plusieurs groupes, il est possible que chaque groupe soit attribué à un contact principal différent. Vous pouvez utiliser les contacts principaux pour le premier groupe ou le dernier groupe auquel le périphérique a été associé.

Etape 6. Indiquez les contacts et votre méthode de contact préférée pour le support Lenovo.

Si un périphérique ne fait pas partie d'un groupe disposant de contacts principaux, les contacts par défaut sont utilisés pour l'appel vers Lenovo.

Etape 7. Indiquez les informations sur l'emplacement du système.

Etape 8. Cliquez sur **Test de la connexion d'appel vers Lenovo** pour vérifier que XClarity Orchestrator peut communiquer avec le centre de support Lenovo.

Etape 9. Cliquez sur **Appliquer**.

Après avoir terminé

Vous pouvez effectuer les actions suivantes qui sont liées aux données de maintenance.

- Réinitialisez les paramètres d'appel vers Lenovo sur les valeurs par défaut en cliquant sur **Réinitialiser la configuration**.
- Consultez des informations au sujet de *tous* les tickets de maintenance qui ont été envoyés au centre de support Lenovo, automatiquement ou manuellement, à l'aide de l'appel vers Lenovo en cliquant sur **Tickets de maintenance** dans le menu de navigation de gauche. Pour plus d'informations, voir Affichage des tickets de maintenance et de l'état.
- Collectez les données de maintenance pour un appareil sélectionné dans la carte Actions associées aux appareils en cliquant sur l'icône **Collecter les données de maintenance** (). Pour plus d'informations, voir La collecte de données de maintenance pour des appareils.
- Joignez une archive des données de maintenance à un ticket de maintenance actif sélectionné à partir de la carte Tickets de maintenance sur la page Service spécifique à un appareil en cliquant sur l'icône **Joindre un fichier de maintenance** (). Vous pouvez joindre un fichier depuis XClarity Orchestrator ou sur le système local.

  Remarques :

  – Vous pouvez joindre un fichier d'archive unique de 2 Go maximum. Le nom de fichier ne doit pas dépasser 200 caractères. Pour plus d'informations sur la création d'archives de données de maintenance, voir La collecte de données de maintenance pour des appareils.

  – Le ticket de maintenance doit être à l'état Ouvert, En cours ou En attente. Vous ne pouvez pas joindre une archive à un ticket de maintenance qui est à l'état Fermé ou Autre.

  – Vous ne pouvez pas joindre une archive à un ticket de maintenance *logicielle* qui a été ouvert pour un gestionnaire de ressources.
- Ouvrez manuellement un ticket de maintenance dans le centre de support Lenovo, collectez les données de maintenance pour un appareil spécifique, et envoyez ces fichiers au centre de support Lenovo depuis la carte Actions associées aux appareils, en sélectionnant l'appareil et en cliquant sur l'icône **Ouvrir un ticket de maintenance** (). Pour plus d'informations, voir Ouverture manuelle d'un ticket de maintenance dans le centre de support Lenovo.Si le centre de support Lenovo requiert des informations supplémentaires, le support Lenovo peut vous demander de collecter à nouveau des données de maintenance pour cet appareil ou un autre.

Ouverture manuelle d’un ticket de maintenance dans le centre de support Lenovo

Si la fonction Appel vers Lenovo est activée à l'aide d'un réexpéditeur de service et qu'un événement réparable se produit sur un appareil géré, Lenovo XClarity Orchestrator ouvre automatiquement un ticket de maintenance, collecte des fichiers de maintenance pour l'appareil géré et envoie ces fichiers au centre de support Lenovo. Vous pouvez également collecter manuellement des fichiers de maintenance pour un appareil géré en tant qu'archive, enregistrer cette dernière sur le système local et envoyer ces fichiers au centre de support Lenovo à tout moment. L'ouverture d'un ticket de maintenance démarre le processus de détermination d'une résolution de vos problèmes matériels en mettant rapidement et efficacement les informations pertinentes à la disposition du support Lenovo Les techniciens de maintenance Lenovo peuvent commencer à travailler sur votre résolution dès que vous avez complété et ouvert un ticket de maintenance.

Avant de commencer

Lenovo s’engage sur la sécurité. Les données de maintenance que vous devez généralement télécharger manuellement vers le support Lenovo sont automatiquement envoyées au centre de support Lenovo sur HTTPS via TLS 1.2 ou version ultérieure. Vos données d'entreprise ne sont jamais transmises. L'accès aux données de maintenance dans le centre de support Lenovo est limité au personnel de maintenance autorisé.

- Assurez-vous que les informations de contact de l'Appel vers Lenovo sont configurées et activées (Ouverture automatique de tickets de maintenance à l’aide de l’appel vers Lenovo).
- Assurez-vous que XClarity Orchestrator peut communiquer avec le centre de support Lenovo en cliquant sur **Administration (⚙) → Service et support** dans la barre de menus de XClarity Orchestrator, et en cliquant sur **Configuration de l'appel vers Lenovo** dans la navigation de gauche pour afficher la page Configuration de l'appel vers Lenovo. Ensuite, cliquez sur **Test de la configuration de l’Appel vers Lenovo** pour générer un événement de test et vérifier que XClarity Orchestrator peut communiquer avec le centre de support Lenovo.
- Assurez-vous que tous les ports requis par XClarity Orchestrator (y compris les ports requis pour l'appel vers Lenovo) sont disponibles avant d'activer l'appel vers Lenovo. Pour plus d'informations sur les ports, voir Disponibilité de port dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Vérifiez qu'il existe une connexion aux adresses Internet qui sont requises par la fonction d'appel vers Lenovo. Pour plus d'informations sur les pare-feu, voir Pare-feux et serveurs proxy dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Si XClarity Orchestrator accède à Internet via un proxy HTTP, vérifiez que le serveur proxy est configuré pour utiliser l'authentification de base et est configuré en tant que proxy sans arrêt. Pour plus d'informations sur la configuration du proxy, voir Configuration de paramètres réseau dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

Important : Lenovo s’engage sur la sécurité. Les données de maintenance que vous devez généralement télécharger manuellement vers le support Lenovo sont automatiquement envoyées au centre de support Lenovo sur HTTPS via TLS 1.2 ou version ultérieure. Vos données d'entreprise ne sont jamais transmises. L'accès aux données de maintenance dans le centre de support Lenovo est limité au personnel de maintenance autorisé.

À propos de cette tâche

Lorsque vous ouvrez manuellement un ticket de maintenance, vous pouvez décider d’utiliser les contacts associés à la ressource qui présente un problème, ou vous pouvez choisir d’autres contacts.

Lorsque des contacts principaux et secondaires sont attribués à un groupe, ils sont attribués à chaque périphérique de ce groupe. Chaque périphérique peut être associé à des contacts principaux et à au moins un contact secondaire. Si un périphérique fait partie de plusieurs groupes, tous les contacts secondaires

associés à tous les groupes dont fait partie le périphérique sont attribués au périphérique. Si un périphérique fait partie de plusieurs groupes, il est possible que chaque groupe soit attribué à un contact principal différent. Vous pouvez utiliser les contacts principaux pour le premier groupe ou le dernier groupe auquel le périphérique a été associé (voir Ouverture automatique de tickets de maintenance à l'aide de l'appel vers Lenovo).

Si un périphérique ne fait pas partie d'un groupe disposant d'un contact principal, le contact Appel vers Lenovo est attribué par défaut. Le contact de l'appel vers Lenovo est utile lorsque des tickets de maintenance sont automatiquement ouverts lors de l'appel vers Lenovo (voir Ouverture automatique de tickets de maintenance à l'aide de l'appel vers Lenovo). Les contacts associés aux ressources et aux groupes ont la priorité par rapport au contact par défaut de l'appel vers Lenovo.

Procédure

Procédez comme suit pour ouvrir manuellement un ticket de maintenance.

- Si la fonction Appel vers Lenovo est configurée et activée, procédez comme suit pour ouvrir un ticket de maintenance, collecter les données de maintenance, puis envoyer les fichiers au centre de support Lenovo.
  1. Dans la barre de menus de XClarity Orchestrator, cliquez sur **Ressources (** **)**, puis cliquez sur le type d'appareil pour afficher une carte affichant une vue tabulaire de tous les appareils gérés de ce type.
  2. Cliquez sur la rangée de l'appareil pour afficher les cartes récapitulatives de cet appareil.
  3. Cliquez sur **Service** dans la navigation de gauche pour afficher la carte Tickets de maintenance.
  4. Cliquez sur l'icône **Ouvrir un ticket de maintenance** ( ) pour afficher la boîte de dialogue Ajouter un nouveau ticket.
  5. Fournissez une description de l'incident signalé, sans oublier les codes d'événement pertinents.
  6. En option, choisissez la gravité du problème. Les valeurs possibles sont les suivantes.
     - **Urgent**
     - **Élevé**
     - **Moyenne** (par défaut)
     - **Bas**
  7. Cliquez sur **Envoyer**.
- Si la fonction Appel vers Lenovo est configurée et activée et qu'un événement réparable se produit sur un appareil spécifique, XClarity Orchestrator ouvre *automatiquement* un ticket de maintenance et transfère les données de maintenance de cet appareil vers le centre de support Lenovo.

Après avoir terminé

Vous pouvez effectuer les actions suivantes depuis la page Service spécifique à l'appareil.

- Consultez des informations au sujet de *tous* les tickets de maintenance ouverts en cliquant sur **Service et support → Tickets de maintenance** depuis la barre de menus de XClarity Orchestrator.
- Ajoutez une note à un ticket de maintenance sélectionné en cliquant sur l'icône **Ajouter une note au ticket de maintenance** ( ).

  Remarques :

  - Le ticket de maintenance doit être à l'état Ouvert, En cours ou En attente. Vous ne pouvez pas ajouter une note à un ticket de maintenance qui est à l'état Fermé ou Autre.
  - Vous pouvez ajouter une note aux tickets de maintenance Lenovo uniquement. Vous ne pouvez pas ajouter une note aux tickets de maintenance IBM, Service Now ou Cherwill.

  - Vous ne pouvez pas ajouter une note à un ticket de maintenance *logicielle* qui a été ouvert pour un gestionnaire de ressources.
- Joignez une archive des données de maintenance à un ticket de maintenance actif sélectionné à partir de la carte Tickets de maintenance sur la page Service spécifique à un appareil en cliquant sur l'icône **Joindre un fichier de maintenance** (). Vous pouvez joindre un fichier depuis XClarity Orchestrator ou sur le système local.

  Remarques :

  - Vous pouvez joindre un fichier d'archive unique de 2 Go maximum. Le nom de fichier ne doit pas dépasser 200 caractères. Pour plus d'informations sur la création d'archives de données de maintenance, voir La collecte de données de maintenance pour des appareils.
  - Le ticket de maintenance doit être à l'état Ouvert, En cours ou En attente. Vous ne pouvez pas joindre une archive à un ticket de maintenance qui est à l'état Fermé ou Autre.
  - Vous ne pouvez pas joindre une archive à un ticket de maintenance *logicielle* qui a été ouvert pour un gestionnaire de ressources.

Affichage des tickets de maintenance et de l'état

Vous pouvez afficher des informations sur les tickets de maintenance qui ont été créés ou soumis manuellement et automatiquement au centre de support Lenovo à l'aide de l'appel vers Lenovo, ainsi que les tickets de maintenance qui ont été générés par des services de support autre que l'appel vers Lenovo.

À propos de cette tâche

L'état des tickets de maintenance est synchronisé avec le centre de support Lenovo toutes les 24 heures.

La colonne **État** indique l'état du ticket de maintenance. Un ticket de maintenance peut avoir l'un des états suivants.

- **Actif**
- **Répondu**
- **Annulé**
- **Annuler**
- **Créé**
- **Annulation par le client**
- **Fermé**
- **Partie refusée**
- **Dupliquer**
- **Erreur**
- **État d'erreur**
- **En cours**
- **Initialisé**
- **Fusionné**
- **Surveillance - solution déployée**
- **Créer**
- **En attente**
- **En attente**
- **Début du problème**
- **Problème résolu**
- **Traitement en cours**
- **Rejeté**
- **Recherche**
- **Résolu**
- **Solution fournie**

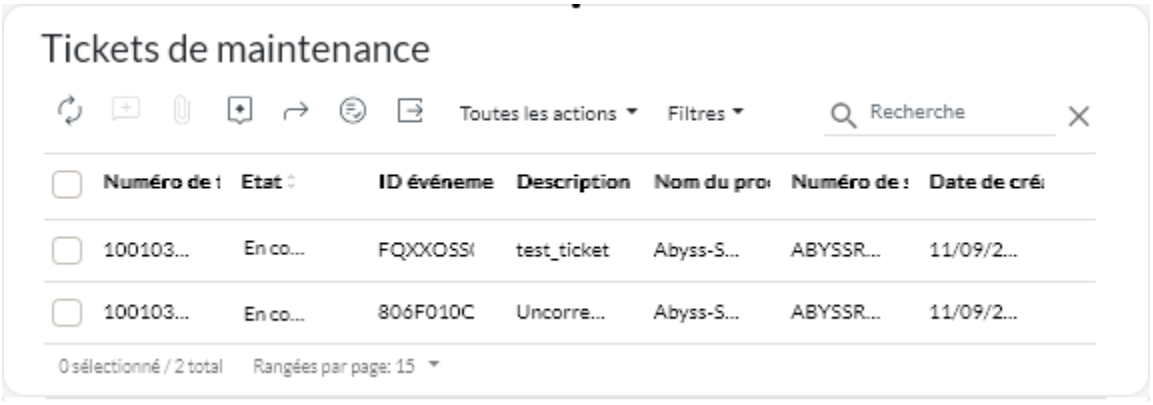
- **Soumis**
- **Inconnu**
- **En attente**
- **En attente de détails**
- **En attente du support interne Lenovo**
- **En attente du support externe**
- **En attente de commentaires du client sur la solution**
- **En attente du déploiement de la solution**
- **Transféré vers les services gérés**
- **Transfert assisté**
- **Travail en cours**

La colonne **Type** identifie le type de ticket de maintenance répertorié dans la colonne Numéro de ticket de maintenance. Le type de ticket de maintenance peut être l'une des valeurs suivantes :
- **Ticket Cherwill**
- **Ticket d'appel vers IBM**
- **Ticket d'appel vers Lenovo**
- **Ticket de transfert de l'appel vers Lenovo**
- **Ticket du logiciel d'appel vers Lenovo**
- **ServiceNow**

Procédure

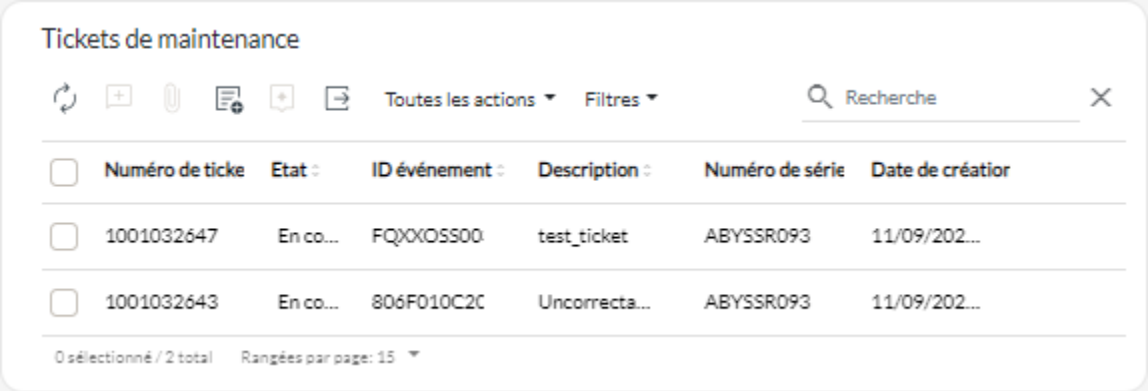
- **Afficher l'état de tous les tickets de maintenance**Cliquez sur **Administration (⚙) → Service et support**, puis cliquez sur **Tickets de maintenance** dans la navigation de gauche pour afficher la carte Tickets de maintenance.

  Astuce : cliquez sur l'identifiant de l'événement pour afficher un récapitulatif de l'événement qui a généré le ticket de maintenance, y compris l'action utilisateur, le cas échéant.



- **Afficher l'état des tickets de maintenance pour un appareil spécifique**
  1. Dans la barre de menus de XClarity Orchestrator, cliquez sur **Ressources** (), puis cliquez sur le type d'appareil pour afficher une carte affichant une vue tabulaire de tous les appareils gérés de ce type.
  2. Cliquez sur la rangée de l'appareil pour afficher les cartes récapitulatives de cet appareil.
  3. Cliquez sur **Service** dans la navigation de gauche pour afficher la carte Tickets de maintenance, qui présentera une liste de tous les tickets de maintenance pour cet appareil.

     Astuce : cliquez sur l'identifiant de l'événement pour afficher un récapitulatif de l'événement qui a généré le ticket de maintenance, y compris l'action utilisateur, le cas échéant.



Après avoir terminé

Vous pouvez effectuer les actions suivantes qui sont liées aux tickets de maintenance.

- Configurez XClarity Orchestrator pour l'ouverture automatique d'un ticket de maintenance lorsqu'un événement réparable se produit (voir « Ouverture automatique de tickets de maintenance à l'aide de l'appel vers Lenovo » à la page 14).
- Synchronisez les données avec le centre du support Lenovo et mettez à jour l'état de tous les tickets de maintenance actifs en cliquant sur l'icône **Mettre à jour l'état du ticket de maintenance** ( ).
- Ouvrez manuellement un ticket de maintenance pour un appareil spécifique à partir de la fiche Tickets de maintenance sur la page Service spécifique à un appareil en cliquant sur l'icône **Ouvrir un ticket de maintenance** ( ).
- Ajoutez une note à un ticket de maintenance sélectionné en cliquant sur l'icône **Ajouter une note au ticket de maintenance** ( ).

  Remarques :

  – Le ticket de maintenance doit être à l'état Ouvert, En cours ou En attente. Vous ne pouvez pas ajouter une note à un ticket de maintenance qui est à l'état Fermé ou Autre.

  – Vous pouvez ajouter une note aux tickets de maintenance Lenovo uniquement. Vous ne pouvez pas ajouter une note aux tickets de maintenance IBM, Service Now ou Cherwill.

  – Vous ne pouvez pas ajouter une note à un ticket de maintenance *logicielle* qui a été ouvert pour un gestionnaire de ressources.
- Joignez une archive des données de maintenance à un ticket de maintenance actif sélectionné à partir de la carte Tickets de maintenance sur la page Service spécifique à un appareil en cliquant sur l'icône **Joindre un fichier de maintenance** ( ). Vous pouvez joindre un fichier depuis XClarity Orchestrator ou sur le système local.

  Remarques :

  – Vous pouvez joindre un fichier d'archive unique de 2 Go maximum. Le nom de fichier ne doit pas dépasser 200 caractères. Pour plus d'informations sur la création d'archives de données de maintenance, voir La collecte de données de maintenance pour des appareils.

  – Le ticket de maintenance doit être à l'état Ouvert, En cours ou En attente. Vous ne pouvez pas joindre une archive à un ticket de maintenance qui est à l'état Fermé ou Autre.

  – Vous ne pouvez pas joindre une archive à un ticket de maintenance *logicielle* qui a été ouvert pour un gestionnaire de ressources.
- Réacheminez les rapports au sujet des tickets de maintenance actifs de manière récurrente vers une ou plusieurs adresses e-mail en cliquant sur l'icône **Créer un réexpéditeur de rapport** ( ). Le rapport est

envoyé à l'aide des filtres de données qui sont actuellement appliqués au tableau. Toutes les colonnes du tableau affichées et masquées sont incluses dans le rapport. Pour plus d'informations, voir Réacheminement de rapports dans la documentation en ligne de XClarity Administrator.

- Ajoutez un rapport de tickets de maintenance actif à un réexpéditeur de rapport spécifique à l'aide des filtres de données actuellement appliqués au tableau en cliquant sur l'icône **Ajouter un réexpéditeur de rapport** (↱). Si le réexpéditeur de rapport comprend déjà un rapport sur les tickets de maintenance actifs, ce dernier est alors mis à jour afin d'utiliser les filtres de données actuels.

Affichage des informations relatives à la garantie

Vous pouvez déterminer l'état de la garantie (y compris les garanties étendues) des appareils gérés.

Avant de commencer

Lenovo XClarity Orchestrator doit avoir accès aux adresses URL suivantes pour collecter des informations relatives à la garantie des appareils gérés. Assurez-vous qu'aucun pare-feu ne bloque l'accès à ces adresses URL. Pour plus d'informations, voir Pare-feux et serveurs proxy dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

- Base de données Lenovo Warranty (monde entier) – https://ibase.lenovo.com/POIRequest.aspx
- Service Web Lenovo Warranty – http://supportapi.lenovo.com/warranty/ ou https://supportapi.lenovo.com/warranty/

Remarques :

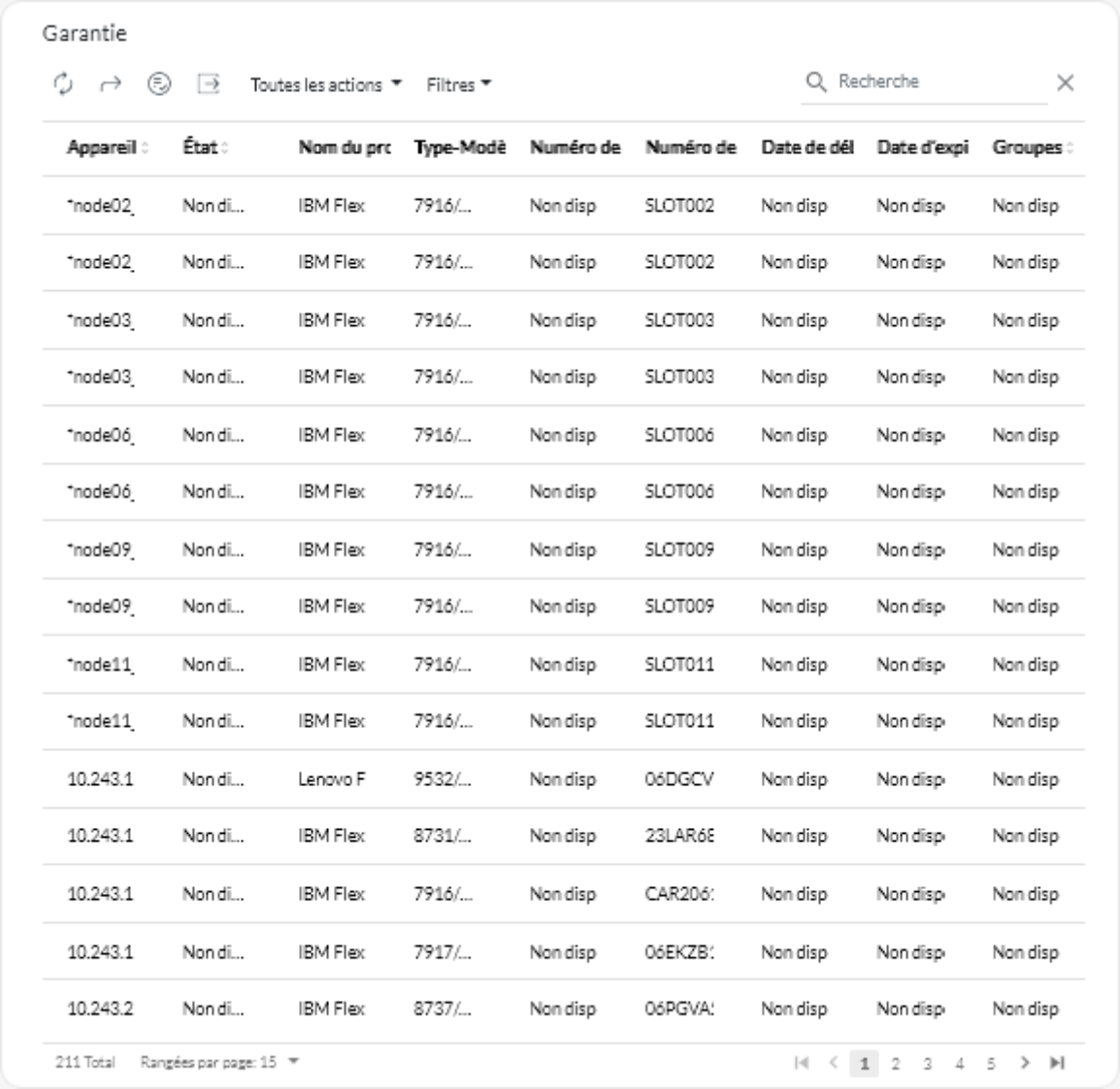
- Le support de garantie ne prend actuellement pas en charge les utilisateurs situés en Chine.
- Les garanties sont répertoriées pour le châssis, mais pas pour les Chassis Management Modules correspondants (CMM).

À propos de cette tâche

Les informations relatives à la garantie sont extraites hebdomadairement pour les appareils qui ont des garanties et quotidiennement pour les appareils qui n'ont pas de garanties.

Procédure

Pour afficher les informations relatives à la garantie, cliquez sur **Administration (⚙) → Service et support**, puis cliquez sur **Garantie** dans la navigation de gauche pour afficher la carte Garantie.



Après avoir terminé

Vous pouvez réaliser les actions suivantes depuis la carte Garantie.

- Configurer le moment auquel vous souhaitez être averti(e) des expirations de garantie pour les appareils gérés en cliquant sur l'icône **Configurer les paramètres de garantie** (). Vous pouvez configurer les paramètres suivants.
  - Activer les alertes de génération lorsque la garantie de l'appareil est sur le point d'expirer.
  - Définir le nombre de jours souhaité avant l'expiration des garanties pour générer une alerte.
- Recherchez des informations relatives à la garantie (le cas échéant) pour un appareil spécifique sur le site Web du support Lenovo en cliquant sur la colonne **État**.
- Réexpédier des rapports au sujet des garanties de manière récurrente vers une ou plusieurs adresses e-mail en cliquant sur **Toutes les actions** → ⊕ **Ajouter un réexpéditeur de rapport**. Le rapport est envoyé à l'aide des filtres de données qui sont actuellement appliqués au tableau. Toutes les colonnes du tableau affichées et masquées sont incluses dans le rapport.
- Ajoutez un rapport de garanties à un réexpéditeur de rapport spécifique à l'aide des filtres de données actuellement appliqués au tableau en cliquant sur l'icône **Ajouter un réexpéditeur de rapport** (. Si le

réexpéditeur de rapport comprend déjà un rapport de garanties, ce dernier est alors mis à jour afin d'utiliser les filtres de données actuels.

Chapitre 5. Résolution des problèmes liés à XClarity Orchestrator

Utilisez ces informations pour résoudre les problèmes pouvant être liés à Lenovo XClarity Orchestrator.

Résoudre les problèmes liés à l'installation et à la désinstallation

Ces informations permettent de résoudre les problèmes liés à l'installation et à la désinstallation.

L'installation échoue inopinément

Utilisez les informations ci-après pour résoudre les problèmes qui se produisent lors de l'installation de Lenovo XClarity Orchestrator.

- Vérifiez que votre système hôte physique respecte la configuration système minimale requise (voir Configurations matérielles et logicielles prises en charge dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).
- Vérifiez que votre système ou votre système virtuel respecte la configuration système minimale requise (voir Configurations matérielles et logicielles prises en charge dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).
- Vérifiez que vous utilisez un hyperviseur pris en charge (voir Configurations matérielles et logicielles prises en charge dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).

Dépannage de problèmes liés à la découverte et à la gestion

Ces informations permettent de résoudre les problèmes de reconnaissance et de gestion des appareils.

Impossible de reconnaître un appareil

Utilisez les informations ci-après pour résoudre les problèmes qui se produisent lors de la recherche d'appareils gérables.

- Assurez-vous que Lenovo XClarity Orchestrator prend en charge l'appareil. Pour obtenir la liste des appareils pris en charge, voir Configurations matérielles et logicielles prises en charge dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Assurez-vous que l'appareil est accessible sur le réseau à partir de XClarity Orchestrator et que XClarity Orchestrator est accessible sur le réseau à partir de l'appareil.
- Vérifiez que les ports appropriés sont ouverts dans le pare-feu. Pour plus d'informations sur les ports requis, voir Disponibilité de port dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Vérifiez que le microprogramme minimal requis est installé sur chaque serveur que vous souhaitez gérer à l'aide de Configurations matérielles et logicielles prises en charge dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Vérifiez que le protocole SLP monodiffusion et multidiffusion est activé sur le réseau.
- Pour les appareils Client ThinkEdge, assurez-vous qu'un agent UDC est installé sur l'appareil.
- Pour les serveurs ThinkServer :
  - En vous servant de l'interface Web de gestion du serveur, assurez-vous que le nom d'hôte de celui-ci est configuré à l'aide d'un nom d'hôte ou d'une adresse IP valide.
  - Vérifiez que le protocole SLP est activé et que le nom d'hôte est activé sur ThinkServer System Manager (TSM).Pour identifier les serveurs ThinkServer pour lesquels le

© Copyright Lenovo 2020, 2024

protocole SLP est activé, envoyez une demande SLP visant à rechercher le service WBEM à l'aide de votre outil SLP préféré.

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

Pour déterminer si le protocole SLP est activé sur un serveur ThinkServer spécifique, envoyez une demande SLP visant à rechercher le service WBEM à l'aide de votre outil SLP préféré.

```
$ slptool unicastfindattrs <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 appareil ne répond pas à la demande SLP, redémarrez le microprogramme TSM en envoyant une commande IPMI à TSM à l'aide des paramètres suivants. Le redémarrage de TSM peut prendre plusieurs minutes.

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

L'exemple suivant active le protocole SLP à l'aide de l'outil open-source ipmitool.

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

- Pour les commutateurs RackSwitch, vérifiez que le protocole SLP est activé et que le nom d'hôte est défini dans la configuration du commutateur.
  - Les commutateurs ThinkSystem série DB et NVIDIA Mellanox ne peuvent pas être détectés. Afin de gérer ces commutateurs, il convient de saisir manuellement l'adresse IP du commutateur en cliquant sur **Saisie manuelle** à la page Reconnaître et gérer de nouveaux appareils.
  - Pour les autres commutateurs, vérifiez que le protocole SLP est activé et que le nom d'hôte est défini dans la configuration du commutateur.Pour identifier les commutateurs pour lesquels le protocole SLP est activé, envoyez la demande SLP multidiffusion suivante à l'aide de votre outil SLP préféré. Cette demande recherche uniquement les commutateurs se trouvant dans le même sous-réseau que celui dans lequel l'outil SLP s'exécute.

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

    Pour déterminer si le protocole SLP est activé sur un commutateur spécifique, envoyez la demande SLP monodiffusion à l'aide de votre outil SLP préféré.

    ```
    $ slptool findattrs 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>)
    ```

- Pour les appareils Lenovo Storage (hors ThinkSystem série DE) :Assurez-vous que le protocole SLP est activé et que votre réseau ne bloque pas la communication SLP entre XClarity Orchestrator et le dispositif de stockage.

  Pour identifier les dispositifs de stockage pour lesquels le protocole SLP est activé, envoyez une demande SLP visant à rechercher le service API à l'aide de votre outil SLP préféré.

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

Pour déterminer si le protocole SLP est activé sur un dispositif de stockage spécifique, envoyez une demande SLP visant à rechercher le service API à l'aide de votre outil SLP préféré.

```
$ 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=OK),(x-wwnn=208000c0ff2682a8),(x-mac-address=00:00:00:00:00:EB)
```

Si un dispositif de stockage ne répond pas à la demande SLP :

– Vérifiez que votre réseau autorise les communications SLP entre vos appareils.

– Vérifiez que la norme **SMI-S (Storage Management Initiative Specification)** est activée pour vos dispositifs de stockage et redémarrez le dispositif de stockage à l'aide de l'interface Web de gestion ou de l'interface de ligne de commande.

Impossible de gérer un appareil

Utilisez les informations ci-après pour résoudre les problèmes qui se produisent lors de la gestion d'un appareil.

- Assurez-vous que Lenovo XClarity Orchestrator prend en charge la ressource. Pour obtenir la liste des appareils et les gestionnaires pris en charge, voir Configurations matérielles et logicielles prises en charge dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Assurez-vous que la ressource est accessible sur le réseau à partir de XClarity Orchestrator et que XClarity Orchestrator est accessible sur le réseau à partir de la ressource.
- Vérifiez que les ports appropriés sont ouverts dans le pare-feu. Pour plus d'informations sur les ports requis, voir Disponibilité de port dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Vérifiez que le microprogramme minimal requis est installé sur chaque serveur que vous souhaitez gérer à l'aide de Configurations matérielles et logicielles prises en charge dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Assurez-vous que les données d'identification sont correctes pour la ressource.

  Remarque : Veillez à ce que le mot de passe respecte les règles de sécurité et définies pour les mots de passe sur l'appareil. Les règles de sécurité et de mot de passe peuvent varier.

  Si l'appareil est géré par XClarity Orchestrator, le contrôleur de gestion est placé en mode de gestion centralisée des utilisateurs. Cela signifie que les comptes utilisateur définis dans le serveur d'authentification interne ou externe de XClarity Orchestrator sont également utilisés pour la connexion au contrôleur de gestion. Un nouveau compte utilisateur local nommé RECOVERY_ID est créé alors que tous les autres comptes locaux sont désactivés sur le contrôleur de gestion.
- Assurez-vous que CIM via HTTPS est activé sur chaque appareil.
  1. Connectez-vous à l'interface Web de gestion du serveur avec le compte utilisateur `RECOVERY_ID`.
  2. Cliquez sur **Gestion IMM → Sécurité**.
  3. Cliquez sur l'onglet **CIM Over HTTPS** et vérifiez que **Activer CIM sur HTTPS** est sélectionné.
- Si le certificat du serveur de la ressource est signé par une autorité de certification externe, assurez-vous que le certificat de l'autorité de certification et tous les certificats intermédiaires sont importés dans le fichier de clés certifiées XClarity Orchestrator (voir Installation d'un certificat de serveur XClarity Orchestrator fiable à signature externe dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).
- Pour les appareils, si la carte mère a été remplacée, un nouveau numéro de série et un UUID lui sont affectés. Si vous voulez que XClarity Orchestrator reconnaisse l'appareil comme identique à l'appareil avant le remplacement, vous devez mettre à jour le numéro de série et l'UUID afin qu'ils correspondent aux précédents. Pour plus d'informations, consultez la documentation de l'appareil.
- Serveurs ThinkSystem SR635 et SR655 :

  - Assurez-vous qu'un système d'exploitation est installé et que le serveur a été démarré sur le SE, un support amorçable monté ou EFI Shell au moins une fois, de sorte que XClarity Orchestrator puisse collecter l'inventaire pour ces serveurs.
  - Assurez-vous que IPMI sur LAN est activée. L'interface IPMI sur réseau local est désactivée par défaut sur ces serveurs et doit être activée manuellement pour que ces derniers puissent être gérés. Pour activer l'interface IPMI sur réseau local à l'aide de TSM, cliquez sur **Paramètres → Configuration IPMI**. Vous devrez peut-être redémarrer le serveur pour activer cette modification.
- Commutateurs RackSwitch :
  - Assurez-vous que SSH est activé sur le commutateur.
  - S'il est défini, assurez-vous que le mot de passe « enable » qui est utilisé pour entrer en mode Exec Privileged sur le commutateur est correct.
- Serveurs System x3950 X6 :
  - Les serveurs doivent être gérés en tant que deux boîtiers 4U, chacun avec son propre contrôleur de gestion de la carte mère.

Impossible de gérer un concentrateur de gestion

Utilisez les informations ci-après pour résoudre les problèmes qui se produisent lors de la gestion d'un concentrateur.

- Assurez-vous que le concentrateur de gestion est bien pris en charge par Lenovo XClarity Orchestrator (voir Configurations matérielles et logicielles prises en charge dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).
- Consultez le journal des événements pour rechercher d'autres événements réseau et, le cas échéant, apportez une solution à ces problèmes.
- Vérifiez que le matériel réseau fonctionne correctement pour le chemin de connexion au concentrateur de gestion.
- Vérifiez que le commutateur et les ports de pare-feu appropriés sont activés pour le concentrateur de gestion. Pour plus d'informations sur les ports requis, voir Disponibilité de port dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Assurez-vous que le concentrateur de gestion a une configuration réseau valide en vérifiant que l'adresse IP est valide pour le réseau. Vous pouvez également exécuter la commande PING sur le concentrateur de gestion pour vérifier s'il est visible sur le réseau.
- Assurez-vous que la clé d'inscription générée par le concentrateur de gestion est bien installée dans XClarity Orchestrator, puis assurez-vous que la clé d'inscription générée par XClarity Orchestrator est bien installée dans le concentrateur de gestion. Si la clé d'inscription n'est pas valide, générez et installez une nouvelle clé (voir Connecter des gestionnaires de ressources dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).
- Si le certificat de serveur du concentrateur de gestion est signé par une autorité de certification externe, assurez-vous que les autres noms du sujet comprennent bien le nom de domaine complet (FQDN) ou l'adresse IP du concentrateur de gestion. Le nom de sujet peut être défini sur le FQDN du concentrateur de gestion (voir Installation d'un certificat de serveur XClarity Orchestrator fiable à signature externe dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).
- Si le certificat du concentrateur de gestion a été généré à l'aide du CSR :
  - Assurez-vous que le certificat contient le FQDN et l'adresse IP dans le cadre des autres noms du sujet.
  - Assurez-vous que le certificat est bien configuré pour être utilisé en tant que *certificat de serveur* et en tant que *certificat client*.
- Si le concentrateur de gestion a rencontré une erreur lors de la tentative d'installation de la clé d'inscription, contactez le support Lenovo pour obtenir une assistance.

Résolution des problèmes liés à la connectivité

Utilisez les informations ci-après pour résoudre les problèmes de connectivité des ressources.

Impossible d'accéder à Lenovo XClarity Orchestrator

Utilisez les informations ci-après pour résoudre les problèmes qui se produisent lors de la connexion à Lenovo XClarity Orchestrator.

- Si le système d'exploitation hôte s'est arrêté inopinément, et que vous ne pouvez plus vous connecter à XClarity Orchestrator, restaurez XClarity Orchestrator à partir de la dernière sauvegarde.

Impossible de connecter un gestionnaire de ressources

Ces informations permettent de résoudre les problèmes qui se produisent lors de la connexion d'un gestionnaire de ressources.

- Assurez-vous que les données d'identification sont correctes pour le gestionnaire de ressources et que le mot de passe n'a pas expiré.

  Remarque : Veillez à ce que le mot de passe respecte les règles de sécurité et définies pour les mots de passe sur l'appareil. Les règles de sécurité et de mot de passe peuvent varier.
- Assurez-vous que le gestionnaire de ressources ne possède pas le nombre maximal de réexpéditeurs de données pris en charge. XClarity Orchestrator crée un réexpéditeur d'événement dans le gestionnaire de ressources Lenovo XClarity Administrator lorsqu'une connexion est créée avec ce gestionnaire de ressources.
- Assurez-vous que le réexpéditeur d'événements dans le gestionnaire de ressources XClarity Administrator est activé.
- Assurez-vous que le gestionnaire de ressources est une version prise en charge. Pour obtenir une liste des appareils pris en charge, voir Configurations matérielles et logicielles prises en charge dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Assurez-vous que le gestionnaire de ressources est accessible sur le réseau à partir de XClarity Orchestrator et que XClarity Orchestrator est accessible sur le réseau à partir du gestionnaire de ressources.
- Vérifiez que les ports appropriés sont ouverts dans le pare-feu. Pour plus d'informations sur les ports requis, voir Disponibilité de port dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Si le certificat du gestionnaire de ressources est signé par une autorité de certification externe, assurez-vous que le certificat de l'autorité de certification et tous les certificats intermédiaires sont importés dans le fichier de clés certifiées XClarity Orchestrator (voir Utilisation de certificats de sécurité dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).
- Lors de la connexion d'un gestionnaire de ressources qui dispose d'un certificat à signature externe :
  - Vérifiez s'il s'agit bien d'un certificat X.509 v3. XClarity Orchestrator ne peut pas se connecter si un gestionnaire de ressources dispose d'un certificat v1 à signature externe.
  - Assurez-vous que les détails du certificat incluent les exigences suivantes.
    - Utilisation clé doit contenir
      - Accord clé
      - Signature numérique
      - Chiffrage clé
    - Utilisation clé étendu doit contenir
      - Authentification serveur (1.3.6.1.5.5.7.3.1)
      - Authentification client (1.3.6.1.5.5.7.3.2)

Perte de connectivité soudaine à un gestionnaire de ressources

Ces informations permettent de résoudre les problèmes qui se produisent lorsqu'un gestionnaire de ressources ou d'appareils est hors ligne.

- Pour les gestionnaires de ressources, assurez-vous que le réexpéditeur d'événement des gestionnaires de ressources est activé. XClarity Orchestrator crée et active un réexpéditeur d'événement dans les gestionnaires de ressources lorsqu'une connexion est établie avec ce gestionnaire de ressources.
- Recherchez, dans le journal des événements, tous les événements de réseau correspondant au gestionnaire de ressources, et résolvez-les en premier. Pour plus d'informations sur le journal des événements, voir Surveillance des événements dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Essayez de vous connecter directement au gestionnaire de ressources, puis assurez-vous que les données d'identification n'ont pas été modifiées.
- Assurez-vous que l'adresse IP du gestionnaire de ressources est valide pour le réseau. Exécutez la commande PING sur l'adresse IP pour vérifier si elle est visible sur le réseau.
- Vérifiez que le matériel réseau fonctionne correctement pour le chemin de connexion au gestionnaire de ressources.
- Vérifiez que le commutateur et les ports de pare-feu appropriés sont activés pour la ressource. Pour plus d'informations sur les ports requis, voir Disponibilité de port dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

Perte de connectivité soudaine à une ressource

Ces informations permettent de résoudre les problèmes qui se produisent lorsqu'une ressource d'appareil ou d'infrastructure est hors ligne.

- Recherchez, dans le journal des événements, tous les événements de réseau correspondant à la ressource, et résolvez-les en premier. Pour plus d'informations sur le journal des événements, voir Surveillance des événements dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Essayez de vous connecter directement à la ressource, puis assurez-vous que les données d'identification n'ont pas été modifiées.
- Assurez-vous que l'adresse IP de la ressource est valide pour le réseau. Exécutez la commande PING sur la ressource pour vérifier si elle est visible sur le réseau.
- Vérifiez que le matériel réseau fonctionne correctement pour le chemin de connexion du chemin de connexion à la ressource.
- Vérifiez que le commutateur et les ports de pare-feu appropriés sont activés pour la ressource. Pour plus d'informations sur les ports requis, voir Disponibilité de port dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Si le mode d'encapsulage est défini sur **encapsulationLite** sur les appareils gérés, les situations suivantes peuvent entraîner des problèmes de communication et d'authentification entre le gestionnaire de ressources et les appareils gérés, rendant ainsi les appareils gérés inaccessibles. Comme les appareils sont configurés pour ignorer les demandes TCP provenant d'autres sources, il n'est pas possible d'accéder à ces appareils via une interface réseau. Généralement, ces appareils ne répondent pas aux demandes ping, SSH ou TELNET.
  - Changements de réseau sur l'hyperviseur dans lequel le gestionnaire de ressources s'exécute
  - Modification des réseaux locaux virtuels (VLAN) ou des balises VLAN
  - Modifications permanentes des adresses IP des appareils lorsque l'encapsulage est activé
  - Forcer l'annulation de la gestion d'un appareil lorsque l'encapsulage est activé
  - Perte de la machine virtuelle du gestionnaire de ressources
  - Perte de communication TCP entre la machine virtuelle et les appareils gérés
  - Autres problèmes de réseau qui empêchent le gestionnaire de ressources de communiquer directement avec les appareils gérés quand le mode d'encapsulage est activé

Si un problème permanent survient, effectuez l'une des opérations suivantes pour récupérer l'accès aux appareils précédemment gérés. Pour plus d'informations, voir Gestion de l'encapsulation, Reprise de la gestion avec un module CMM après une défaillance du serveur de gestion et Reprise de la gestion avec un module CMM après une défaillance du serveur de gestion dans la documentation en ligne de XClarity Administrator.

- Pour récupérer l'accès à un IMM géré où le mode d'encapsulage est actif, les paramètres par défaut doivent être chargés depuis la console locale via l'interface utilisateur graphique UEFI.
- Utilisez le pont USB-vers-Ethernet pour obtenir un accès intra-bande au contrôleur de gestion, et exécutez la commande suivante :
  ```
  encaps lite -off
  ```
- Pour récupérer l'accès à un CMM géré où le mode d'encapsulage est actif, les paramètres par défaut doivent être chargés à l'aide du bouton de réinitialisation arrière ou en exécutant la commande suivante si la console est encore accessible :
  ```
  accesscontrol -off -T mm[p]
  ```

Résolution des problèmes liés à l'authentification et à la sécurité

Ces informations permettent de résoudre les problèmes liés à l'authentification et à la sécurité.

Impossible de se connecter à XClarity Orchestrator

Utilisez les informations ci-après pour résoudre les problèmes qui se produisent lors de la connexion à XClarity Orchestrator

- Assurez-vous que le mot de passe est correct et que les touches de verrouillage des majuscules et de verrouillage numérique ne sont pas activées.
- Assurez-vous que le compte utilisateur n'est pas verrouillé. S'il est verrouillé, attendez que la période de verrouillage expire, puis essayez de nouveau de vous connecter. Par défaut, le verrouillage dure **60** minutes.
- Si vous utilisez un serveur d'authentification LDAP externe et que avez modifié le mot de passe du compte utilisateur pour établir une liaison entre XClarity Orchestrator et le serveur LDAP, vérifiez que vous avez également mis à jour le nouveau mot de passe dans l'interface Web de XClarity Orchestrator :
  1. Connectez-vous à XClarity Orchestrator à l'aide du nom et du mot de passe client actuellement définis dans XClarity Orchestrator (voir Configuration d'un serveur d'authentification LDAP externe dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).
  2. Dans la barre de menus de XClarity Orchestrator, cliquez sur **Administration (⚙) → Sécurité**, puis cliquez sur **Client LDAP** dans la navigation de gauche.
  3. Mettez à jour le mot de passe dans la zone **Mot de passe client** et cliquez sur **Appliquer les modifications**.

  Si le compte utilisateur est verrouillé en raison d'un trop grand nombre de tentatives de connexion infructueuses après la modification du mot de passe dans le serveur LDAP, déverrouillez le compte directement dans le dernier ou attendez que la période de verrouillage expire avant d'essayer de modifier le mot de passe dans XClarity Orchestrator.
- Si le mot de passe du compte client qui est utilisé pour établir une liaison entre XClarity Orchestrator et le serveur d'authentification externe a expiré, procédez comme suit pour déverrouiller le compte et modifier le mot de passe dans XClarity Orchestrator.
  1. Déverrouillez le compte client, puis modifiez le mot de passe client dans le serveur d'authentification externe.
  2. Connectez-vous à XClarity Orchestrator à l'aide du nom et du mot de passe client actuellement définis dans XClarity Orchestrator (voir Configuration d'un serveur d'authentification LDAP externe dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).

3. Dans la barre de menus de XClarity Orchestrator, cliquez sur **Administration (⚙) → Sécurité**, puis cliquez sur **Client LDAP** dans la navigation de gauche.
4. Mettez à jour le mot de passe dans la zone **Mot de passe client** et cliquez sur **Appliquer**.

- Si le système d'exploitation hôte s'est arrêté inopinément et qu'une erreur d'authentification s'affiche, restaurez XClarity Orchestrator à partir de la dernière sauvegarde.

Impossible de configurer un client LDAP externe

Utilisez les informations ci-après pour résoudre les problèmes liés à la configuration d'un serveur d'authentification externe.

- Assurez-vous que le nom distinctif racine est correct.
- Si vous utilisez des adresses de serveur préconfigurées, assurez-vous que l'adresse IP et le numéro de port du serveur sont corrects.
- Assurez-vous que les paramètres de configuration DNS sont corrects.
- Si vous utilisez DNS pour la reconnaissance de serveurs, assurez-vous que le nom de domaine et le nom de forêt sont corrects.
- Assurez-vous que le nom distinctif et le mot de passe client sont corrects.

Pour plus d'informations sur la configuration du serveur d'authentification externe, voir Configuration d'un serveur d'authentification LDAP externe dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

La validation de la certification du serveur a échoué

Utilisez les informations suivantes lorsque vous tentez d'installer un certificat de serveur dans Lenovo XClarity Orchestrator et que la validation du certificat échoue.

La validation de la certification du serveur peut échouer lorsque XClarity Orchestrator tente les actions suivantes :

- Connectez-vous aux ressources gérées à l'aide de CIM-XML via HTTPS.
- Atteindre un serveur d'authentification externe à l'aide d'un accès LDAP sécurisé (si vous avez configuré une connexion LDAP sécurisée).

Pour résoudre ce problème, procédez comme suit.

- Vérifiez que le certificat ou son certificat de signature existe dans le fichier de clés certifiées des certificats sécurisés ou dans le fichier de clés certifiées des certificats pour services externes dans XClarity Orchestrator. Pour plus d'informations sur les certificats sécurisés et les certificats de services externes, voir Utilisation de certificats de sécurité dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Vérifiez que le certificat n'a pas été révoqué (voir Utilisation de certificats de sécurité dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).
- Assurez-vous que l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur correspond à l'un des autres noms l'objet ou au nom commun (en cas d'absence d'un autre nom d'objet) dans le certificat.
- Assurez-vous que la date du jour est comprise entre les dates de « Début de validité » et « Fin de validité » spécifiées dans le certificat.

Le certificat SSL ne peut pas être sécurisé

La chaîne de certificats peut contenir une signature qui est autosignée ou qui ne provient pas d'une autorité de certification connue.

Chaque instance de Lenovo XClarity Orchestrator a une Autorité de certification (CA) unique, générée en interne. Par défaut, le port 43 (utilisé pour les communications entre l'utilisateur et le dispositif virtuel, ou entre les ressources gérées et le dispositif virtuel) utilise un certificat signé par cette autorité de certification.

Si le certificat SSL ne peut pas être sécurisé, générez et déployez un certificat de serveur signé en externe personnalisé sur XClarity Orchestrator. Pour plus d'informations, voir Utilisation de certificats de sécurité dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

Résolution des problèmes liés aux performances réseau faibles

Ces informations permettent de résoudre les problèmes liés à des performances faibles.

- Vérifiez que la taille de la mémoire, du disque et le nombre de processeurs sont adaptés au nombre d'appareils gérés. Pour plus d'informations sur les exigences relatives au dispositif virtuel, voir Configurations matérielles et logicielles prises en charge dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Vérifiez que le reste du réseau fonctionne à une vitesse nominale.
- Si vous avez implémenté la qualité de service, vérifiez qu'elle est configurée pour permettre une connectivité optimale à Lenovo XClarity Orchestrator.
- Vérifiez que votre topologie de réseau est optimisée pour la connectivité et les performances de XClarity Orchestrator.

Résolution des problèmes liés à l'interface utilisateur

Ces informations permettent de résoudre les problèmes liés à l'interface utilisateur.

La réponse JSON a échoué. Erreur d'analyse et autres erreurs inattendues

Ces informations permettent de résoudre les problèmes de réponse JSON.

Déconnectez-vous de Lenovo XClarity Orchestrator, puis connectez-vous à nouveau.

Les éléments de menu, les icônes de barre d'outils et les boutons sont désactivés

Utilisez les informations ci-après pour résoudre les problèmes liés aux éléments de menu, aux icônes de barre d'outils et aux boutons désactivés (grisés).

- Assurez-vous que le compte utilisateur est membre du groupe d'utilisateurs auquel le rôle adéquat a été attribué.Un *rôle* permet de limiter les actions que les utilisateurs peuvent réaliser. Le rôle attribué à un groupe d'utilisateurs détermine les actions disponibles pour chaque utilisateur qui en fait partie. Chaque utilisateur Lenovo XClarity Orchestrator doit être membre d'au moins un groupe d'utilisateurs.

  Pour plus d'informations, contactez votre administrateur système.
- Assurez-vous que le nombre requis de licences actives est installé dans XClarity Orchestrator. Si le nombre de licences actives est inférieur au nombre d'appareils gérés prenant en charge les fonctions avancées de Lenovo XClarity Administrator (par exemple, si des licences expirent ou si la gestion d'appareils supplémentaires dépasse le nombre total de licences actives), vous disposez d'un délai autorisé de 90 jours pour installer des licences appropriées. Si le délai autorisé est dépassé et si des licences appropriées ne sont pas installées, les fonctions sont désactivées en fonction de la licence.

  Pour continuer à utiliser les fonctions XClarity Orchestrator, vous devez installer des licences appropriées.

La langue préférée n'est pas utilisée dans l'interface utilisateur

Ces informations permettent de résoudre les problèmes liés aux préférences de langue.

- Vérifiez que le navigateur Web utilise les paramètres régionaux de votre langue préférée.
- Cliquez sur le menu **Compte utilisateur** ( ) situé dans le coin supérieur droit de l'interface Web de Lenovo XClarity Orchestrator, cliquez sur **Modifier la langue**, puis sélectionnez la langue que vous souhaitez afficher.

Temps de chargement lents ou apparemment sans réponse, longue attente pour l'actualisation, ou rendu incorrect

Ces informations permettent de résoudre les problèmes liés aux réponses de l'interface utilisateur.

- Actualisez la page en cliquant sur l'icône **Actualiser** de votre navigateur Web.
- Effacez le cache du navigateur Web, puis rechargez la page.

Perte inattendue de données

Ces informations permettent de résoudre les problèmes liés à la perte de données dans Lenovo XClarity Orchestrator.

Si le système d'exploitation hôte s'est arrêté inopinément, et que les données ne s'affichent plus, restaurez XClarity Orchestrator à partir de la dernière sauvegarde.

Le navigateur Web ne répond plus quand plusieurs onglets sont ouverts

Lorsque plusieurs onglets contenant des pages XClarity Orchestrator sont ouverts, le navigateur Web peut se figer ou cesser de répondre.

XClarity Orchestrator utilise des JavaScripts côté client qui échangent une grande quantité de données avec le serveur d'Orchestrator. Quand plusieurs onglets contenant des pages sont ouverts, le navigateur Web consomme plus de mémoire, de cycles de processeur et de bande passante. L'ouverture de plusieurs onglets à la fois peut figer certains navigateurs ou les empêcher de répondre. L'effet varie avec les types et les versions des navigateurs Web.

Pour résoudre ce problème, réduisez le nombre d'onglets contenant des pages XClarity Orchestrator dans le navigateur.

Résolution des problèmes de contrôle d'accès

Utilisez les informations ci-après pour résoudre les problèmes qui se produisent lors des utilisateurs ne peuvent pas accéder à certaines ressources.

- Si un utilisateur ne peut pas accéder aux données d'une ressource spécifique qui doit être accessible :
  - Identifiez les listes de contrôle d'accès qui sont associées à l'utilisateur, puis affichez l'appartenance de chaque groupe de ressources qui est également associé à ces listes de contrôle d'accès. Assurez-vous que la ressource en question est incluse dans ces groupes de ressources.
- Si un utilisateur peut accéder aux données d'une ressource spécifique qui ne doit pas être accessible :
  - Assurez-vous que l'utilisateur ne fait pas partie d'un groupe auquel le rôle prédéfini **Superviseur** est assigné. L'accès aux ressources ne peut pas être restreint aux utilisateurs disposant de droits de superviseurs.
  - Identifiez les listes de contrôle d'accès qui sont associées à l'utilisateur, puis affichez l'appartenance de chaque groupe de ressources qui est également associé à ces listes de contrôle d'accès. Assurez-vous que la ressource en question n'est pas incluse dans ces groupes de ressources.

Traitement des incidents liés à l'acheminement des données

Les informations ci-après vous permettront de résoudre les problèmes d'acheminement des données de mesure vers un TruScale Infrastructure Service.

- Assurez-vous que le gestionnaire de ressources Lenovo XClarity Administrator est en ligne et connecté à XClarity Orchestrator. Pour résoudre les problèmes de connectivité, voir Impossible de connecter un gestionnaire de ressources.

  Astuce : L'événement FQXHMMF0002J est déclenché par XClarity Administrator lorsque celui-ci ne parvient pas à établir une connexion avec XClarity Orchestrator pendant plus de 100 minutes (voir Surveillance des événements).
- Assurez-vous que les appareils gérés sont en ligne et bien connectés au gestionnaire de ressources XClarity Administrator (voir Affichage de l'état des serveurs et Affichage de l'état des dispositifs de stockage dans la documentation en ligne de XClarity Administrator.Pour résoudre les problèmes de connectivité, voir Perte de connectivité soudaine à un appareil dans la documentation en ligne de XClarity Administrator.

  Astuce : L'événement FQXHMMF0001J est déclenché par XClarity Administrator lorsque celui-ci ne parvient pas à établir une connexion avec le contrôleur de gestion de la carte mère pendant plus de 100 minutes (voir Surveillance des événements).
- Assurez-vous que les certificats Lenovo XClarity Controller sont valides et n'ont pas expiré. Dans l'interface Web Lenovo XClarity Controller, cliquez sur l'icône **Sécurisé**, puis sur **Certificat**. Vérifiez les informations contenues dans les champs **Émis par** et les dates **Valide à partir de/jusqu'au**. Si les dates ne sont pas valides, regénérez le certificat en cliquant sur **Regénérer le certificat**.
- Assurez-vous que les certificats Lenovo XClarity Controller sont signés par une autorité de certification. Vérifiez les détails du certificat pour le serveur ThinkSystem ou ThinkAgile. Si le certificat n'est pas signé par une autorité de certification valide, regénérez-le auprès d'une autorité de certification valide.**Astuce :** Si le serveur est un nœud de traitement ThinkSystem, le certificat est obtenu à partir du châssis une fois ce dernier géré par le gestionnaire de ressources XClarity Administrator.

Résolution des problèmes de contrôle à distance

Ces informations sont destinées à résoudre les problèmes qui peuvent se produire lorsque vous utilisez la fonction de contrôle à distance.

La session de contrôle à distance ne démarre pas

Utilisez les informations ci-après pour résoudre le problème qui se produit lorsque vous tentez de démarrer la session de contrôle à distance à partir de l'interface Web de Lenovo XClarity Orchestrator ou du raccourci sur votre système sans y parvenir.

Pour résoudre le problème, procédez comme suit.

- Assurez-vous que le serveur auquel vous vous connectez est géré par XClarity Orchestrator et a un état d'intégrité Normal et est à l'état de connectivité En ligne.
- Assurez-vous que les boîtes de dialogue en incrustation ne sont pas désactivées dans votre navigateur Web pour la session.
- Assurez-vous que votre navigateur Web a accepté les certificats de sécurité de XClarity Orchestrator. En règle générale, vous êtes invité à accepter le certificat lorsque vous accédez à XClarity Orchestrator pour la première fois depuis votre navigateur.
- Depuis la fenêtre Contrôle à distance, cliquez sur **Préférences → Général → Synchroniser** avec le serveur de gestion, et patientez une minute. Ensuite, ouvrez de nouveau la session de contrôle à distance.
- Pour pouvoir démarrer l'application, vous devez utiliser le JRE pris en charge

- Dans Internet Explorer, cliquez sur **Outils → Options Internet → Avancé**. Vérifiez que le JRE recommandé est sélectionné (JRE version 7.0, mise à jour 18 ou ultérieure).
- Dans Firefox, cliquez sur **Outils → Options → Applications**. Vérifiez que Java Web Start Launcher est associé au type de contenu JNLP.

  Remarque : Assurez-vous que l'option Use SSL 2.0 compatible ClientHello format *n'est pas* sélectionnée dans le panneau de configuration de Java.

  Si vous lancez l'application à partir du raccourci sur votre bureau, vérifiez que votre système local dispose d'une connectivité à XClarity Orchestrator. L'application valide votre ID utilisateur auprès du serveur d'authentification de XClarity Orchestrator.
- Effacez le cache Java Web Start sur le système local. Pour effacer le cache Java Web Start sur un système exécutant un système d'exploitation Windows, exécutez la commande javaws -uninstall. Cette opération peut également être effectuée à partir du panneau de configuration Windows dans le menu de JAVA.
- Pour les serveurs ThinkSystem et ThinkAgile, assurez-vous que le microprogramme du contrôleur de gestion de la carte mère v2.94 ou version ultérieure est installé.
- Le contrôle à distance requiert l'installation d'une clé Features on Demand pour la mise à niveau de ThinkServer System Manager Premium sur les serveurs ThinkServer. Pour plus d'informations sur les clés FoD installées sur vos serveurs, voir Affichage des clés Features on Demand dans la documentation en ligne de XClarity Administrator.

Impossible de se connecter à un serveur

Utilisez les informations ci-après pour résoudre le problème qui se produit lorsque vous ne parvenez pas à établir une session de contrôle à distance avec un serveur.

Procédez comme suit pour résoudre ce problème.

- Assurez-vous d'être membre d'un groupe d'utilisateurs qui est affecté au rôle **Administrateur matériel**.
- Assurez-vous d'avoir accès au serveur dans la liste de contrôle d'accès appropriée.
- Assurez-vous que votre système local dispose d'une connectivité réseau et qu'il peut se connecter à Lenovo XClarity Orchestrator.
- Assurez-vous que le serveur est géré par XClarity Orchestrator en cliquant sur **Ressources** ( ) → **Serveurs** dans la barre de menus de XClarity Orchestrator.
- Si un pare-feu est installé sur votre système local, vérifiez que ce pare-feu autorise les connexions à l'adresse IP du serveur géré.
- Soumettez une commande ping pour l'adresse IP du serveur géré afin de vérifier que votre système local dispose d'une connectivité au serveur géré. Si vous tentez d'accéder à un serveur géré à partir d'un système local qui dispose d'une adresse IP sur un réseau externe, le serveur géré doit également posséder une adresse IP accessible de l'extérieur.
- Vérifiez que la tunnellisation de XClarity Orchestrator n'a pas été désactivée. Ainsi, XClarity Orchestrator ne peut tunnelliser vos demandes de contrôle à distance vers le serveur géré doté d'une adresse réseau que sur le réseau de gestion privé. La tunnellisation est activée par défaut.Vous pouvez activer la tunnellisation de XClarity Orchestrator à partir de la boîte de dialogue Préférences du contrôle à distance sur l'onglet **Sécurité**. Pour plus d'informations, voir Définition de préférences de contrôle à distance dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

Impossible de se connecter à un serveur en mode mono-utilisateur

Utilisez les informations ci-après pour résoudre le problème qui se produit lorsque vous ne parvenez pas à vous connecter à un serveur en mode mono-utilisateur.

Pour les serveurs ThinkSystem et ThinkAgile, seul le mode à utilisateurs multiples est pris en charge ; le mode mono-utilisateur n'est pas pris en charge.

Lorsque vous vous connectez à un serveur en mode mono-utilisateur, une seule session de contrôle à distance peut être établie avec le serveur à la fois.

Procédez comme suit pour résoudre le problème.

1. Tentez d'établir une connexion au serveur géré en mode multi-utilisateurs (si les règles de sécurité l'autorisent).
2. Demandez aux autres utilisateurs si quelqu'un a déjà établi une session de contrôle à distance avec le serveur géré. Si tel est le cas, attendez que l'utilisateur mette fin à sa session de contrôle à distance avec le serveur géré.
3. Tentez à nouveau d'établir une connexion au serveur géré en mode mono-utilisateur.

Le contrôle à distance peut se connecter à un serveur, mais aucune vidéo n'est disponible

Utilisez les informations ci-après pour résoudre le problème qui se produit lorsque vous êtes connecté à un serveur à partir d'une session de contrôle à distance et que le message `No video available` s'affiche dans la session.

Vérifiez que le serveur est sous tension et que le système d'exploitation exécute une résolution et une fréquence d'actualisation prises en charge.

Le tableau suivant répertorie les résolutions et les fréquences d'actualisation prises en charge.

Tableau 1. Résolutions et fréquences d'actualisation prises en charge

Résolution	Fréquences d'actualisation
640 x 480	60, 72, 75 et 85 Hz
800 x 600	60, 72, 75 et 85 Hz
1 024 x 768	60, 72, 75 et 85 Hz
1 440 x 900	60 Hz
1 280 x 1 024	60 et 75 Hz
1 680 x 1 050	60 Hz
1 600 x 1 200	60 et 75 Hz

Un serveur n'apparaît pas dans la liste d'ajout d'une nouvelle session

Utilisez les informations ci-après pour résoudre le problème qui se produit lorsqu'un serveur ne figure pas dans la liste d'ajout d'une nouvelle session ou n'apparaît plus dans la zone des miniatures.

Procédez comme suit pour résoudre le problème.

- Assurez-vous que le serveur géré est géré par XClarity Orchestrator en cliquant sur **Ressources** ( ) → **Serveurs** dans la barre de menus de XClarity Orchestrator.
- Synchronisez l'inventaire en cliquant sur l'onglet **Général** dans le menu des préférences de contrôle à distance, puis en cliquant sur Synchroniser avec le serveur de gestion. Pour plus d'informations sur les préférences du contrôle à distance, voir Définition de préférences de contrôle à distance dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

L'état du serveur dans la session de contrôle à distance ne correspond pas à son état dans XClarity Orchestrator

Utilisez les informations ci-après pour résoudre le problème qui se produit lorsque l'état du serveur géré dans une session de contrôle à distance ne correspond pas à son état dans Lenovo XClarity Orchestrator.

Procédez comme suit pour résoudre ce problème.

- Assurez-vous que le serveur géré est géré par XClarity Orchestrator en cliquant sur **Ressources** ( ) → **Serveurs** dans la barre de menus de XClarity Orchestrator.
- Synchronisez l'inventaire en cliquant sur l'onglet **Général** dans le menu des préférences de contrôle à distance, puis en cliquant sur Synchroniser avec le serveur de gestion. Pour plus d'informations sur les préférences du contrôle à distance, voir Définition de préférences de contrôle à distance dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

Une unité ou une image ne peut pas être montée sur un serveur

Utilisez les informations ci-après pour résoudre le problème qui se produit lorsque vous tentez de monter une unité ou une image à l'aide d'un support distant sans y parvenir.

Procédez comme suit pour résoudre le problème.

1. Arrêtez et redémarrez la session de contrôle à distance.
2. Affectez la valeur « Complet » au mode débogage pour la session de contrôle à distance. Vous pouvez définir le mode débogage dans la section Préférences sur la page **Général**. Lorsque le mode débogage a pour valeur « Complet », la session de contrôle à distance génère des fichiers journaux de diagnostic. Pour plus d'informations sur le mode débogage, voir Définition de préférences de contrôle à distance dans la documentation en ligne XClarity Orchestrator.
3. Contactez le support Lenovo et partagez les fichiers journaux. Pour plus d'informations sur l'envoi des données de diagnostic au support Lenovo, voir Ouverture manuelle d'un ticket de maintenance dans le centre de support Lenovo dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

Des unités de stockage ne figurent pas dans la liste des dispositifs de support éloigné disponibles pour le montage

Utilisez les informations ci-après pour résoudre les problèmes qui se produisent lorsque l'option de support de stockage n'apparaît pas dans la liste des dispositifs de support distant disponibles pour montage.

Si un dispositif de CD, DVD ou USB n'apparaît pas dans la liste des dispositifs de support distant disponibles pour être montés sur un serveur géré, cliquez sur **Relancer à l'aide du compte administrateur** sur le panneau de support distant pour accéder à d'autres dispositifs locaux.

Impossible d'exécuter l'opération d'alimentation

Utilisez les informations ci-après pour résoudre les problèmes qui se produisent lorsque vous tentez d'exécuter une opération d'alimentation sur un serveur géré dans une session de contrôle à distance sans y parvenir.

Lorsque vous tentez d'exécuter une opération d'alimentation sur un serveur géré à partir d'une session de contrôle à distance, il se peut que vous receviez un message indiquant que l'opération d'alimentation a échoué ou que l'état actuel du serveur géré ne permet pas de l'exécuter. Procédez comme suit pour résoudre le problème.

- Vous ne pouvez pas mettre sous tension ou hors tension un serveur ThinkSystem ou ThinkAgile à partir d'une session de contrôle à distance.

- Lorsque vous tentez d'exécuter une opération d'alimentation sur un serveur géré à partir d'une session de contrôle à distance, il se peut que vous receviez un message indiquant que l'opération d'alimentation a échoué ou que l'état actuel du serveur géré ne permet pas de l'exécuter. Procédez comme suit pour résoudre le problème.
  - Assurez-vous que le serveur est géré par XClarity Orchestrator en cliquant sur **Ressources** ( ) → **Serveurs** dans la barre de menus de XClarity Orchestrator.
  - Sur la page Serveurs, assurez-vous que l'état du serveur est valide.
  - Vérifiez que l'état actuel du serveur permet d'exécuter l'opération d'alimentation. Par exemple, si le serveur est hors tension, une mise hors tension ne fonctionnera pas.
  - Consultez le journal des travaux pour déterminer si l'opération d'alimentation est terminée. L'exécution de l'opération peut prendre un certain temps en fonction de la charge actuelle de XClarity Orchestrator. Pour plus d'informations sur l'affichage de l'état du travail, voir Surveillance des travaux dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.

Problèmes liés au microprogramme - Problème de mise à jour

Utilisez les informations ci-après pour résoudre les problèmes qui se produisent lors du téléchargement et de l'application des mises à jour de microprogramme.

- Si vous ne parvenez pas à télécharger une mise à jour de plateforme de ressource spécifique, assurez-vous que le catalogue des mises à jour pour cette plateforme a bien été téléchargé. Pour télécharger le catalogue des mises à jour, sélectionnez la plateforme, puis cliquez sur **Catalogue des mises à jour** → **Mise à jour sélectionnée**.

Résolution des problèmes de configuration du serveur

Ces informations permettent de résoudre les problèmes qui se produisent lors de la configuration de serveurs à l'aide des modèles de configuration.

Une erreur d'activation s'est produite lors du déploiement d'un modèle de configuration serveur

Une erreur d'activation indique qu'un problème s'est produit lors du déploiement d'un modèle de configuration serveur sur un appareil géré. Une erreur d'activation peut survenir pour un plusieurs raisons. Utilisez les informations suivantes pour résoudre ces types de problèmes.

Pour identifier le problème, consultez les messages d'erreur du journal des travaux pour l'opération de configuration dans l'état Arrêté avec erreur.

- Il existe des problèmes de connectivité ou de routage réseau entre Lenovo XClarity Orchestrator et l'appareil géré.Ces problèmes peuvent être représentés dans les messages des travaux sous la forme d'erreurs LDAP. Cela signifie qu'il existe un problème lié à la connexion de l'appareil au dispositif virtuel via l'interface réseau configurée.

  Vérifiez que la connexion réseau entre le dispositif virtuel XClarity Orchestrator et l'appareil est opérationnelle. S'ils se trouvent sur des segments réseau différents, assurez-vous qu'il existe une routabilité de réseau entre les deux segments.
- Un ou plusieurs paramètres de configuration dans le modèle entraînent une modification de paramètre qui n'est pas valide sur l'appareil sélectionné. Étudiez les exemples suivants.
  - Le modèle UEFI étendu sélectionné n'est pas compatible avec l'appareil sélectionné.Par exemple, si un modèle UEFI pour un serveur ThinkSystem SR650 est sélectionné et déployé sur un serveur SD650 ThinkSystem, les différences de paramètres de processeur entre les deux serveurs peuvent entraîner

un échec de l'activation de configuration. Pour résoudre ce problème, assurez-vous que le modèle UEFI étendu sélectionné est compatible avec le serveur sélectionné.

  - Certains périmètres ne sont pas pris en charge sur l'appareil géré sélectionné après une mise à jour du microprogramme.Par exemple, après avoir mis à jour le microprogramme pour un adaptateur d'E-S, certains paramètres peuvent être supprimés ou renommés par le nouveau microprogramme et par conséquent le paramètre dans le modèle de serveur sera non valide sur le serveur cible. Ces problèmes sont représentés dans le message du travail comme « xxx n'est pas un paramètre ». Pour résoudre ce problème, vous pouvez obtenir un nouveau modèle de serveur à partir du serveur, de sorte que ce nouveau modèle inclut tous les paramètres pris en charge avec le nouveau microprogramme. Si vous avez besoin de continuer d'utiliser l'ancien modèle, modifiez manuellement le modèle de serveur pour supprimer les paramètres non valides.

- Une erreur se produit lors de la mise sous tension ou le redémarrage du serveur lorsque l'activation complète est sélectionnée pour le déploiement d'un modèle.Vérifiez que l'état d'alimentation de l'appareil est correct dans XClarity Orchestrator. Si tel n'est pas le cas, actualisez l'inventaire pour synchroniser l'état d'alimentation.

  1. Dans la barre de menus XClarity Orchestrator, cliquez sur **Ressources** ( ) → **Serveurs**. La page Serveurs qui s'affiche présente une vue tabulaire de tous les serveurs gérés.
  2. Sélectionnez le serveur, puis cliquez sur **Toutes les actions** → **Actualiser l'inventaire**.

Dépannage de problèmes liés au déploiement du système d'exploitation

Ces informations permettent de résoudre les problèmes que vous pouvez rencontrer lorsque vous tentez de déployer des systèmes d'exploitation sur des serveurs gérés à partir de Lenovo XClarity Orchestrator.

Pour les problèmes généraux liés au déploiement de systèmes d'exploitation, voir Impossible de déployer un système d'exploitation.

Impossible de déployer un système d'exploitation

Ces informations permettent de résoudre les problèmes d'ordre général que vous pouvez rencontrer lorsque vous tentez de déployer un système d'exploitation sur un serveur géré à partir de Lenovo XClarity Orchestrator.

Procédez comme suit pour résoudre le problème :

1. Passez en revue toutes les exigences relatives au système d'exploitation qui est déployé. Pour en savoir plus, voir Systèmes d'exploitation pris en charge dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator. Par exemple, un problème peut se produire avec le déploiement de VMware ESXi si vous ne définissez pas au moins 3 Go comme espace MMIO (Memory-Mapped I/O).
2. Consultez les limites de prise en charge du déploiement de système d'exploitation pour des cartes d'E-S spécifiques. Pour plus d'informations sur la prise en charge des cartes d'E-S, voir la Support de Lenovo XClarity – Page Web de compatibilité.
3. Assurez-vous que le serveur cible ne possède pas un modèle de configuration de serveur reporté ou partiellement activé. Si un modèle de configuration a été reporté ou partiellement activé sur le serveur cible, redémarrez le serveur pour appliquer tous les paramètres de configuration.
4. Afficher l'état du serveur à partir de la page Déployer des images de SE pour vérifier que son état de déploiement est « Prêt ». Si l'état est « Non prêt », cliquez sur le lien d'état pour déterminer pourquoi le serveur n'est pas prêt pour le déploiement du système d'exploitation.Pour plus d'informations sur le déploiement du système d'exploitation, voir Déploiement d'une image du système d'exploitation dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
5. Vérifiez que l'appareil a une visibilité sur l'emplacement de stockage sélectionné dans le profil de système d'exploitation affecté.

Astuce : Pour faire en sorte que les déploiements de système d'exploitation aboutissent, déconnectez toutes les unités de stockage du serveur, à l'exception de l'unité de stockage choisie pour le déploiement du système d'exploitation.

Impossible d'importer un fichier dans le référentiel des images SE

Ces informations permettent de résoudre les problèmes que vous pouvez rencontrer lorsque vous tentez d'importer des fichiers dans le référentiel d'image Lenovo XClarity Orchestrator.

Procédez comme suit pour résoudre le problème :

- Assurez-vous que le fichier qui est importé a été vérifié via le test du total de contrôle.
- Vérifiez que le système d'exploitation de base est pris en charge par XClarity Orchestrator (consultez Systèmes d'exploitation pris en charge dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).
- Vérifiez qu'il existe suffisamment d'espace disque dans le référentiel d'image SE pour enregistrer le fichier (voir Gestion de l'espace disque dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).
- Les navigateurs web Microsoft Edge ont une limite de téléchargement de 4 Go. Si le fichier que vous importez est supérieur à 4 Go, utilisez un autre navigateur Web (comme Chrome ou Firefox).

Le programme d'installation du système d'exploitation ne trouve pas l'unité de disque sur laquelle vous voulez effectuer l'installation

Pour les serveurs dotés d'adaptateurs RAID logiciels (tels que l'adaptateur 110i AnyRAID Adapter, ServeRAID C100 ou C105 ou l'adaptateur RAID logiciel RSTe SATA), lorsque l'adaptateur SATA est activé dans le contrôleur de gestion, le mode SATA doit être défini sur « AHCI ». Les autres modes (tels que « RAID » et « IDE ») ne sont pas pris en charge pour le RAID logiciel par les systèmes d'exploitation RHEL, SLES ou VMware.

Remarque : Chaque serveur doit disposer d'un adaptateur RAID matériel installé et configuré. Le RAID logiciel qui est généralement présent sur l'adaptateur de stockage Intel SATA intégré n'est pas pris en charge. Toutefois, si un adaptateur RAID matériel n'est pas présent, le fait de sélectionner le mode AHCI SATA pour l'adaptateur SATA permet d'activer le déploiement de système d'exploitation dans certains cas.

Pour modifier le mode SATA, procédez comme suit.

1. Dans l'utilitaire F1 Setup Utility, sélectionnez le menu **System Settings → Devices and I/O Ports → Onboard SATA Mode**.
2. Appuyez sur **+** pour définir la valeur `AHCI`.
3. Appuyez sur **F10** pour enregistrer la modification apportée.

Problèmes liés au déploiement VMware ESXi

Ces informations permettent de résoudre les problèmes que vous pouvez rencontrer lorsque vous tentez de déployer des systèmes d'exploitation VMware ESXi sur des serveurs gérés à partir de Lenovo XClarity Orchestrator.

Le déploiement VMware provoque le blocage ou le redémarrage du système

Le blocage ou le redémarrage peut se produire peu de temps après le message suivant :

```
Loading image.pld
```

Procédez comme suit pour résoudre le problème :

Astuce : au lieu de configurer le paramètre à l'aide de l'utilitaire Setup Utility sur chaque serveur, envisagez d'utiliser des modèles de configuration pour modifier les paramètres UEFI (voir Distribution de configurations serveur dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator).

1. Redémarrez le système. Lorsque `Press <F1> Setup` s'affiche, appuyez sur F1.
2. Sélectionnez **System Settings → Devices and I/O Ports**.
3. Modifiez la valeur du paramètre **Configuration MM** pour le définir sur **3 Go**.
4. Vérifiez que le paramètre **Ressource PCI 64 bits** est défini sur **Désactivé**.
5. Essayez à nouveau d'installer l'image VMware.

Le déploiement de VMware échoue avec des erreurs de disque

Lors de l'installation de VMware ESXi, une erreur liée à l'unité de disque peut être retournée et le déploiement échoue.

Le message d'erreur peut être similaire à l'exemple suivant :

```
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=
```

Cette erreur peut se produire si le programme d'installation d'ESXi ne détecte pas une configuration SAS disponible pour le formatage et l'installation. Généralement, cela signifie que la configuration RAID sur le serveur est inactive ou incorrectement configurée. Cela peut également se produire si un modèle de serveur a été déployé via Lenovo XClarity Orchestrator et que **Désactiver le disque local** a été sélectionné pour le modèle.

Procédez comme suit pour résoudre le problème :

- Si un modèle de serveur a été déployé sur ce serveur et que **Désactiver le disque local** a été sélectionné, mettez à jour le modèle de serveur et déployez-le à nouveau. Pour plus d'informations sur la configuration du stockage local à l'aide de modèles de serveurs, voir Distribution de configurations serveur dans la documentation en ligne de XClarity Orchestrator.
- Validez que la configuration RAID est correcte sur le serveur :
  1. Redémarrez le serveur et tentez un amorçage avec une option existante en appuyant sur F12 (choisissez, par exemple, HD0).
  2. Pendant le démarrage, lorsque vous voyez des informations sur l'adaptateur SAS LSI, appuyez sur Ctrl+C pour modifier la configuration.
  3. Lorsque l'interface utilisateur s'affiche, sélectionnez **Propriétés RAID**, puis **Afficher la configuration existante**.
     - Si **Afficher la configuration existante** n'apparaît pas, la technologie RAID n'a pas été configurée.
     - Si la configuration existante affiche l'état « Inactif », vérifiez que la technologie RAID est correctement configurée.

Problèmes liés au déploiement Red Hat et SUSE Linux

Ces informations permettent de résoudre les problèmes que vous pouvez rencontrer lorsque vous tentez de déployer des systèmes d'exploitation Red Hat et SUSE Linux sur des serveurs gérés à partir de Lenovo XClarity Orchestrator.

Le déploiement SE échoue en raison de pilotes manquants

Lorsque vous déployez Red Hat® Enterprise Linux (RHEL) Server ou SUSE® Linux Enterprise Server (SLES) sur un serveur, il se peut qu'un message d'erreur s'affiche pour arrêter le déploiement et le travail de déploiement finit par expirer.

Ce problème peut se produire lorsque l'image du système d'exploitation ne contient pas de pilotes pour prendre en charge toutes les cartes installées sur le serveur géré.

Les pilotes non fournis avec Windows ne sont pas préchargés dans XClarity Orchestrator pour certains adaptateurs Mellanox IB. Par conséquent, le déploiement de RHEL ou SLES vers un serveur disposant de ces adaptateurs Mellanox n'est pas pris en charge. Pour plus d'informations sur les limites des adaptateurs Mellanox, voir Page Web du support de Lenovo XClarity pour les adaptateurs Mellanox.