



Guida alla determinazione dei problemi di Lenovo XClarity Orchestrator



Versione 2.1

Nota

Prima di utilizzare queste informazioni e il prodotto supportato, consultare le [informazioni generali e legali nella documentazione online di XClarity Orchestrator](#).

Seconda edizione (Luglio 2024)

© Copyright Lenovo 2020, 2024.

NOTA SUI DIRITTI LIMITATI: se i dati o il software sono distribuiti secondo le disposizioni che regolano il contratto "GSA" (General Services Administration), l'uso, la riproduzione o la divulgazione si basa sulle limitazioni previste dal contratto n. GS-35F-05925.

Contenuto

Contenuto	i	Risoluzione dei problemi di autenticazione e protezione	32
Riepilogo delle modificheiii	Impossibile eseguire il login a XClarity Orchestrator	33
Capitolo 1. Richiesta di supporto e assistenza tecnica	1	Impossibile configurare un client LDAP esterno	33
Capitolo 2. Monitoraggio degli avvisi attivi	3	Convalida della certificazione del server non riuscita	34
Capitolo 3. Monitoraggio degli eventi	5	Il certificato SSL non viene ritenuto attendibile	34
Capitolo 4. Utilizzo di assistenza e supporto	7	Risoluzione dei problemi di prestazioni scarse o ridotte	34
Invio di dati periodici a Lenovo	7	Risoluzione dei problemi dell'interfaccia utente	34
Raccolta dei dati di servizio per XClarity Orchestrator	8	Risposta JSON non riuscita con errore di analisi e altri errori imprevisti	35
Raccolta dei dati di servizio per dispositivi	10	Voci di menu, icone delle barre degli strumenti e pulsanti sono disabilitati	35
Importazione dei dati di servizio per i dispositivi	12	L'interfaccia utente non è visualizzata nella lingua preferita	35
Creazione e assegnazione di contatti per assistenza e supporto	13	Tempi di caricamento lenti o senza risposta, lunga attesa per l'aggiornamento o rendering inappropriato	35
Apertura automatica dei ticket di assistenza mediante Call Home	14	Perdita di dati imprevista	35
Apertura manuale di un ticket di assistenza nel centro di supporto Lenovo	18	Il browser Web non risponde quando vengono aperte più schede	35
Visualizzazione di ticket di assistenza e stato	20	Risoluzione dei problemi relativi al controllo degli accessi	36
Visualizzazione delle informazioni sulla garanzia	23	Risoluzione dei problemi di inoltro dei dati	36
Capitolo 5. Risoluzione dei problemi con XClarity Orchestrator	27	Risoluzione dei problemi relativi al controllo remoto	37
Risoluzione dei problemi di installazione e disinstallazione	27	La sessione di controllo remoto non si avvia	37
Installazione non riuscita in modo imprevisto	27	Non è possibile connettersi a un server	37
Risoluzione dei problemi di rilevamento e gestione	27	Non è possibile connettersi a un server in modalità utente singolo	38
Impossibile rilevare un dispositivo	27	Il controllo remoto si connette a un server, ma non è disponibile alcun video	38
Impossibile gestire un dispositivo	29	Un server non viene visualizzato nell'elenco di aggiunta di una nuova sessione	39
Impossibile gestire un hub di gestione	30	Lo stato del server nella sessione di controllo remoto non corrisponde allo stato in XClarity Orchestrator	39
Risoluzione dei problemi di connettività	30	Un'unità o un'immagine non può essere montata su un server	39
Impossibile accedere a Lenovo XClarity Orchestrator	30	L'opzione supporto di storage non viene visualizzata nell'elenco dei dispositivi di supporto remoto da montare	40
Impossibile connettere uno strumento di gestione delle risorse	30	Non è possibile eseguire un'operazione relativa all'alimentazione	40
Perdita improvvisa di connettività a uno strumento di gestione delle risorse	31	Risoluzione dei problemi di aggiornamento del firmware	40
Perdita improvvisa di connettività a una risorsa	32	Risoluzione dei problemi di configurazione dei server	41

Si è verificato un errore di attivazione durante la distribuzione di un pattern di configurazione server	41	Il programma di installazione del sistema operativo non è in grado di trovare l'unità disco su cui si desidera eseguire l'installazione.	42
Risoluzione dei problemi di distribuzione del sistema operativo	41	Problemi di distribuzione di VMware ESXi	43
Impossibile distribuire un sistema operativo	42	Problemi di distribuzione dei sistemi operativi Linux Red Hat e SUSE	44
Impossibile importare un file nel repository di immagini del sistema operativo	42		

Riepilogo delle modifiche

Le versioni successive del software di gestione Lenovo XClarity Orchestrator supportano nuovi miglioramenti software e correzioni.

Per informazioni sulle correzioni, fare riferimento al file di cronologia modifiche (*.chg) fornito nel pacchetto di aggiornamento.

Questa versione supporta i seguenti miglioramenti per la determinazione e la risoluzione dei problemi. Per informazioni sulle modifiche delle versioni precedenti, vedere [Novità](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.

Funzione	Descrizione
Assistenza e supporto	È possibile visualizzare un riepilogo dell'evento che ha generato il ticket di assistenza (vedere Visualizzazione di ticket di assistenza e stato).

Capitolo 1. Richiesta di supporto e assistenza tecnica

Se è necessario ricevere informazioni sulla guida, supporto o assistenza tecnica per Lenovo XClarity Orchestrator, è possibile accedere ai vari servizi Lenovo predisposti a questo scopo.

Prima di iniziare

Per informazioni generali su numeri di contatto, risorse e suggerimenti che consentono di ottenere il migliore supporto possibile, dove e quando necessario, vedere [Piano di supporto Lenovo - Pagina Web del software](#).

Procedura

- Porre domande e individuare risposte sul [Sito Web del forum della community dedicata a Lenovo XClarity](#).
- Per inviare idee su XClarity Management Hub fare clic su **Invia idee** dal menu **Account utente**  nell'interfaccia Web nell'angolo in alto a destra o visitando direttamente il [Sito Web di Lenovo XClarity Ideation](#).
- Controllare il log eventi e attenersi alle azioni suggerite per risolvere tutti i codici di evento (vedere [Monitoraggio degli eventi](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).
- Trovare soluzioni ai problemi con sintomi identificabili e attenersi alle azioni suggerite per risolverli. Per le procedure più recenti di risoluzione dei problemi, vedere .
- Consultare [Sito Web dell'Assistenza del Centro Dati Lenovo](#) per i più recenti suggerimenti e le tecniche da utilizzare per risolvere i problemi che si potrebbero riscontrare con XClarity Orchestrator. Questi *suggerimenti tecnici* descrivono le procedure per la risoluzione di problemi relativi all'utilizzo di XClarity Orchestrator. Per conoscere i suggerimenti tecnici disponibili per il prodotto:
 1. Consultare [Sito Web dell'Assistenza del Centro Dati Lenovo](#).
 2. Immettere "XClarity Orchestrator" nel campo **Cerca**.
 3. Fare clic su **Visualizza tutto** nella sezione **Articoli principali** per visualizzare tutti i suggerimenti o immettere le parole chiave nel campo **Cerca** per trovare un suggerimento specifico.

Suggerimento: è possibile ordinare l'elenco di suggerimenti per **Pertinenza**, **Popolarità** o **Più recenti**.

- Se il problema persiste e l'utente è un cliente autorizzato con un contratto di supporto in linea, accordi di manutenzione e/o garanzia, inviare una richiesta di servizio online. L'invio di una richiesta di servizio avvia il processo atto a determinare una risoluzione del problema rendendo le informazioni pertinenti disponibili per il supporto Lenovo in modo rapido ed efficiente. I tecnici dell'assistenza Lenovo potranno iniziare a gestire la risoluzione in seguito al completamento e all'invio di una richiesta.
- Tramite i servizi di supporto tecnico Lenovo, è possibile ottenere assistenza tecnica, a pagamento, per l'utilizzo, la configurazione e problemi di software con i prodotti Lenovo. Per individuare i numeri di telefono del supporto locale e il numero verde, vedere [Sito Web dei numeri di telefono del supporto](#). È possibile comporre il numero per la propria area geografica oppure fare clic su **Contatti** nella pagina Web per ottenere assistenza.

Per problemi di gravità 1, il supporto è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Per tutti gli altri problemi, le ore di funzionamento e le lingue sono elencate nella pagina Web della propria area geografica.

Per contattare il supporto dei prodotti per la Cina, vedere [Lenovo Services - Sito Web per la Cina](#). È inoltre possibile chiamare il numero 400-106-8888 per ottenere supporto per il prodotto. Il supporto telefonico è disponibile dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00.

Capitolo 2. Monitoraggio degli avvisi attivi

Gli *avvisi* sono eventi hardware o di Orchestrator che richiedono l'analisi e l'intervento dell'utente. Lenovo XClarity Orchestrator esegue il polling degli strumenti di gestione delle risorse in modo asincrono e visualizza gli avvisi ricevuti da questi strumenti.

Informazioni su questa attività

Non è presente alcun limite al numero di avvisi attivi memorizzati nel repository locale.

Nella scheda Avvisi è possibile visualizzare un elenco di tutti gli avvisi attivi.

Avvisi

Gli avvisi indicano condizioni hardware o di gestione che necessitano di analisi e intervento dell'utente.

Tutte le azioni ▾ Filtri ▾

Cerca

Data e ora ▾	Gravità ▾	Avviso ▾	Risorsa ▾	Intervento ▾	Tipo di risorsa	Tipo di origini	Gruppi ▾
05/10/...	Av...	La connes	XClarit...	Ne...	Chassis	Gestione	Non disp
05/10/...	Av...	La connes	XClarit...	Ne...	Chassis	Gestione	Non disp
05/10/...	Av...	La connes	XClarit...	Ne...	Switch	Gestione	Non disp
05/10/...	Av...	La connes	XClarit...	Ne...	Switch	Gestione	Non disp
05/10/...	Av...	La connes	XClarit...	Ne...	Switch	Gestione	Non disp
05/10/...	Av...	La connes	XClarit...	Ne...	Switch	Gestione	Non disp
05/10/...	Av...	La connes	XClarit...	Ne...	Switch	Gestione	Non disp
05/10/...	Av...	La connes	XClarit...	Ne...	Switch	Gestione	Non disp
05/10/...	Av...	La connes	XClarit...	Ne...	Switch	Gestione	Non disp
05/10/...	Av...	La connes	XClarit...	Ne...	Switch	Gestione	Non disp

351 Totale Righe per pagina: 10

La colonna **Gravità** identifica la gravità dell'avviso. Vengono utilizzate le seguenti gravità.

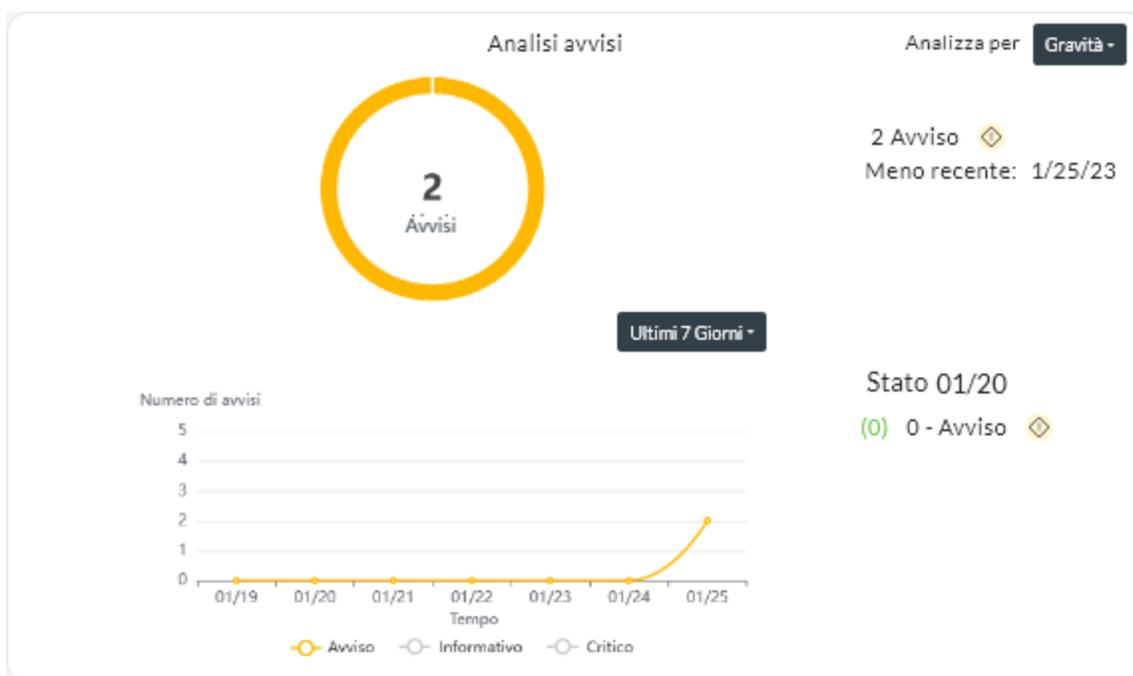
- (i) **Informativo**. Nessuna azione richiesta.
- (⚠) **Avvertenza**. L'azione può essere rinviata oppure non è richiesta alcuna azione.
- (⊗) **Critico**. È richiesta un'azione immediata.

La colonna **Intervento richiesto** indica se il dispositivo richiede un intervento e il responsabile che generalmente esegue l'intervento. Vengono utilizzati i seguenti tipi di interventi richiesti.

- **Nessuna**. L'avviso è informativo e non richiede intervento.

- **Utente**. Intraprende l'azione di ripristino appropriata per risolvere il problema.
- **Supporto**. Se Call Home è abilitato per XClarity Orchestrator o per strumento di gestione delle risorse che gestisce il dispositivo associato, l'avviso viene in genere inviato al centro di supporto Lenovo, tranne se non è già disponibile un ticket di assistenza aperto per lo stesso ID di avviso per il dispositivo (vedere [Apertura automatica dei ticket di assistenza mediante Call Home](#)). Se Call Home non è abilitato, si consiglia di aprire manualmente un ticket di assistenza per risolvere il problema (vedere [Apertura manuale di un ticket di assistenza nel centro di supporto Lenovo](#)).

Se sono presenti avvisi attivi, nella scheda Analisi avvisi vengono visualizzate le statistiche degli avvisi. È possibile visualizzare le statistiche degli avvisi per gravità, origine, risorsa e intervento richiesto per il giorno corrente e per un periodo di tempo specifico (vedere).



Procedura

Per visualizzare gli avvisi attivi, completare una o pi  delle operazioni che seguono.

- **Visualizzare tutti gli avvisi attivi** Fare clic su **Monitoraggio** (📊) → **Avvisi** sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator per visualizzare la scheda Avvisi.

Per visualizzare le informazioni su un avviso specifico, fare clic sulla descrizione nella colonna **Avviso**. Verr  visualizzato un popup con le informazioni sull'origine dell'avviso, la spiegazione e le azioni per il ripristino.

- **Visualizzare avvisi attivi per un dispositivo specifico**

1. Sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator fare clic su **Risorse** (🔍), quindi sul tipo di dispositivo per visualizzare una scheda con una vista tabulare di tutti i dispositivi gestiti simili.
2. Fare clic sulla riga relativa a un dispositivo per visualizzare le schede di riepilogo per quel dispositivo.
3. Fare clic su **Log avvisi** per visualizzare l'elenco degli avvisi attivi per il dispositivo sulla scheda Analisi avvisi. Per visualizzare le informazioni su un avviso specifico, fare clic sulla descrizione nella colonna **Avviso**. Verr  visualizzato un popup con le informazioni sull'origine dell'avviso, la spiegazione e le azioni per il ripristino.

Capitolo 3. Monitoraggio degli eventi

Da Lenovo XClarity Orchestrator, è possibile accedere a un elenco cronologico di tutti gli eventi di controllo e delle risorse.

Ulteriori informazioni:  [Come monitorare gli eventi di dispositivi specifici](#)

Informazioni su questa attività

Un *evento risorsa* identifica una condizione hardware o di Orchestrator che si è verificata su un dispositivo gestito, uno strumento di gestione delle risorse o su XClarity Orchestrator. È possibile utilizzare questi eventi per tenere traccia e analizzare i problemi relativi al server Orchestrator e all'hardware.

Un *evento di controllo* è un record delle attività utente eseguite da uno strumento di gestione delle risorse o da XClarity Orchestrator. È possibile utilizzare questi eventi di controllo per tenere traccia e analizzare i problemi relativi all'autenticazione.

Il log eventi contiene gli eventi di controllo e risorse. Può contenere fino a 100.000 eventi da tutte le origini. Fino a 50.000 eventi possono riguardare un singolo strumento di gestione delle risorse e i relativi dispositivi gestiti. Fino a 1.000 eventi possono riguardare un singolo dispositivo gestito. Quando il numero massimo di eventi viene raggiunto, l'evento meno recente viene rimosso quando viene ricevuto il nuovo evento.

La colonna **Gravità** identifica la gravità dell'evento. Vengono utilizzate le seguenti gravità.

-  **Informativo.** Nessuna azione richiesta.
-  **Avvertenza.** L'azione può essere rinviata oppure non è richiesta alcuna azione.
-  **Critico.** È richiesta un'azione immediata.

La colonna **Intervento richiesto** indica se il dispositivo richiede un intervento e il responsabile che generalmente esegue l'intervento. Vengono utilizzati i seguenti tipi di interventi richiesti.

- **Nessuna.** L'avviso è informativo e non richiede intervento.
-  **Utente.** Intraprende l'azione di ripristino appropriata per risolvere il problema.
-  **Supporto.** Se Call Home è abilitato per XClarity Orchestrator o per strumento di gestione delle risorse che gestisce il dispositivo associato, l'avviso viene in genere inviato al centro di supporto Lenovo, tranne se non è già disponibile un ticket di assistenza aperto per lo stesso ID di avviso per il dispositivo (vedere [Apertura automatica dei ticket di assistenza mediante Call Home](#)). Se Call Home non è abilitato, si consiglia di aprire manualmente un ticket di assistenza per risolvere il problema (vedere [Apertura manuale di un ticket di assistenza nel centro di supporto Lenovo](#)).

Procedura

Per visualizzare eventi, effettuare una o più delle operazioni che seguono.

- **Visualizzare tutti gli eventi risorsa o di controllo** Fare clic su **Monitoraggio**  → **Eventi** sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator per visualizzare la scheda Eventi. Quindi, fare clic sulla scheda **Eventi risorse** o **Eventi di controllo** per visualizzare le voci di log.

Eventi

Il log eventi fornisce una cronologia delle condizioni hardware e di gestione rilevate (eventi delle risorse) e un audit trail delle azioni utente (eventi di controllo).

Eventi risorse **Eventi di controllo**







 Tutte le azioni ▾ Filtri ▾ ✕

Data e ora ▾	Gravità ▾	Evento ▾	Risorsa ▾	Intervento ric ▾	Tipo di risorsa ▾	Gruppi ▾
05/10/22...	⚠ Avviso	Lo stato di i	Not Availab	Ness...	Non disponi	Non disponi
05/10/22...	⚠ Avviso	Asserzione	Not Availab	Ness...	Non disponi	Non disponi
05/10/22...	ℹ Infor...	Impossibile	IO Module :	Ness...	Switch	Non disponi
05/10/22...	ℹ Infor...	Annullamer	Not Availab	Ness...	Non disponi	Non disponi
05/10/22...	ℹ Infor...	Impossibile	IO Module :	Ness...	Switch	Non disponi
05/10/22...	ℹ Infor...	Impossibile	IO Module :	Ness...	Switch	Non disponi
05/10/22...	⚠ Avviso	Lo stato di i	Not Availab	Ness...	Non disponi	Non disponi
05/10/22...	⚠ Avviso	Asserzione	Not Availab	Ness...	Non disponi	Non disponi
05/10/22...	ℹ Infor...	Impossibile	IO Module :	Ness...	Switch	Non disponi
05/10/22...	⚠ Avviso	Asserzione	Not Availab	Ness...	Non disponi	Non disponi

9336 Totale Righe per pagina: 10 ▾



1







• **Visualizzare eventi risorsa o di controllo per un dispositivo specifico**

1. Fare clic su **Risorse** (🔍) sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator, quindi sul tipo di dispositivo per visualizzare una scheda con una vista tabulare di tutti i dispositivi gestiti simili.
2. Fare clic sulla riga relativa a un dispositivo per visualizzare le schede di riepilogo per quel dispositivo.
3. Fare clic sulla scheda **Log eventi** per visualizzare la pagina Eventi per il dispositivo.

Capitolo 4. Utilizzo di assistenza e supporto

Lenovo XClarity Orchestrator fornisce un set di strumenti che è possibile utilizzare per raccogliere e inviare file di servizio a Supporto Lenovo, configurare notifiche automatiche per i fornitori di servizi quando si verificano eventi che richiedono assistenza su dispositivi specifici e visualizzare lo stato del ticket di assistenza e le informazioni sulla garanzia. È possibile contattare Supporto Lenovo per ottenere indicazioni e assistenza tecnica quando si riscontrano problemi.

Invio di dati periodici a Lenovo

Facoltativamente è possibile consentire a Lenovo XClarity Orchestrator di raccogliere informazioni sull'ambiente hardware e di inviare i dati a Lenovo su base periodica. Lenovo utilizza questi dati per migliorare l'esperienza dei clienti con i prodotti e con il supporto Lenovo.

Prima di iniziare

È necessario essere membro di un gruppo di utenti a cui è assegnato il ruolo predefinito di **Supervisore**.

Attenzione: È necessario accettare l'[Informativa sulla privacy di Lenovo](#) prima di poter trasferire i dati al supporto Lenovo.

Informazioni su questa attività

Analizzando i dati hardware di più utenti, Lenovo può acquisire informazioni sulle modifiche hardware regolari. Questi dati possono quindi essere utilizzati per migliorare le analisi predittive e l'esperienza di assistenza e supporto, approvvigionando le parti di ricambio nelle aree geografiche appropriate.

Quando si accetta di inviare i dati hardware a Lenovo, i seguenti dati vengono raccolti e inviati periodicamente.

- **Dati hardware quotidiani.** Solo le modifiche ai dati di inventario e ai dati di analisi dell'unità (se la raccolta dati è abilitata) per ogni dispositivo gestito
- **Dati hardware settimanali.** Tutti i dati di inventario per i dispositivi gestiti e le informazioni sugli strumenti di gestione delle risorse connessi

Attenzione: Questi dati *non sono anonimi*.

- I dati raccolti *includono* UUID, WWN, ID dispositivo e numeri di serie. XClarity Orchestrator modifica l'inventario eseguendo l'hashing di UUID, WWN e ID dispositivo mediante SHA512.
- I dati raccolti *non includono* informazioni di rete (indirizzi IP, nomi di dominio o nome host) o informazioni utente.

Quando i dati vengono inviati a Lenovo vengono trasmessi dall'istanza XClarity Orchestrator alla funzione Caricamento Lenovo mediante HTTPS. Le API REST vengono richiamate su questa connessione HTTPS per inviare i dati. Per l'autenticazione viene utilizzato un certificato precaricato su XClarity Orchestrator. Se un'istanza XClarity Orchestrator non ha accesso diretto a Internet ed è presente un proxy configurato in XClarity Orchestrator, i dati vengono trasmessi tramite questo proxy.

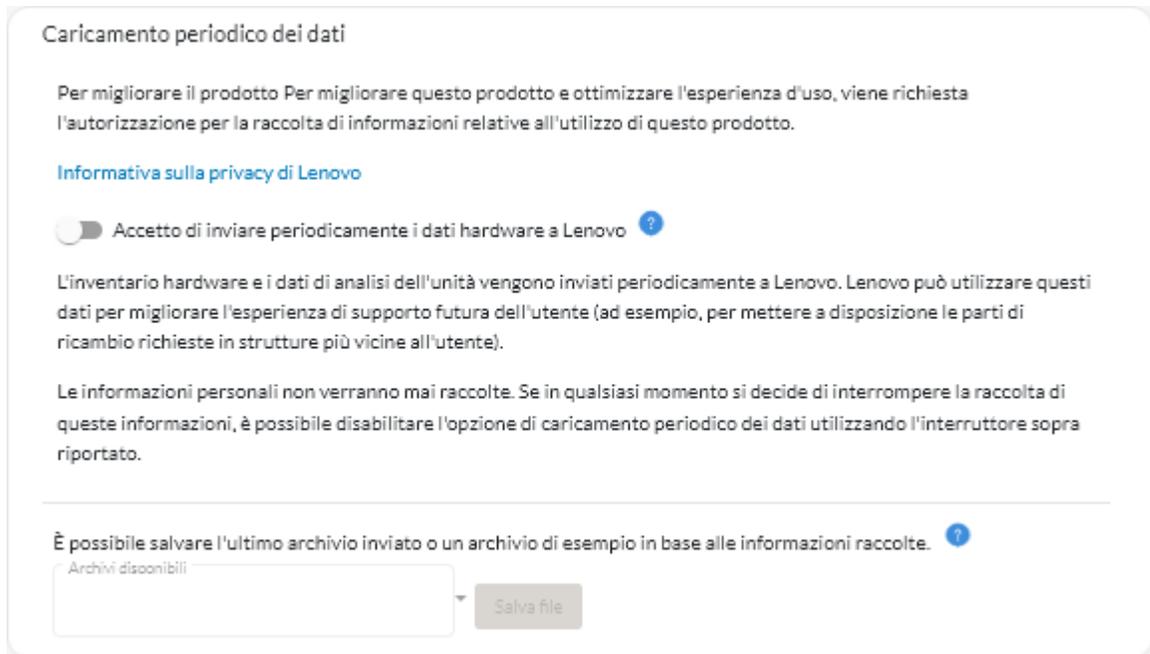
I dati vengono quindi spostati nel repository Lenovo Customer Care, dove vengono memorizzati per un massimo di 5 anni. Questo repository è una posizione sicura utilizzata anche quando i dati di debug vengono inviati a Lenovo per risolvere i problemi. Viene utilizzato dalla maggior parte dei prodotti server, storage e switch Lenovo.

Dal repository Lenovo Customer Care, le query vengono eseguite su tutti i dati forniti e i grafici vengono resi disponibili per l'analisi da parte del team del prodotto Lenovo.

Procedura

Completare le seguenti operazioni per consentire a XClarity Orchestrator di raccogliere e inviare i dati dei clienti a Lenovo.

Passo 1. Dalla barra dei menu di XClarity Orchestrator fare clic su **Amministrazione** (⚙️) → **Assistenza e supporto** e selezionare **Caricamento dati periodico** nel riquadro di navigazione sinistro per visualizzare la scheda Caricamento dati periodico.



Caricamento periodico dei dati

Per migliorare il prodotto Per migliorare questo prodotto e ottimizzare l'esperienza d'uso, viene richiesta l'autorizzazione per la raccolta di informazioni relative all'utilizzo di questo prodotto.

[Informativa sulla privacy di Lenovo](#)

Accetto di inviare periodicamente i dati hardware a Lenovo ⓘ

L'inventario hardware e i dati di analisi dell'unità vengono inviati periodicamente a Lenovo. Lenovo può utilizzare questi dati per migliorare l'esperienza di supporto futura dell'utente (ad esempio, per mettere a disposizione le parti di ricambio richieste in strutture più vicine all'utente).

Le informazioni personali non verranno mai raccolte. Se in qualsiasi momento si decide di interrompere la raccolta di queste informazioni, è possibile disabilitare l'opzione di caricamento periodico dei dati utilizzando l'interruttore sopra riportato.

È possibile salvare l'ultimo archivio inviato o un archivio di esempio in base alle informazioni raccolte. ⓘ

Archivi disonibili

Salva file

Passo 2. Facoltativamente accettare l'invio dei dati hardware a Lenovo.

Passo 3. Accettare l'[Informativa sulla privacy di Lenovo](#).

Al termine

Se si accetta di inviare i dati, da questa pagina è possibile eseguire le seguenti azioni.

- È possibile salvare gli ultimi archivi di dati giornalieri e settimanali inviati a Lenovo nel sistema locale selezionando l'archivio che si desidera scaricare e facendo quindi clic su **Salva file**.

Raccolta dei dati di servizio per XClarity Orchestrator

È possibile raccogliere manualmente i dati di servizio per Lenovo XClarity Orchestrator, quindi salvare le informazioni come archivio in formato tar.gz nel sistema locale. È possibile quindi inviare i file di servizio al fornitore di servizi preferito per ottenere assistenza nella risoluzione dei problemi in tempo reale.

Prima di iniziare

Ulteriori informazioni:  [Come raccogliere i dati di servizio](#)

È necessario essere membro di un gruppo di utenti a cui è assegnato il ruolo predefinito di **Supervisore**.

Verificare che il browser Web non blocchi le finestre di dialogo a comparsa per il sito Web di XClarity Orchestrator quando si scaricano i dati del servizio

Procedura

Per raccogliere i dati di servizio per XClarity Orchestrator, effettuare le operazioni che seguono.

Passo 1. Sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator fare clic su **Amministrazione** (🔧) → **Assistenza e supporto**, quindi su **Dati di servizio** nel riquadro di navigazione sinistro per visualizzare la scheda Dati del servizio di gestione.



Passo 2. Fare clic su **Salva con nome** per raccogliere dati di servizio e salvare l'archivio nel sistema locale.

Viene creato un processo per la raccolta dei dati di servizio. È possibile monitorare l'avanzamento del processo dalla scheda **Monitoraggio** (📊) → **Processi**. Se il processo non è stato completato correttamente, fare clic sul relativo collegamento per visualizzare i dettagli sul processo (vedere [Monitoraggio dei processi](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).

Al termine

È inoltre possibile eseguire le azioni correlate.

- Aprire manualmente un ticket di assistenza per un dispositivo specifico nella scheda Ticket di assistenza nella pagina di assistenza specifica del dispositivo facendo clic sull'icona **Apri ticket di assistenza** (🎫) (vedere [Apertura manuale di un ticket di assistenza nel centro di supporto Lenovo](#)).
- Allegare un archivio dei dati di servizio a un ticket di assistenza attivo selezionato dalla scheda Ticket di assistenza nella pagina di assistenza specifica del dispositivo facendo clic sull'icona **Allega file di servizio** (📎). È possibile allegare un file da XClarity Orchestrator dal sistema locale.

Nota:

- È possibile allegare un singolo file di archivio che non sia superiore a 2 GB. Il nome del file può avere una lunghezza massima di 200 caratteri. Per informazioni sulla creazione di archivi dei dati di servizio, vedere [Raccolta dei dati di servizio per dispositivi](#).
- Il ticket di assistenza deve essere in stato di apertura, avanzamento o di attesa. Non è possibile allegare un archivio a un ticket di assistenza che si trova in stato di chiusura o in uno stato di altro tipo.
- Non è possibile allegare un archivio a un ticket di assistenza *software* aperto per uno strumento di gestione delle risorse.
- Salvare uno o più archivi di dati di servizio selezionati nel sistema locale dalla scheda Dati del servizio di gestione facendo clic sull'icona **Salva** (↓). In caso di selezione multipla, i file vengono compressi in un unico file .tar.gz prima di essere scaricati.
- Eliminare uno o più archivi di dati di servizio selezionati che non sono più necessari dalla scheda Dati del servizio di gestione facendo clic sull'icona **Elimina** (🗑️) oppure eliminare tutti gli archivi facendo clic sull'icona **Elimina tutto** (⊖).

Raccolta dei dati di servizio per dispositivi

Se si verifica un problema con un dispositivo che richiede l'assistenza di un fornitore di servizi, come il centro di supporto Lenovo, per risolverlo, è possibile raccogliere manualmente i dati di servizio (inclusi informazioni sull'assistenza, inventario e log) per il dispositivo come file di archivio in formato tar.gz, al fine di identificare la causa del problema. È possibile salvare il file di archivio nel sistema locale, quindi inviare l'archivio al fornitore di servizi preferito.

Prima di iniziare

È necessario accettare l'[Informativa sulla privacy di Lenovo](#) prima di poter raccogliere i dati di servizio. È possibile accettare l'informativa sulla privacy facendo clic su **Amministrazione** (🔧) → **Assistenza e supporto** e selezionando **Configurazione Call Home** nel riquadro di navigazione sinistro e quindi facendo clic su **Accetto l'Informativa sulla privacy di Lenovo**.

Per informazioni sul salvataggio dei dati di servizio per XClarity Orchestrator nel sistema locale, vedere "[Raccolta dei dati di servizio per XClarity Orchestrator](#)" a pagina 8.

Per informazioni sull'apertura manuale di un ticket di assistenza e sull'invio di dati di servizio al centro di supporto Lenovo, vedere "[Apertura manuale di un ticket di assistenza nel centro di supporto Lenovo](#)" a pagina 18.

Per informazioni sulla configurazione della funzione Call Home per aprire automaticamente un ticket di assistenza nel centro di supporto Lenovo e inviare l'archivio dei dati di servizio quando si verifica un evento che richiede assistenza su un dispositivo, vedere "[Apertura automatica dei ticket di assistenza mediante Call Home](#)" a pagina 14.

Informazioni su questa attività

Quando si raccolgono i dati di servizio tramite Lenovo XClarity Orchestrator, il server Orchestrator invia la richiesta allo strumento di gestione delle risorse (ad esempio Lenovo XClarity Administrator). Lo strumento di gestione delle risorse raccoglie e salva i dati come file di archivio nel repository locale, quindi trasferisce il file di archivio in XClarity Orchestrator.

È possibile raccogliere i dati di inventario per un massimo di **50** dispositivi alla volta.

Procedura

Per raccogliere dati di servizio per un dispositivo specifico, effettuare le operazioni che seguono.

Passo 1. Sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator fare clic su **Amministrazione** (🔧) → **Assistenza e supporto**, quindi su **Azioni dispositivo** nel riquadro di navigazione sinistro per visualizzare la scheda Azioni dispositivo.

Azioni dispositivo

Tutte le azioni ▼ Filtri ▼ Cerca X

<input type="checkbox"/>	Dispositiv	Stato	Tipo	Connettiv	Alimentaz	Indirizzi IP	Gruppi	Nome pro	Tipo di dis
<input type="checkbox"/>	IO M...	...	Switch	10.243:	Non disj	IBM F...	Switch
<input type="checkbox"/>	Newp...	...	Server	10.243:	Non disj	Lenov...	Server
<input type="checkbox"/>	IO M...	...	Switch	192.168	Non disj	IBM F...	Switch
<input type="checkbox"/>	IO M...	...	Switch	10.243:	Non disj	IBM F...	Switch
<input type="checkbox"/>	IO M...	...	Switch	10.243:	Non disj	IBM F...	Switch
<input type="checkbox"/>	IO M...	...	Switch	10.243:	Non disj	IBM F...	Switch
<input type="checkbox"/>	ite-lt...	...	Server	10.243:	Non disj	Lenov...	Server
<input type="checkbox"/>	IO M...	...	Switch	10.243:	Non disj	IBM F...	Switch
<input type="checkbox"/>	IO M...	...	Switch	10.243:	Non disj	IBM F...	Switch
<input type="checkbox"/>	IO M...	...	Switch	0.0.0.0:	Non disj	IBM F...	Switch

0 Selezionato / 84 Totale Righi per pagina: 10

Passo 2. Selezionare il dispositivo per il quale si desidera raccogliere i dati di servizio e fare clic sull'icona **Raccogli dati di servizio** (📄).

Viene creato un processo per eseguire questa operazione. È possibile monitorare l'avanzamento del processo dalla scheda **Monitoraggio** (📈) → **Processi**. Se il processo non è stato completato correttamente, fare clic sul relativo collegamento per visualizzare i dettagli sul processo (vedere [Monitoraggio dei processi](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).

Passo 3. Fare clic su **Dati di servizio dispositivo** nel riquadro di navigazione sinistro per visualizzare la scheda Dati di servizio. L'archivio dei dati di servizio è elencato nella tabella.

Dati di servizio dispositivo

Utilizzare questa pagina per scaricare i file di diagnostica raccolti dai dispositivi.

Tutte le azioni ▼ Filtri ▼ Cerca X

<input type="checkbox"/>	File	Dispositivo	Data e ora	Gruppi
<input type="checkbox"/>	7916AC1_SLOT0...	*node03_1	04/10/22, 15:26	Non disponibile

0 Selezionato / 1 Totale Righi per pagina: 15

Passo 4. Facoltativamente, salvare il file di servizio nel sistema locale selezionando il file e facendo sull'icona **Salva** (↓).

Al termine

È inoltre possibile eseguire le azioni correlate.

- Aprire manualmente un ticket di assistenza per un dispositivo specifico nella scheda Ticket di assistenza nella pagina di assistenza specifica del dispositivo facendo clic sull'icona **Apri ticket di assistenza** (📄⊕) (vedere [Apertura manuale di un ticket di assistenza nel centro di supporto Lenovo](#)).
- Allegare un archivio dei dati di servizio a un ticket di assistenza attivo selezionato dalla scheda Ticket di assistenza nella pagina di assistenza specifica del dispositivo facendo clic sull'icona **Allega file di servizio** (📄⊕). È possibile allegare un file da XClarity Orchestrator dal sistema locale.

Nota:

- È possibile allegare un singolo file di archivio che non sia superiore a 2 GB. Il nome del file può avere una lunghezza massima di 200 caratteri. Per informazioni sulla creazione di archivi dei dati di servizio, vedere [Raccolta dei dati di servizio per dispositivi](#).
- Il ticket di assistenza deve essere in stato di apertura, avanzamento o di attesa. Non è possibile allegare un archivio a un ticket di assistenza che si trova in stato di chiusura o in uno stato di altro tipo.
- Non è possibile allegare un archivio a un ticket di assistenza *software* aperto per uno strumento di gestione delle risorse.
- Salvare uno o più archivi di dati di servizio selezionati nel sistema locale dalla scheda Dati di servizio facendo clic sull'icona **Salva** (↓). In caso di selezione multipla, i file vengono salvati come un unico file .tar.gz.

Nota: È possibile salvare un massimo di **50** archivi di dati di servizio nel sistema locale alla volta.

- Eliminare uno o più archivi di dati di servizio selezionati che non sono più necessari dalla scheda Dati di servizio facendo clic sull'icona **Elimina** (🗑️) oppure eliminare tutti gli archivi facendo clic sull'icona **Elimina tutto** (⊖).

Nota: Per eliminare tutti gli archivi è necessario essere membri del gruppo **SupervisorGroup**.

Importazione dei dati di servizio per i dispositivi

È possibile importare l'archivio dei dati di servizio per un dispositivo specifico. L'archivio può essere recuperato da uno strumento di gestione delle risorse di Lenovo XClarity Administrator o direttamente dal controller di gestione della scheda di base.

Informazioni su questa attività

È possibile importare fino a 10 file alla volta con un totale combinato di massimo 2 GB.

Se si importano più volte i dati di servizio per il dispositivo di salvataggio, i dati di inventario vengono sovrascritti dai dati di servizio importati per ultimi.

Procedura

Per importare un archivio dei dati di servizio, completare le seguenti operazioni.

- Passo 1. Sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator fare clic su **Amministrazione** (⚙️) → **Assistenza e supporto**, quindi su **Dati di servizio** nel riquadro di navigazione sinistro per visualizzare la scheda Dati di servizio dispositivo.
- Passo 2. Fare clic sull'icona **Importa** (📄➡️) per importare gli archivi dei dati di servizio.
- Passo 3. Trascinare e rilasciare uno o più archivi dei dati di servizio (in formato .tar.gz, tzz o tgz) nella finestra di dialogo Importa oppure fare clic su **Sfoggia** per individuare l'archivio.
- Passo 4. Selezionare **Aggiungi il server nei dati del servizio all'inventario solo per la revisione** se l'archivio è per un dispositivo che attualmente non è gestito da XClarity Orchestrator

Passo 5. Fare clic su **Importa** per importare e analizzare l'archivio e gestire facoltativamente il dispositivo offline.

Viene creato un processo per eseguire questa operazione. È possibile monitorare l'avanzamento del processo dalla scheda **Monitoraggio** (📊) → **Processi**. Se il processo non è stato completato correttamente, fare clic sul relativo collegamento per visualizzare i dettagli sul processo (vedere [Monitoraggio dei processi](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).

Creazione e assegnazione di contatti per assistenza e supporto

Quando le risorse richiedono assistenza dal supporto Lenovo, Lenovo deve sapere chi contattare. È possibile definire le Informazioni sul contatto in un unico luogo e quindi assegnare tali contatti come contatti primari e secondari predefiniti per risorse specifiche.

Prima di iniziare

Assicurarsi che [Informativa sulla privacy di Lenovo](#) sia accettato. È possibile esaminare e accettare l'informativa sulla privacy dalla pagina **Amministrazione** → **Assistenza e supporto** → **Configurazione Call Home**.

Informazioni su questa attività

È possibile assegnare contatti primari e secondari ai gruppi di risorse. Quando si assegnano i contatti a un gruppo di risorse, i contatti vengono assegnati a tutte le risorse di tale gruppo.

L'assegnazione di contatti primari e secondari è facoltativa. Tuttavia, se si desidera assegnare un contatto secondario, è necessario assegnare anche un contatto primario.

Se un dispositivo è membro di più gruppi, è possibile che a ciascun gruppo sia assegnato un contatto primario differente. È possibile scegliere di utilizzare l'assegnazione del contatto principale per il primo gruppo o l'ultimo gruppo a cui è stato assegnato il dispositivo (vedere [Apertura manuale di un ticket di assistenza nel centro di supporto Lenovo](#)).

Se un dispositivo non è membro di un gruppo con un contatto primario assegnato, il contatto Call Home viene assegnato per impostazione predefinita. Il contatto Call Home viene utilizzato quando i ticket di assistenza vengono aperti automaticamente mediante Call Home (vedere [Apertura automatica dei ticket di assistenza mediante Call Home](#)). I contatti assegnati a risorse e gruppi hanno precedenza sul contatto Call Home predefinito.

Quando si apre manualmente un ticket di assistenza, è possibile scegliere di utilizzare i contatti assegnati alla risorsa del problema oppure un altro contatto (vedere [Apertura manuale di un ticket di assistenza nel centro di supporto Lenovo](#)).

Procedura

• Definire un contatto

1. Sulla barra dei menu di Lenovo XClarity Orchestrator fare clic su **Amministrazione** (⚙️) → **Assistenza e supporto**, quindi su **Informazioni sul contatto** nel riquadro di navigazione sinistro per visualizzare la scheda Informazioni sul contatto.
2. Fare clic sull'icona **Crea** (+) per visualizzare la finestra di dialogo Aggiungi contatto.
3. Compilare il nome del contatto, l'e-mail, il numero di telefono e la posizione.
4. Selezionare il metodo di contatto preferito.
5. Fare clic su **Salva** per creare il contatto.

- **Assegnare contatti ai gruppi di risorse**

1. Sulla barra dei menu di Lenovo XClarity Orchestrator fare clic su **Risorse** (🔊) → **Gruppi** per visualizzare la scheda Gruppi.
2. Selezionare il gruppo e fare clic sull'icona **Modifica** (✎) per visualizzare la finestra di dialogo Modifica gruppo.
3. Selezionare il gruppo di risorse.
4. Fare clic sulla scheda **Informazioni sul contatto**.
5. Selezionare il contatto del supporto primario e uno o più contatti del supporto secondario da assegnare a tutti i dispositivi del gruppo.
6. Fare clic su **Salva**.

Al termine

Nella scheda Informazioni sul contatto è possibile effettuare le operazioni che seguono.

- Modificare un contatto selezionato facendo clic sull'icona **Modifica** (✎).
- Eliminare un contatto selezionato facendo clic sull'icona **Rimuovi** (🗑).

Apertura automatica dei ticket di assistenza mediante Call Home

È possibile configurare Lenovo XClarity Orchestrator affinché apra automaticamente un ticket di assistenza e invii i dati di servizio raccolti al supporto Lenovo utilizzando la funzione Call Home quando un dispositivo genera determinati eventi che richiedono assistenza, come una memoria irrecuperabile, e il problema possa essere risolto.

Prima di iniziare

È necessario essere membro di un gruppo di utenti a cui è assegnato il ruolo predefinito di **Supervisore**.

Accertarsi che tutte le porte richieste da XClarity Orchestrator e dalla funzione Call Home siano disponibili prima di abilitare la funzione. Per maggiori informazioni sulle porte, vedere [Disponibilità della porta](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.

Accertarsi che sia stata stabilita una connessione agli indirizzi Internet richiesti da Call Home. Per informazioni sui firewall, vedere [Firewall e server proxy](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.

Se XClarity Orchestrator accede a Internet con un proxy HTTP, accertarsi che il server proxy sia configurato per l'utilizzo dell'autenticazione di base e come proxy non ricevitore. Per ulteriori informazioni sulla configurazione del proxy, vedere [Configurazione delle impostazioni di rete](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.

Importante: Se Call Home è abilitato sia su XClarity Orchestrator che su Lenovo XClarity Administrator, verificare che venga utilizzato Lenovo XClarity Administrator v2.7 o versioni successive per evitare di duplicare i ticket di assistenza. Se Call Home è abilitato su XClarity Orchestrator e disabilitato su Lenovo XClarity Administrator, Lenovo XClarity Administrator v2.6 o versioni successive è supportato.

Quando i contatti si trovano nei seguenti paesi, Call Home richiede un contratto Lenovo Premier Support. Per ulteriori informazioni, contattare un rappresentante Lenovo o un business partner autorizzato.

- Qatar
- Arabia Saudita
- Emirati Arabi Uniti

Informazioni su questa attività

Quando la funzione Call Home è configurata e abilitata e si verifica un evento che richiede assistenza su un dispositivo specifico, XClarity Orchestrator apre *automaticamente* un ticket di assistenza e trasferisce i dati di servizio relativi a quel dispositivo al centro di assistenza Lenovo.

Importante: Lenovo è impegnata nella sicurezza. I dati di servizio che in genere vengono caricati manualmente nel centro di supporto Lenovo vengono inviati automaticamente al centro di supporto Lenovo su HTTPS mediante TLS 1.2 o versione successiva. I dati relativi all'azienda non vengono mai trasmessi. L'accesso ai dati di servizio nel centro di supporto Lenovo è limitato al personale di assistenza autorizzato.

Quando la funzione Call Home non è abilitata, è possibile aprire manualmente un ticket di assistenza e inviare file di servizio al centro di supporto Lenovo seguendo le istruzioni fornite sulla [Come aprire una pagina Web del ticket di assistenza](#). Per informazioni sulla raccolta di file di servizio, vedere [Apertura manuale di un ticket di assistenza nel centro di supporto Lenovo](#).

Per informazioni sulla visualizzazione dei ticket di assistenza aperti automaticamente da Call Home, vedere [Visualizzazione di ticket di assistenza e stato](#).

Procedura

Per configurare Call Home per la notifica automatica dei problemi, completare le seguenti operazioni.

Passo 1. Sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator fare clic su **Amministrazione**  → **Assistenza e supporto**, quindi su **Configurazione Call Home** nel riquadro di navigazione sinistro per visualizzare la scheda Configurazione Call Home.

Configurazione Call Home

In questa pagina è possibile configurare una funzione Call Home per inviare automaticamente i dati di servizio per qualsiasi endpoint gestito al supporto Lenovo, quando si verificano determinati eventi che richiedono assistenza su un endpoint gestito.

[Informativa sulla privacy di Lenovo](#)

Accetto l'informativa sulla privacy Lenovo

Dettagli cliente

Numero cliente

Contatto primario da utilizzare da più assegnazioni di gruppi ?

Assegnazione del primo gruppo

Assegnazione dell'ultimo gruppo

Contatto predefinito

Stato Call Home: Abilitato Disabilitato

Nome del contatto	Indirizzo
<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-mail	Città
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Numero di telefono	Stato/Provincia
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nome società	Paese/Area geografica
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Metodo di contatto	Codice postale/CAP
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Posizione del sistema ?

Applica Reimposta configurazione Test della connessione Call Home

Passo 2. Leggere l' [Informativa sulla privacy di Lenovo](#), quindi fare clic su **Accetto l'Informativa sulla privacy di Lenovo**.

Passo 3. Specificare il numero cliente Lenovo predefinito da utilizzare quando si segnalano problemi.

Il numero cliente è indicato nell'e-mail di abilitazione ricevuta al momento dell'acquisto della licenza per XClarity Orchestrator.

Passo 4. Modificare lo stato di Call Home su **Abilita**.

Passo 5. Selezionare il contatto primario da utilizzare da più assegnazioni di gruppo.

È possibile assegnare un contatto primario di supporto a un gruppo di dispositivi. Se un dispositivo è membro di più gruppi, è possibile che a ciascun gruppo sia assegnato un contatto primario differente. È possibile scegliere di utilizzare l'assegnazione del contatto principale per il primo gruppo o l'ultimo gruppo a cui è stato assegnato il dispositivo.

Passo 6. Compilare le informazioni sul contatto e il metodo di contatto preferito dal supporto Lenovo.

Se un dispositivo non è membro di un gruppo con un contatto primario assegnato, il contatto predefinito viene utilizzato per Call Home.

Passo 7. Compilare le informazioni sulla posizione.

Passo 8. Fare clic su **Test della connessione Call Home** per verificare che XClarity Orchestrator possa comunicare con il centro di supporto Lenovo.

Passo 9. Fare clic su **Applica**.

Al termine

È possibile effettuare le operazioni che seguono, che sono correlate ai dati di servizio.

- Ripristinare i valori predefiniti di Call Home facendo clic su **Reimposta configurazione**.
- Visualizzare le informazioni su *tutti* i ticket di assistenza inviati al centro di assistenza Lenovo, automaticamente o manualmente, mediante Call Home facendo clic su **Ticket di assistenza** nel riquadro di navigazione sinistro. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione di ticket di assistenza e stato](#).
- Raccogliere i dati di servizio per un dispositivo selezionato dalla scheda Azioni dispositivo facendo clic sull'icona **Raccogli dati di servizio** (). Per ulteriori informazioni, vedere [Raccolta dei dati di servizio per dispositivi](#).
- Allegare un archivio dei dati di servizio a un ticket di assistenza attivo selezionato dalla scheda Ticket di assistenza nella pagina di assistenza specifica del dispositivo facendo clic sull'icona **Allega file di servizio** (). È possibile allegare un file da XClarity Orchestrator dal sistema locale.

Nota:

- È possibile allegare un singolo file di archivio che non sia superiore a 2 GB. Il nome del file può avere una lunghezza massima di 200 caratteri. Per informazioni sulla creazione di archivi dei dati di servizio, vedere [Raccolta dei dati di servizio per dispositivi](#).
- Il ticket di assistenza deve essere in stato di apertura, avanzamento o di attesa. Non è possibile allegare un archivio a un ticket di assistenza che si trova in stato di chiusura o in uno stato di altro tipo.
- Non è possibile allegare un archivio a un ticket di assistenza *software* aperto per uno strumento di gestione delle risorse.
- Aprire manualmente un ticket di assistenza nel centro di supporto Lenovo, raccogliere i dati di servizio per un dispositivo specifico e inviare tali file al centro di supporto Lenovo dalla scheda Azioni dispositivo, selezionando il dispositivo, quindi facendo clic sull'icona **Apri ticket di assistenza** (). Per ulteriori informazioni, vedere [Apertura manuale di un ticket di assistenza nel centro di supporto Lenovo](#). Se il centro di supporto Lenovo richiede dati aggiuntivi, potrebbe richiedere di raccogliere nuovamente i dati di servizio per il dispositivo specifico o un altro.

Apertura manuale di un ticket di assistenza nel centro di supporto Lenovo

Se la funzione Call Home è abilitata mediante un server d'inoltro di servizio e si verifica un evento che richiede assistenza su un dispositivo gestito, Lenovo XClarity Orchestrator apre automaticamente un ticket di assistenza, raccoglie i file di servizio per il dispositivo gestito e invia i file al centro di supporto Lenovo. È inoltre possibile raccogliere manualmente in un archivio i file di servizio per un dispositivo gestito, salvare l'archivio nel sistema locale e inviare i file al centro di supporto Lenovo in qualsiasi momento. L'apertura di un ticket di assistenza avvia il processo di determinazione di una soluzione dei problemi hardware, mettendo a disposizione del supporto Lenovo le informazioni pertinenti in modo rapido ed efficiente. Una volta completato e aperto un ticket di assistenza, i tecnici dell'assistenza Lenovo potranno iniziare a lavorare alla risoluzione del problema.

Prima di iniziare

Lenovo è impegnata nella sicurezza. I dati di servizio che vengono in genere caricati manualmente sul supporto Lenovo vengono automaticamente inviati al centro di supporto Lenovo su HTTPS mediante TLS 1.2 o versione successiva. I dati relativi all'azienda non vengono mai trasmessi. L'accesso ai dati di servizio nel centro di supporto Lenovo è limitato al personale di assistenza autorizzato.

- Accertarsi che le informazioni di contatto di call Home siano configurate e abilitate ([Apertura automatica dei ticket di assistenza mediante Call Home](#)).
- Accertarsi che XClarity Orchestrator sia in grado di comunicare con il centro di supporto Lenovo facendo clic su **Amministrazione** (🔑) → **Assistenza e supporto** dalla barra dei menu XClarity Orchestrator e facendo clic su **Configurazione Call Home** nel riquadro di navigazione sinistro per visualizzare la pagina Configurazione Call Home. Fare quindi clic su **Test di configurazione Call Home** per generare un evento di test e verificare che XClarity Orchestrator possa comunicare con il centro di supporto Lenovo.
- Accertarsi che tutte le porte richieste da XClarity Orchestrator (incluse le porte richieste per Call Home) siano disponibili prima di abilitare la funzione Call Home. Per ulteriori informazioni sulle porte, vedere [Disponibilità della porta](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Accertarsi che sia stata stabilita una connessione agli indirizzi Internet richiesti da Call Home. Per informazioni sui firewall, vedere [Firewall e server proxy](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Se XClarity Orchestrator accede a Internet con un proxy HTTP, accertarsi che il server proxy sia configurato per l'utilizzo dell'autenticazione di base e come proxy non ricevitore. Per ulteriori informazioni sulla configurazione del proxy, vedere [Configurazione delle impostazioni di rete](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.

Importante: Lenovo è impegnata nella sicurezza. I dati di servizio che in genere vengono caricati manualmente nel centro di supporto Lenovo vengono inviati automaticamente al centro di supporto Lenovo su HTTPS mediante TLS 1.2 o versione successiva. I dati relativi all'azienda non vengono mai trasmessi. L'accesso ai dati di servizio nel centro di supporto Lenovo è limitato al personale di assistenza autorizzato.

Informazioni su questa attività

Quando si apre manualmente un ticket di assistenza, è possibile scegliere di utilizzare i contatti assegnati alla risorsa del problema oppure un altro contatto.

Quando i contatti primario e secondario vengono assegnati a un gruppo, questi contatti vengono assegnati a ciascun dispositivo di tale gruppo. A ciascun dispositivo può essere assegnato un contatto primario e uno o più contatti secondari. Se un dispositivo è membro di più gruppi, tutti i contatti secondari assegnati a tutti i gruppi di cui il dispositivo è membro vengono assegnati al dispositivo. Se un dispositivo è membro di più gruppi, è possibile che a ciascun gruppo sia assegnato un contatto primario differente. È possibile scegliere

di utilizzare l'assegnazione del contatto principale per il primo gruppo o l'ultimo gruppo a cui è stato assegnato il dispositivo (vedere [Apertura automatica dei ticket di assistenza mediante Call Home](#)).

Se un dispositivo non è membro di un gruppo con un contatto primario assegnato, il contatto Call Home viene assegnato per impostazione predefinita. Il contatto Call Home viene utilizzato quando i ticket di assistenza vengono aperti automaticamente mediante Call Home (vedere [Apertura automatica dei ticket di assistenza mediante Call Home](#)). I contatti assegnati a risorse e gruppi hanno precedenza sul contatto Call Home predefinito.

Procedura

Per aprire manualmente un ticket di assistenza, completare le seguenti operazioni.

- Se la funzione Call Home è configurata e abilitata, effettuare i passaggi riportati di seguito per aprire un ticket di assistenza, raccogliere i dati di servizio e inviare i file al centro di supporto Lenovo.
 1. Sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator fare clic su **Risorse** , quindi sul tipo di dispositivo per visualizzare una scheda con una vista tabulare di tutti i dispositivi gestiti simili.
 2. Fare clic sulla riga relativa al dispositivo per visualizzare le schede di riepilogo per quel dispositivo.
 3. Fare clic su **Servizio** nel riquadro di navigazione sinistro per visualizzare la scheda Ticket di assistenza.
 4. Fare clic sull'icona **Apri ticket di assistenza**  per visualizzare la finestra di dialogo Aggiungi nuovo ticket.
 5. Fornire una descrizione del problema che si desidera segnalare, includendo i codici degli eventi rilevanti.
 6. Facoltativamente, scegliere la gravità del problema. È possibile selezionare uno dei seguenti valori.
 - **Urgente**
 - **Alta**
 - **Media** (impostazione predefinita)
 - **Bassa**
 7. Fare clic su **Invia**.
- Quando la funzione Call Home è configurata e abilitata e si verifica un evento che richiede assistenza su un dispositivo specifico, XClarity Orchestrator apre *automaticamente* un ticket di assistenza e trasferisce i dati di servizio relativi a quel dispositivo al centro di assistenza Lenovo.

Al termine

Nella pagina di assistenza specifica del dispositivo è possibile effettuare le operazioni che seguono.

- Visualizzare le informazioni su *tutti* i ticket di assistenza aperti facendo clic su **Assistenza e supporto** → **Ticket di assistenza** dalla barra dei menu di XClarity Orchestrator.
- Aggiungere una nota a un ticket di assistenza selezionato facendo clic sull'icona **Aggiungi nota al ticket di assistenza** .

Nota:

- Il ticket di assistenza deve essere in stato di apertura, avanzamento o di attesa. Non è possibile aggiungere una nota a un ticket di assistenza che si trova in stato di chiusura o in uno stato di altro tipo.
- È possibile aggiungere una nota solo ai ticket di assistenza Lenovo. Non è possibile aggiungere una nota ai ticket di assistenza IBM, Service Now o Cherwill.
- Non è possibile aggiungere una nota a un ticket di assistenza *software* aperto per uno strumento di gestione delle risorse.

- Allegare un archivio dei dati di servizio a un ticket di assistenza attivo selezionato dalla scheda Ticket di assistenza nella pagina di assistenza specifica del dispositivo facendo clic sull'icona **Allega file di servizio** (+). È possibile allegare un file da XClarity Orchestrator dal sistema locale.

Nota:

- È possibile allegare un singolo file di archivio che non sia superiore a 2 GB. Il nome del file può avere una lunghezza massima di 200 caratteri. Per informazioni sulla creazione di archivi dei dati di servizio, vedere [Raccolta dei dati di servizio per dispositivi](#).
- Il ticket di assistenza deve essere in stato di apertura, avanzamento o di attesa. Non è possibile allegare un archivio a un ticket di assistenza che si trova in stato di chiusura o in uno stato di altro tipo.
- Non è possibile allegare un archivio a un ticket di assistenza *software* aperto per uno strumento di gestione delle risorse.

Visualizzazione di ticket di assistenza e stato

È possibile visualizzare le informazioni sui ticket di assistenza creati manualmente o inviati automaticamente al centro di supporto Lenovo mediante Call Home e i ticket di assistenza generati da servizi di supporto diversi da Call Home.

Informazioni su questa attività

Lo stato dei ticket di assistenza viene sincronizzato con il centro di supporto Lenovo ogni 24 ore.

La colonna **Stato** identifica lo stato dei ticket di assistenza. Un ticket di assistenza può trovarsi in uno dei seguenti stati.

- **Attivo**
- **Risposto**
- **Annullato**
- **Annullati**
- **Creato**
- **Annullato dal cliente**
- **Chiuso**
- **Parte negata**
- **Duplica**
- **Errore**
- **Stato di errore**
- **In corso**
- **Inizializzato**
- **Unito**
- **Monitoraggio - soluzione distribuita**
- **Crea nuovo**
- **In attesa**
- **In sospeso**
- **Inizializzazione del problema.**
- **Problema risolto**
- **Elaborazione**
- **Rifiutato**
- **Ricerca in corso**
- **Risolto**
- **Soluzione fornita**
- **Inviato**
- **Sconosciuto**
- **In attesa**

- In attesa di dettagli
- In attesa di supporto interno Lenovo.
- In attesa della parte di supporto esterna
- In attesa del feedback del cliente sulla soluzione
- In attesa della distribuzione della soluzione
- Trasferito ai servizi gestiti
- Trasferimento a caldo
- Operazione in corso

La colonna **Tipo** identifica il tipo di ticket di assistenza elencato nella colonna Numero ticket di assistenza. Il tipo di ticket di assistenza può essere uno dei valori indicati di seguito.

- Ticket Cherwill
- Ticket Call Home di IBM
- Ticket Call Home Lenovo
- Ticket del pass-through di Lenovo Call Home
- Ticket Call Home del software di Lenovo
- ServiceNow

Procedura

- **Visualizzare lo stato di tutti i ticket di assistenza** Fare clic su **Amministrazione** (⚙️) → **Assistenza e supporto**, quindi su **Ticket di assistenza** nel riquadro di navigazione sinistro per visualizzare la scheda Ticket di assistenza.

Suggerimento: fare clic sull'ID evento per visualizzare un riepilogo dell'evento che ha generato il ticket di assistenza, incluso l'eventuale intervento dell'utente.

<input type="checkbox"/>	Numero tick	Stato	ID evento	Descrizione	Nome prod	Numero di s	Data creazi
<input type="checkbox"/>	100103...	In ese...	FQXXOSSl	test_ticket	Abyss-S...	ABYSSR...	11/09/2...
<input type="checkbox"/>	100103...	In ese...	806F010C	Uncorre...	Abyss-S...	ABYSSR...	11/09/2...

0 selezionato / 2 Totale Righe per pagina: 15

- **Visualizzare lo stato dei ticket di servizio per un dispositivo specifico**
 1. Sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator fare clic su **Risorse** (📁), quindi sul tipo di dispositivo per visualizzare una scheda con una vista tabulare di tutti i dispositivi gestiti simili.
 2. Fare clic sulla riga relativa al dispositivo per visualizzare le schede di riepilogo per quel dispositivo.
 3. Fare clic su **Servizio** nel riquadro di navigazione sinistro per visualizzare la scheda Ticket di assistenza con un elenco di ticket di assistenza per il dispositivo.

Suggerimento: fare clic sull'ID evento per visualizzare un riepilogo dell'evento che ha generato il ticket di assistenza, incluso l'eventuale intervento dell'utente.

Ticket di assistenza

Tutte le azioni ▾ Filtri ▾ Cerca ×

<input type="checkbox"/>	Numero ticket d	Stato :	ID evento :	Descrizione :	Numero di serie	Data creazione :
<input type="checkbox"/>	1001032647	In ese...	FQXXOSS00	test_ticket	ABYSSR093	11/09/23, ...
<input type="checkbox"/>	1001032643	In ese...	806F010C2C	Uncorrecta...	ABYSSR093	11/09/23, ...

0selezionato / 2 Totale Righe per pagina: 15 ▾

Al termine

È possibile effettuare le operazioni che seguono, che sono correlate ai ticket di assistenza.

- Configurare XClarity Orchestrator per aprire automaticamente un ticket di assistenza quando si verifica un evento che richiede assistenza (vedere "[Apertura automatica dei ticket di assistenza mediante Call Home](#)" a pagina 14).
- Sincronizzare i dati con il centro di assistenza Lenovo e aggiornare lo stato di tutti i ticket di servizio attivi facendo clic sull'icona **Aggiorna stato ticket di assistenza** (↻).
- Aprire manualmente un ticket di assistenza per un dispositivo specifico dalla scheda Ticket di assistenza nella pagina di assistenza specifica del dispositivo facendo clic sull'icona **Apri ticket di assistenza** (📄).
- Aggiungere una nota a un ticket di assistenza selezionato facendo clic sull'icona **Aggiungi nota al ticket di assistenza** (📝).

Nota:

- Il ticket di assistenza deve essere in stato di apertura, avanzamento o di attesa. Non è possibile aggiungere una nota a un ticket di assistenza che si trova in stato di chiusura o in uno stato di altro tipo.
- È possibile aggiungere una nota solo ai ticket di assistenza Lenovo. Non è possibile aggiungere una nota ai ticket di assistenza IBM, Service Now o Cherwill.
- Non è possibile aggiungere una nota a un ticket di assistenza *software* aperto per uno strumento di gestione delle risorse.
- Allegare un archivio dei dati di servizio a un ticket di assistenza attivo selezionato dalla scheda Ticket di assistenza nella pagina di assistenza specifica del dispositivo facendo clic sull'icona **Allega file di servizio** (📎). È possibile allegare un file da XClarity Orchestrator dal sistema locale.

Nota:

- È possibile allegare un singolo file di archivio che non sia superiore a 2 GB. Il nome del file può avere una lunghezza massima di 200 caratteri. Per informazioni sulla creazione di archivi dei dati di servizio, vedere [Raccolta dei dati di servizio per dispositivi](#).
- Il ticket di assistenza deve essere in stato di apertura, avanzamento o di attesa. Non è possibile allegare un archivio a un ticket di assistenza che si trova in stato di chiusura o in uno stato di altro tipo.
- Non è possibile allegare un archivio a un ticket di assistenza *software* aperto per uno strumento di gestione delle risorse.
- Inoltrare report sui ticket di assistenza attivi periodicamente a uno o più indirizzi e-mail facendo clic sull'icona **Crea server d'inoltro dei report** (➕). Il report viene inviato utilizzando i filtri dati attualmente applicati alla tabella. Tutte le colonne della tabella visibili e nascoste sono incluse nel report. Per ulteriori informazioni, vedere [Inoltro di report](#) nella documentazione online di XClarity Administrator.

- Aggiungere un report sui ticket di assistenza attivi a un server d'inoltro dei report specifico utilizzando i filtri dati attualmente applicati alla tabella facendo clic sull'icona **Aggiungi al server d'inoltro dei report** (↗). Se il server d'inoltro dei report include già un report sui ticket di assistenza attivi, il report viene aggiornato per utilizzare i filtri dati correnti.

Visualizzazione delle informazioni sulla garanzia

È possibile determinare lo stato di garanzia (incluse le garanzie estese) dei dispositivi gestiti.

Prima di iniziare

Lenovo XClarity Orchestrator deve disporre dell'accesso ai seguenti URL per raccogliere le informazioni di garanzia per i dispositivi gestiti. Verificare che l'accesso a questi URL non sia bloccato da firewall. Per ulteriori informazioni, vedere [Firewall e server proxy](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.

- Database Lenovo Warranty (tutti i paesi) - <https://ibase.lenovo.com/POIRequest.aspx>
- Servizio Web Lenovo Warranty - <http://supportapi.lenovo.com/warranty/> o <https://supportapi.lenovo.com/warranty/>

Nota:

- Il supporto in garanzia non è attualmente previsto per gli utenti in Cina.
- Le garanzie sono elencate per lo chassis ma non per i corrispondenti Chassis Management Module (CMM).

Informazioni su questa attività

Le informazioni sulla garanzia vengono recuperate settimanalmente per i dispositivi che dispongono di garanzie e quotidianamente per i dispositivi che non sono in garanzia.

Procedura

Per visualizzare informazioni sulla garanzia, fare clic su **Amministrazione** (⚙️) → **Assistenza e supporto**, quindi su **Garanzia** nel riquadro di navigazione sinistro per visualizzare la scheda Garanzia.

Garanzia								
Tutte le azioni				Cerca				
Dispositivo	Stato	Nome prod	Tipo/model	Numero gar	Numero di	Data di iniz	Data di sca	Gruppi
*node02_	Non di...	IBM Flex	7916/...	Non disp	SLOT002	Non disp	Non disp	Non disp
*node02_	Non di...	IBM Flex	7916/...	Non disp	SLOT002	Non disp	Non disp	Non disp
*node03_	Non di...	IBM Flex	7916/...	Non disp	SLOT003	Non disp	Non disp	Non disp
*node03_	Non di...	IBM Flex	7916/...	Non disp	SLOT003	Non disp	Non disp	Non disp
*node06_	Non di...	IBM Flex	7916/...	Non disp	SLOT006	Non disp	Non disp	Non disp
*node06_	Non di...	IBM Flex	7916/...	Non disp	SLOT006	Non disp	Non disp	Non disp
*node09_	Non di...	IBM Flex	7916/...	Non disp	SLOT009	Non disp	Non disp	Non disp
*node09_	Non di...	IBM Flex	7916/...	Non disp	SLOT009	Non disp	Non disp	Non disp
*node11_	Non di...	IBM Flex	7916/...	Non disp	SLOT011	Non disp	Non disp	Non disp
*node11_	Non di...	IBM Flex	7916/...	Non disp	SLOT011	Non disp	Non disp	Non disp
10.243.1	Non di...	Lenovo F	9532/...	Non disp	06DGCV	Non disp	Non disp	Non disp
10.243.1	Non di...	IBM Flex	8731/...	Non disp	23LAR6E	Non disp	Non disp	Non disp
10.243.1	Non di...	IBM Flex	7916/...	Non disp	CAR206:	Non disp	Non disp	Non disp
10.243.1	Non di...	IBM Flex	7917/...	Non disp	06EKZB:	Non disp	Non disp	Non disp
10.243.2	Non di...	IBM Flex	8737/...	Non disp	06PGVA:	Non disp	Non disp	Non disp

211 Totale Righe per pagina: 15

1 2 3 4 5

Al termine

È possibile completare le seguenti azioni nella scheda Garanzia.

- Configurare quando si desidera ricevere una notifica sulle scadenze della garanzia per i dispositivi gestiti facendo clic sull'icona **Configura impostazioni garanzia** (⚙️). È possibile configurare le seguenti impostazioni.
 - Abilitare la generazione di avvisi alla scadenza della garanzia del dispositivo.
 - Impostare il numero di giorni prima della scadenza delle garanzie per cui si desidera generare un avviso.
- Consultare le informazioni sulla garanzia (se disponibili) per un dispositivo specifico sul sito Web del supporto Lenovo facendo clic sul collegamento nella colonna **Stato**.
- Inoltrare report sulle garanzie periodicamente a uno o più indirizzi e-mail facendo clic su **Tutte le azioni** → **+** **Aggiungi server d'inoltro dei report**. Il report viene inviato utilizzando i filtri dati attualmente applicati alla tabella. Tutte le colonne della tabella visibili e nascoste sono incluse nel report.
- Aggiungere un report sulle garanzie a un server d'inoltro dei report specifico utilizzando i filtri dati attualmente applicati alla tabella facendo clic sull'icona **Aggiungi al server d'inoltro dei report** (➡️). Se il

server d'oltro dei report include già un report sulle garanzie, il report viene aggiornato per utilizzare i filtri dati correnti.

Capitolo 5. Risoluzione dei problemi con XClarity Orchestrator

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi che potrebbero verificarsi con Lenovo XClarity Orchestrator.

Risoluzione dei problemi di installazione e disinstallazione

Utilizzare queste informazioni per risolvere problemi di installazione e disinstallazione.

Installazione non riuscita in modo imprevisto

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi durante l'installazione a Lenovo XClarity Orchestrator.

- Accertarsi che il sistema host fisico soddisfi i requisiti minimi (vedere [Hardware e software supportati](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).
- Accertarsi che il sistema o il sistema virtuale soddisfi i requisiti minimi (vedere [Hardware e software supportati](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).
- Accertarsi di utilizzare un hypervisor supportato (vedere [Hardware e software supportati](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).

Risoluzione dei problemi di rilevamento e gestione

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi di rilevamento e gestione dei dispositivi.

Impossibile rilevare un dispositivo

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi durante il rilevamento di dispositivi gestibili.

- Accertarsi che Lenovo XClarity Orchestrator supporti il dispositivo. Per un elenco dei dispositivi supportati, vedere [Hardware e software supportati](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Accertarsi che il dispositivo sia raggiungibile in rete da XClarity Orchestrator e che XClarity Orchestrator sia raggiungibile in rete dal dispositivo.
- Verificare che le porte corrette siano aperte nel firewall. Per informazioni sui requisiti della porta, vedere [Disponibilità della porta](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Accertarsi che sia installato il firmware minimo richiesto in ciascun server che si desidera gestire mediante [Hardware e software supportati](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Accertarsi che nella rete siano abilitati i protocolli SLP unicast e multicast.
- Per i dispositivi client ThinkEdge assicurarsi che sul dispositivo sia installato un agente UDC.
- Per i server ThinkServer:

- Se si utilizza l'interfaccia Web di gestione per il server, verificare che il nome host del server sia configurato con un nome host o un indirizzo IP valido.

- Accertarsi che il protocollo SLP sia abilitato e che in ThinkServer System Manager (TSM) sia abilitato il nome host. Per individuare i server ThinkServer con protocollo SLP abilitato, inviare una richiesta SLP di interrogazione del servizio WBEM utilizzando lo strumento SLP preferito.

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

Per determinare se il protocollo SLP è abilitato in uno specifico server ThinkServer, inviare una richiesta SLP di interrogazione del servizio WBEM utilizzando lo strumento SLP preferito.

```
$ 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)
```

Se un dispositivo non risponde alla richiesta SLP, riavviare il firmware di TSM inviando un comando IPMI a TSM utilizzando i seguenti parametri. Il riavvio di TSM potrebbe richiedere alcuni minuti.

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

Nel seguente esempio, il protocollo SLP viene abilitato mediante lo strumento open source.

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

- Per gli switch RackSwitch, accertarsi che il protocollo SLP sia abilitato e che il nome host sia impostato nella configurazione dello switch.

- Non è possibile rilevare gli switch ThinkSystem serie DB e NVIDIA Mellanox. Per gestire questi switch, inserire manualmente l'indirizzo IP dello switch facendo clic su **Immissione manuale** nella pagina Rileva e gestisci nuovi dispositivi.
- Per gli altri switch, accertarsi che il protocollo SLP sia abilitato e che il nome host sia impostato nella configurazione dello switch. Per individuare gli switch con protocollo SLP abilitato, inviare la seguente richiesta SLP multicast utilizzando lo strumento SLP preferito. Questa richiesta individuerà solo gli switch che si trovano nella stessa sottorete in cui è in esecuzione lo strumento SLP.

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

Per determinare se il protocollo SLP è abilitato in uno specifico switch, inviare la seguente richiesta SLP unicast utilizzando lo strumento SLP preferito.

```
$ 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>)
```

- Per i dispositivi Lenovo Storage (diversi dalla serie ThinkSystem DE): Verificare che il protocollo SLP sia abilitato e che la rete non blocchi la comunicazione SLP tra XClarity Orchestrator e il dispositivo di storage.

Per individuare i dispositivi di storage con protocollo SLP abilitato, inviare una richiesta SLP di interrogazione del servizio API utilizzando lo strumento SLP preferito.

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

Per determinare se il protocollo SLP è abilitato in uno specifico dispositivo di storage, inviare una richiesta SLP di interrogazione del servizio API utilizzando lo strumento SLP preferito.

```
$ 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)
```

Se un dispositivo di storage non risponde alla richiesta SLP:

- Accertarsi che la rete consenta la comunicazione SLP tra i dispositivi.

- Accertarsi che nei dispositivi di storage sia abilitata l'opzione **Storage Management Initiative Specification (SMI-S)** e riavviare il dispositivo di storage mediante l'interfaccia Web di gestione o la CLI.

Impossibile gestire un dispositivo

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi durante la gestione del dispositivo.

- Accertarsi che Lenovo XClarity Orchestrator supporti la risorsa. Per un elenco dei dispositivi e degli strumenti di gestione supportati, vedere [Hardware e software supportati](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Accertarsi che la risorsa sia raggiungibile in rete da XClarity Orchestrator e che XClarity Orchestrator sia raggiungibile in rete dalla risorsa.
- Verificare che le porte corrette siano aperte nel firewall. Per informazioni sui requisiti della porta, vedere [Disponibilità della porta](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Accertarsi che sia installato il firmware minimo richiesto in ciascun server che si desidera gestire mediante [Hardware e software supportati](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Verificare che le credenziali siano corrette per la risorsa.

Nota: Verificare che la password rispetti i criteri di sicurezza e delle password per il dispositivo. I criteri di sicurezza e delle password possono variare.

Se il dispositivo è gestito da XClarity Orchestrator, il controller di gestione viene inserito nella gestione centralizzata degli utenti. In altre parole, gli account utente definiti nel server di autenticazione interna o esterna di XClarity Orchestrator consentono inoltre di eseguire il login al controller di gestione. Verrà creato un nuovo account utente locale denominato RECOVERY_ID, mentre tutti gli altri account locali verranno disabilitati nel controller di gestione.

- Accertarsi che su ciascun dispositivo sia abilitato il protocollo CIM su HTTPS.
 1. Eseguire il login all'interfaccia Web di gestione per il server utilizzando l'account utente RECOVERY_ID.
 2. Fare clic su **Gestione IMM → Sicurezza**.
 3. Fare clic sulla scheda **CIM su HTTPS** e verificare che **Abilita CIM su HTTPS** sia selezionato.
- Se il certificato del server della risorsa è firmato da un'autorità di certificazione esterna, accertarsi che il certificato dell'autorità di certificazione ed eventuali certificati intermedi vengano importati nell'archivio attendibile di XClarity Orchestrator (vedere [Installazione di un certificato attendibile del server XClarity Orchestrator con firma esterna](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).
- Per i dispositivi, se la scheda di sistema è stata sostituita, al dispositivo è stato assegnato un numero di serie e un UUID nuovi. Se si desidera che XClarity Orchestrator riconosca il dispositivo come lo stesso prima della sostituzione, è necessario aggiornare il numero di serie e l'UUID in modo che corrispondano a quelli precedenti. Consultare la documentazione per le istruzioni sul dispositivo.
- Server ThinkSystem SR635 e SR655:
 - Verificare che sia installato un sistema operativo e che il server sia stato avviato sul sistema operativo, sul supporto avviabile montato oppure sulla shell EFI almeno una volta, in modo che XClarity Orchestrator possa raccogliere l'inventario per questi server.
 - Accertarsi che l'opzione IPMI su LAN sia abilitata. L'opzione IPMI su LAN è disabilitata per impostazione predefinita su questi server e deve essere abilitata manualmente prima di poter gestire i server. Per abilitare l'opzione IPMI su LAN mediante TSM, fare clic su **Impostazioni → Configurazione IPMI**. Per rendere effettiva la modifica potrebbe essere necessario riavviare il server.
- Switch RackSwitch:
 - Accertarsi che nello switch sia abilitato il protocollo SSH
 - Se impostata, accertarsi che la password "enable" utilizzata per accedere alla modalità di esecuzione con privilegi nello switch sia corretta.

- Server System x3950 X6:
 - I server devono essere gestiti come due enclosure 4U, ciascuno con il proprio controller di gestione della scheda di base.

Impossibile gestire un hub di gestione

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi durante la gestione di un hub.

- Verificare che l'hub di gestione sia supportato da Lenovo XClarity Orchestrator (vedere [Hardware e software supportati](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).
- Controllare nel log eventi la presenza di eventi di rete e risolvere i problemi, se presenti.
- Accertarsi che l'hardware di rete funzioni correttamente per il percorso di connessione all'hub di gestione.
- Accertarsi che lo switch e le porte firewall corretti siano abilitati per l'hub di gestione. Per informazioni sulle porte richieste, vedere [Disponibilità della porta](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Accertarsi che sia presente una configurazione di rete valida per l'hub di gestione, verificando che l'indirizzo IP sia valido per la rete. È inoltre possibile effettuare il ping dell'hub di gestione per testare se è visibile nella rete.
- Verificare che la chiave di registrazione generata dall'hub di gestione sia installata in XClarity Orchestrator; verificare inoltre che la chiave di registrazione generata da XClarity Orchestrator sia installata nell'hub di gestione. Se la chiave di registrazione non è valida, generare e installare una nuova chiave (vedere [Connessione degli strumenti di gestione delle risorse](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).
- Se il certificato del server dell'hub di gestione è firmato da un'autorità di certificazione esterna, verificare che i nomi alternativi dell'oggetto includano il nome FQDN (Fully-Qualified Domain Name) o l'indirizzo IP dell'hub di gestione e che il nome dell'oggetto sia impostato sul valore FQDN dell'hub di gestione (vedere [Installazione di un certificato attendibile del server XClarity Orchestrator con firma esterna](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).
- Se il certificato dell'hub di gestione è stato generato utilizzando la CSR:
 - Verificare che il certificato contenga il valore FQDN e l'indirizzo IP tra i nomi alternativi dell'oggetto.
 - Verificare che il certificato sia configurato per essere utilizzato sia come *certificato server* sia come *certificato client*.
- Se nell'hub di gestione si è verificato un errore durante il tentativo di installazione della chiave di registrazione, contattare il supporto Lenovo per assistenza.

Risoluzione dei problemi di connettività

Utilizzare queste informazioni per risolvere problemi di connettività delle risorse.

Impossibile accedere a Lenovo XClarity Orchestrator

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi di connettività a Lenovo XClarity Orchestrator.

- Se si è verificato un arresto imprevisto del sistema operativo host, e non è più possibile connettersi a XClarity Orchestrator, ripristinare XClarity Orchestrator dall'ultimo backup.

Impossibile connettere uno strumento di gestione delle risorse

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi durante la connessione di uno strumento di gestione delle risorse.

- Verificare che le credenziali siano corrette per lo strumento di gestione delle risorse e che la password non sia scaduta.

Nota: Verificare che la password rispetti i criteri di sicurezza e delle password per il dispositivo. I criteri di sicurezza e delle password possono variare.

- Verificare che lo strumento di gestione delle risorse non abbia raggiunto il numero massimo di server d'inoltro dei dati supportati. XClarity Orchestrator crea un server d'inoltro degli eventi nello strumento di gestione delle risorse di Lenovo XClarity Administrator, quando viene creata una connessione allo strumento di gestione delle risorse.
- Verificare che il server d'inoltro degli eventi nello strumento di gestione delle risorse di XClarity Administrator sia abilitato.
- Assicurarsi che lo strumento di gestione delle risorse sia in una versione supportata. Per un elenco dei dispositivi supportati, vedere [Hardware e software supportati](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Accertarsi che lo strumento di gestione delle risorse sia raggiungibile in rete da XClarity Orchestrator e che XClarity Orchestrator sia raggiungibile in rete dallo strumento di gestione delle risorse.
- Verificare che le porte corrette siano aperte nel firewall. Per informazioni sui requisiti della porta, vedere [Disponibilità della porta](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Se il certificato dello strumento di gestione delle risorse è firmato da un'autorità di certificazione (CA) esterna, accertarsi che il certificato CA e gli eventuali certificati intermedi vengano importati nell'archivio attendibile di XClarity Orchestrator (vedere [Utilizzo dei certificati di sicurezza](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).
- Quando si connette uno strumento di gestione delle risorse che dispone di un certificato con firma esterna:
 - Verificare che sia un certificato X.509 v3. XClarity Orchestrator non può connettersi a uno strumento di gestione delle risorse che dispone di un certificato v1 con firma esterna.
 - Verificare che i dettagli del certificato includano i seguenti requisiti.
 - Utilizzo chiavi deve contenere
 - Accordo chiave
 - Firma digitale
 - Crittografia a chiave
 - Utilizzo chiavi avanzato deve contenere
 - Server di autenticazione (1.3.6.1.5.5.7.3.1)
 - Autenticazione client (1.3.6.1.5.5.7.3.2)

Perdita improvvisa di connettività a uno strumento di gestione delle risorse

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi quando uno strumento di gestione delle risorse o un dispositivo non è più connesso.

- Per gli strumenti di gestione delle risorse, verificare che il server d'inoltro negli strumenti di gestione delle risorse sia abilitato. XClarity Orchestrator crea e abilita un server d'inoltro degli eventi negli strumenti di gestione delle risorse quando viene creata una connessione allo strumento di gestione delle risorse.
- Cercare eventuali eventi di rete per gli strumenti di gestione delle risorse nel relativo log e risolverli. Per ulteriori informazioni sul log eventi, vedere [Monitoraggio degli eventi](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Tentare di eseguire il login direttamente agli strumenti di gestione delle risorse e verificare che le credenziali non siano state modificate.
- Verificare che l'indirizzo IP per gli strumenti di gestione delle risorse sia valido per la rete. Effettuare il ping dell'indirizzo IP per testare se è visibile nella rete.

- Accertarsi che l'hardware di rete funzioni correttamente per il percorso di connessione agli strumenti di gestione delle risorse.
- Accertarsi che lo switch e le porte firewall corretti siano abilitati per la risorsa. Per informazioni sulle porte richieste, vedere [Disponibilità della porta](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.

Perdita improvvisa di connettività a una risorsa

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi quando un dispositivo o una risorsa dell'infrastruttura non è più connessa.

- Cercare eventuali eventi di rete per la risorsa nel relativo log e risolverli. Per ulteriori informazioni sul log eventi, vedere [Monitoraggio degli eventi](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Tentare di eseguire il login direttamente alle risorse e verificare che le credenziali non siano state modificate.
- Verificare che l'indirizzo IP della risorsa sia valido per la rete. Effettuare il ping della risorsa per testare se è visibile nella rete.
- Accertarsi che l'hardware di rete funzioni correttamente per il percorso di connessione alla risorsa.
- Accertarsi che lo switch e le porte firewall corretti siano abilitati per la risorsa. Per informazioni sulle porte richieste, vedere [Disponibilità della porta](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Se la modalità di incapsulamento è **encapsulationLite** sui dispositivi gestiti, le seguenti situazioni potrebbero causare problemi di comunicazione e autenticazione tra lo strumento di gestione delle risorse e i dispositivi gestiti, rendendo irraggiungibili i dispositivi gestiti. Poiché i dispositivi sono configurati per ignorare le richieste TCP di altre origini, non è possibile accedere a tali dispositivi mediante un'interfaccia di rete. Nella maggior parte dei casi, questi dispositivi non rispondono a richieste ping, SSH o TELNET.
 - Modifiche di rete sull'hypervisor in cui è in esecuzione lo strumento di gestione delle risorse
 - VLAN (Virtual Local Area Network) o modifiche dei tag VLAN
 - Modifiche permanenti agli indirizzi IP del dispositivo quando è abilitato l'incapsulamento
 - Annullamento forzato della gestione di un dispositivo quando è abilitato l'incapsulamento
 - Perdita della macchina virtuale dello strumento di gestione delle risorse
 - Interruzione della comunicazione TCP tra la macchina virtuale e i dispositivi gestiti
 - Altri problemi di rete che impediscono allo strumento di gestione delle risorse di comunicare direttamente con i dispositivi gestiti quando è abilitata la modalità di incapsulamento

Se si verifica un problema permanente, effettuare una delle seguenti operazioni per ripristinare l'accesso ai dispositivi precedentemente gestiti. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dell'incapsulamento](#), [Ripristino della gestione con un modulo CMM dopo un errore del server di gestione](#) e [Ripristino della gestione con un modulo CMM dopo un errore del server di gestione](#) nella documentazione online di XClarity Administrator.

- Per ripristinare l'accesso a un IMM gestito in cui è attiva la modalità di incapsulamento, le impostazioni predefinite devono essere caricate dalla console locale tramite l'interfaccia utente grafica UEFI.
- Utilizzare il bridge da USB a Ethernet per accedere in-band al controller di gestione ed eseguire il seguente comando:


```
encaps lite -off
```
- Per ripristinare l'accesso a un CMM gestito in cui è attiva la modalità di incapsulamento, le impostazioni predefinite devono essere caricate utilizzando il pulsante di reimpostazione posteriore oppure eseguendo il seguente comando se è ancora possibile raggiungere la console:


```
accesscontrol -off -T mm[p]
```

Risoluzione dei problemi di autenticazione e protezione

Utilizzare queste informazioni per risolvere problemi di autenticazione e protezione.

Impossibile eseguire il login a XClarity Orchestrator

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi durante il login a XClarity Orchestrator.

- Verificare che la password sia corretta e che BLOC MAIUSC e BLOC NUM non siano attivati.
 - Accertarsi che l'account utente non sia bloccato. Se è bloccato, attendere la scadenza del periodo di blocco e provare ad eseguire nuovamente il login. Il periodo di blocco predefinito è di **60** minuti.
 - Se si utilizza un server di autenticazione LDAP esterno ed è stata modificata la password per l'account utente utilizzato per collegare XClarity Orchestrator al server LDAP, accertarsi di avere aggiornato anche la nuova password in XClarity Orchestrator.
 1. Eseguire il log in a XClarity Orchestrator utilizzando il nome client e la password attualmente definiti in XClarity Orchestrator (vedere [Configurazione di un server di autenticazione LDAP esterno](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).
 2. Dalla barra dei menu di XClarity Orchestrator, fare clic su **Amministrazione** (🔧) → **Sicurezza** e quindi selezionare **Client LDAP** nel riquadro di navigazione sinistro.
 3. Aggiornare la password nel campo **Password client** e fare clic su **Applica modifiche**.
- Se l'account utente è bloccato a causa di troppi tentativi di login non riusciti in seguito alla modifica della password nel server LDAP, sbloccare l'account direttamente nel server di autenticazione esterna o attendere la scadenza del periodo di blocco e tentare di modificare la password in XClarity Orchestrator.
- Se la password per l'account client utilizzato per collegare XClarity Orchestrator al server di autenticazione esterna è scaduta, attenersi alla procedura descritta di seguito per sbloccare l'account e modificare la password in XClarity Orchestrator.
 1. Sbloccare l'account client, quindi modificare la password client nel server di autenticazione esterna.
 2. Eseguire il log in a XClarity Orchestrator utilizzando il nome client e la password attualmente definiti in XClarity Orchestrator (vedere [Configurazione di un server di autenticazione LDAP esterno](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).
 3. Sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator fare clic su **Amministrazione** (🔧) → **Sicurezza** e selezionare **Client LDAP** nel riquadro di navigazione sinistro.
 4. Aggiornare la password nel campo **Password client** e fare clic su **Applica**.
 - Se si è verificato un arresto imprevisto del sistema operativo host e si riceve un errore di autenticazione, ripristinare XClarity Orchestrator dall'ultimo backup.

Impossibile configurare un client LDAP esterno

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi durante la configurazione di un server di autenticazione esterna.

- Accertarsi che il nome distinto radice sia corretto.
- Se si utilizzano indirizzi server preconfigurati, accertarsi che l'indirizzo IP e il numero di porta del server siano corretti.
- Verificare che le impostazioni di configurazione DNS siano corrette.
- Se si utilizza DNS per rilevare i server, accertarsi che il nome di dominio e il nome della foresta siano corretti.
- Accertarsi che il nome distinto e la password del client siano corretti.

Per informazioni sulla configurazione del server di autenticazione esterna, vedere [Configurazione di un server di autenticazione LDAP esterno](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.

Convalida della certificazione del server non riuscita

Utilizzare queste informazioni quando si tenta di installare un certificato server in Lenovo XClarity Orchestrator e la convalida ha esito negativo.

La convalida della certificazione del server potrebbe avere esito negativo se XClarity Orchestrator tenta di:

- Connettersi alle risorse gestite mediante CIM-XML su HTTPS.
- Raggiungere un server di autenticazione esterna mediante il protocollo LDAP sicuro (se è stata configurata una connessione LDAP sicura).

Per risolvere il problema, completare le seguenti operazioni.

- Accertarsi che il certificato o il relativo certificato di firma sia presente nell'archivio attendibile Certificati sicuri o Certificati servizi esterni in XClarity Orchestrator. Per ulteriori informazioni sui certificati attendibili e i certificati dei servizi esterni, vedere [Utilizzo dei certificati di sicurezza](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Accertarsi che il certificato non sia stato revocato (vedere [Utilizzo dei certificati di sicurezza](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).
- Accertarsi che l'indirizzo IP o il nome host del server corrisponda a uno dei nomi alternativi o al nome comune dell'oggetto (se SAN non è presente) nel certificato.
- Accertarsi che la data odierna sia compresa tra le date "Non valido prima" e "Non valido dopo" nel certificato.

Il certificato SSL non viene ritenuto attendibile

La catena di certificati potrebbe contenere una firma autofirmata o non provenire da un'autorità di certificazione nota.

Ogni istanza di Lenovo XClarity Orchestrator dispone di un'autorità di certificazione univoca, generata internamente. Per impostazione predefinita, la porta 43 (utilizzata per la comunicazione tra l'utente e l'appliance virtuale o tra le risorse gestite e l'appliance virtuale) usa un certificato firmato dall'autorità di certificazione. Se il certificato SSL non viene ritenuto attendibile, generare e distribuire un certificato del server con firma esterna personalizzato a XClarity Orchestrator. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo dei certificati di sicurezza](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.

Risoluzione dei problemi di prestazioni scarse o ridotte

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi di prestazioni scadenti o lente.

- Accertarsi che la quantità di memoria, la dimensione del disco e il numero di processori siano idonei per il numero di dispositivi gestiti. Per ulteriori informazioni sull'appliance virtuale, vedere [Hardware e software supportati](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Accertarsi che il resto della rete sia operativo a un utilizzo nominale.
- In caso di implementazione di Qualità del servizio (QoS), accertarsi che sia configurato per consentire la connettività ottimale a Lenovo XClarity Orchestrator.
- Accertarsi che la topologia di rete sia ottimizzata per la connettività e le prestazioni di XClarity Orchestrator.

Risoluzione dei problemi dell'interfaccia utente

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi di interfaccia utente.

Risposta JSON non riuscita con errore di analisi e altri errori imprevisti

Utilizzare queste informazioni per risolvere problemi relativi alla risposta JSON.

Provare ad effettuare il logout da Lenovo XClarity Orchestrator, per poi procedere a un nuovo login.

Voci di menu, icone delle barre degli strumenti e pulsanti sono disabilitati

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi relativi a voci di menu, icone delle barre degli strumenti e pulsanti disabilitati (grigi).

- Verificare che l'account utente sia membro del gruppo di utenti assegnato al ruolo corretto. Un *ruolo* viene utilizzato per limitare le azioni che gli utenti possono eseguire. Il ruolo assegnato a ciascun gruppo di utenti determina le azioni disponibili per ogni utente membro di questo gruppo di utenti. Ogni utente Lenovo XClarity Orchestrator deve essere membro di almeno un gruppo di utenti.

Per ulteriori informazioni, contattare l'amministratore di sistema.

- Verificare che sia installato il numero di licenze attive necessario in XClarity Orchestrator. Se il numero di licenze attive è inferiore al numero di dispositivi gestiti che supportano le funzioni avanzate di Lenovo XClarity Administrator (ad esempio, se una licenza scade o se la gestione dei dispositivi aggiuntivi supera il numero totale di licenze attive) è necessario un periodo di tolleranza di 90 giorni per installare le licenze appropriate. Se il periodo di tolleranza scade e le licenze appropriate non sono installate, le funzioni vengono disabilitate a seconda della licenza.

Per continuare a utilizzare le funzioni di XClarity Orchestrator è necessario installare le licenze appropriate.

L'interfaccia utente non è visualizzata nella lingua preferita

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi relativi alle preferenze della lingua.

- Accertarsi che il browser Web utilizzi le impostazioni locali della lingua preferita.
- Fare clic sul menu **Account utente**  che si trova nell'angolo superiore destro dell'interfaccia Web di Lenovo XClarity Orchestrator, quindi fare clic su **Modifica lingua** e infine selezionare la lingua che si desidera visualizzare.

Tempi di caricamento lenti o senza risposta, lunga attesa per l'aggiornamento o rendering inappropriato

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi relativi alla reattività dell'interfaccia utente.

- Aggiornare la pagina facendo clic sull'icona **Aggiorna** sul browser Web.
- Cancellare la cache del browser Web e ricaricare la pagina.

Perdita di dati imprevista

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi relativi alla perdita dei dati in Lenovo XClarity Orchestrator.

Se si è verificato un arresto imprevisto del sistema operativo host e i dati non vengono più visualizzati, ripristinare XClarity Orchestrator dall'ultimo backup.

Il browser Web non risponde quando vengono aperte più schede

Quando vengono aperte più schede contenenti pagine di XClarity Orchestrator, il browser Web potrebbe arrestarsi in modo anomalo o non rispondere.

XClarity Orchestrator utilizza JavaScript lato client che scambiano grandi quantità di dati con il server Orchestrator. Quando vengono aperte più schede, il browser Web utilizza più memoria, cicli di processore e larghezza di banda della rete. Diverse schede possono causare l'arresto anomalo o la mancata risposta di alcuni browser. L'effetto varia a seconda delle versioni e i tipi di browser Web.

Per risolvere questo problema, ridurre il numero di schede del browser Web che contengono pagine di XClarity Orchestrator.

Risoluzione dei problemi relativi al controllo degli accessi

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi degli utenti che non possono accedere a risorse specifiche.

- Se un utente non può accedere ai dati per una risorsa specifica che dovrebbero essere accessibili:
 - Identificare gli elenchi di controllo degli accessi associati all'utente, quindi visualizzare l'appartenenza di ciascun gruppo di risorse associato anche a tali elenchi di controllo degli accessi. Verificare che la risorsa in questione sia inclusa in questi gruppi di risorse.
- Se un utente può accedere ai dati per una risorsa specifica che non dovrebbero essere accessibili:
 - Verificare che l'utente non sia un membro di un gruppo di utenti a cui è assegnato il ruolo predefinito di **Supervisore**. L'accesso alla risorsa non può essere limitato per gli utenti supervisore.
 - Identificare gli elenchi di controllo degli accessi associati all'utente, quindi visualizzare l'appartenenza di ciascun gruppo di risorse associato anche a tali elenchi di controllo degli accessi. Verificare che la risorsa in questione non sia inclusa in questi gruppi di risorse.

Risoluzione dei problemi di inoltro dei dati

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi di mancato inoltro dei dati delle metriche a TruScale Infrastructure Service.

- Verificare che lo strumento di gestione delle risorse di Lenovo XClarity Administrator sia online e connesso a XClarity Orchestrator. Per risolvere i problemi di connettività, vedere [Impossibile connettere uno strumento di gestione delle risorse](#).

Suggerimento: l'evento FQXHMMF0002J viene generato da XClarity Administrator quando non è possibile stabilire una connessione a XClarity Orchestrator per più di 100 minuti (vedere [Monitoraggio degli eventi](#)).

- Verificare che i dispositivi gestiti siano online e collegati allo strumento di gestione delle risorse di XClarity Administrator (vedere [Visualizzazione dello stato dei server](#) e [Visualizzazione dello stato dei dispositivi di storage](#) nella documentazione online di XClarity Administrator. Per risolvere i problemi di connettività, vedere [Perdita improvvisa di connettività a un dispositivo](#) nella documentazione online di XClarity Administrator.

Suggerimento: l'evento FQXHMMF0001J viene generato da XClarity Administrator quando non è possibile stabilire una connessione al controller di gestione della scheda di base per più di 100 minuti (vedere [Monitoraggio degli eventi](#)).

- Verificare che i certificati di Lenovo XClarity Controller siano validi e non scaduti. Dall'interfaccia Web di Lenovo XClarity Controller, fare clic sull'icona **Sicuro** e selezionare **Certificato**. Controllare i campi **Generato da** e **Valido da/a**. Se le date non sono valide, rigenerare il certificato facendo clic su **Rigenera il certificato**.
- Verificare che i certificati di Lenovo XClarity Controller siano firmati da un'autorità di certificazione. Verificare i dettagli del certificato per il server ThinkSystem o ThinkAgile. Se il certificato non è firmato da un'autorità di certificazione valida, rigenerare il certificato con una CA valida. **Suggerimento:** Se il server è

un nodo di elaborazione ThinkSystem, il certificato viene ottenuto dallo chassis, una volta che lo chassis viene gestito dallo strumento di gestione delle risorse di XClarity Administrator.

Risoluzione dei problemi relativi al controllo remoto

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi che potrebbero verificarsi quando si usa la funzione di controllo remoto.

La sessione di controllo remoto non si avvia

Utilizzare queste informazioni quando si tenta di avviare la sessione di controllo remoto dall'interfaccia Web di Lenovo XClarity Orchestrator o dal collegamento sul sistema, ma la sessione non viene avviata.

Per risolvere il problema, completare le seguenti operazioni.

- Assicurarsi che il server al quale si sta stabilendo la connessione sia gestito da XClarity Orchestrator e che lo stato di integrità sia normale e lo stato di connettività sia online.
- Verificare che le finestre di dialogo a comparsa non siano disabilitate nella sessione del browser Web.
- Verificare che il browser Web abbia accettato i certificati di sicurezza da XClarity Orchestrator. Generalmente, viene richiesto di accettare il certificato al primo accesso a XClarity Orchestrator dal browser.
- Nella finestra Controllo remoto fare clic su **Preferenze** → **Generale** → **Sincronizza con il server di gestione** e attendere un minuto. Quindi, eseguire nuovamente la sessione di controllo remoto.
- Per avviare l'applicazione, accertarsi di utilizzare una versione supportata di JRE.
- In Internet Explorer, fare clic su **Strumenti** → **Opzioni Internet** → **Avanzate**. Assicurarsi che sia stata selezionata la versione corretta di JRE (JRE versione 7.0, aggiornamento 18 o successivo).
- In Firefox, fare clic su **Strumenti** → **Opzioni** → **Applicazioni**. Verificare che Java Web Start Launcher sia associato al tipo di contenuto JNLP.

Nota: Verificare che l'opzione Usa formato ClientHello compatibile con SSL 2.0 *non sia* selezionata nel pannello di controllo Java.

Se l'applicazione viene avviata tramite il collegamento sul desktop, assicurarsi che il sistema locale sia collegato a XClarity Orchestrator. L'applicazione convalida l'ID utente con il server di autenticazione XClarity Orchestrator.

- Cancellare la cache Java Web Start sul sistema locale. Per cancellare la cache Java Web Start di un sistema su cui è installato un sistema operativo Windows, eseguire il comando `javaws -uninstall`. Questa operazione può essere effettuata anche dal menu JAVA nel pannello di controllo di Windows.
- Per i server ThinkSystem e ThinkAgile, accertarsi che sia installato il firmware del controller di gestione della scheda di base v2.94 o versione successiva.
- Il controllo remoto richiede l'installazione di una chiave FoD (Feature on Demand) per ThinkServer System Manager Premium Upgrade sui server ThinkServer. Per ulteriori informazioni sulle chiavi FoD installate sui server, vedere [Visualizzazione delle chiavi FoD \(Feature on Demand\)](#) nella documentazione online di XClarity Administrator.

Non è possibile connettersi a un server

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi di avvio di una sessione di controllo remoto con un server.

Per risolvere questo problema, completare le seguenti operazioni.

- Accertarsi di essere membri di un gruppo di utenti a cui è assegnato il ruolo di **Amministratore hardware**.

- Accertarsi di disporre dell'accesso al server tramite l'elenco di controllo dell'accesso appropriato.
- Verificare che il sistema locale disponga della connettività di rete e che sia possibile collegarsi a Lenovo XClarity Orchestrator.
- Accertarsi che il server sia gestito da XClarity Orchestrator facendo clic su **Risorse** (🔍) → **Server** sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator.
- Se sul sistema locale è installato un firewall, verificare che siano consentite le connessioni all'indirizzo IP del server gestito.
- Eseguire il ping dell'indirizzo IP del server gestito per verificare che il sistema locale sia connesso al server gestito. Se si sta tentando di accedere a un server gestito da un sistema locale con un indirizzo IP di una rete esterna, anche il server gestito deve disporre di un indirizzo IP a cui sia possibile accedere esternamente.
- Verificare che il tunneling di XClarity Orchestrator non sia stato disabilitato, in modo che XClarity Orchestrator possa eseguire il tunneling delle richieste di controllo remoto al server gestito, indirizzabile in rete solo sulla rete di gestione privata. Il tunneling è abilitato per impostazione predefinita. È possibile abilitare il tunneling di XClarity Orchestrator nella finestra di dialogo Preferenze del controllo remoto, nella scheda **Sicurezza**. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione delle preferenze di controllo remoto](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator..

Non è possibile connettersi a un server in modalità utente singolo

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi di connessione a un server in modalità utente singolo.

Per i server ThinkSystem e ThinkAgile è supportata solo la modalità utente multiplo; la modalità utente singolo non è supportata.

Quando ci si collega a un server in modalità utente singolo, è possibile stabilire una sola sessione di controllo remoto al server alla volta.

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi.

1. Tentare di collegarsi al server gestito in modalità multiutente (se consentito, in base ai requisiti di sicurezza).
2. Contattare altri utenti per determinare se è già stata stabilita una sessione di controllo remoto con il server gestito. In questo caso, attendere finché la sessione di controllo remoto con il server gestito non è terminata.
3. Tentare di collegarsi nuovamente al server gestito in modalità utente singolo.

Il controllo remoto si connette a un server, ma non è disponibile alcun video

Utilizzare queste informazioni per risolvere un problema di connessione a un server da una sessione di controllo remoto: durante la sessione viene visualizzato il messaggio `No video available`.

Assicurarsi che il server sia acceso e che la risoluzione e la velocità di aggiornamento utilizzate siano supportate dal sistema operativo.

Nella seguente tabella sono riportate le risoluzioni e le velocità di aggiornamento supportate.

Tabella 1. Risoluzioni e velocità di aggiornamento supportate

Risoluzione	Velocità di aggiornamento
640 x 480	60, 72, 75 e 85 Hz
800 x 600	60, 72, 75 e 85 Hz
1.024 x 768	60, 72, 75 e 85 Hz
1.440 x 900	60 Hz
1.280 x 1.024	60 e 75 Hz
1.680 x 1.050	60 Hz
1.600 x 1.200	60 e 75 Hz

Un server non viene visualizzato nell'elenco di aggiunta di una nuova sessione

Utilizzare queste informazioni per risolvere un problema di mancata visualizzazione di un server nell'elenco di aggiunta di una nuova sessione o se un server non viene più visualizzato nell'area miniature.

Per risolvere il problema, completare le seguenti operazioni.

- Accertarsi che il server gestito sia gestito da XClarity Orchestrator facendo clic su **Risorse** (🔍) → **Server** sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator.
- Sincronizzare l'inventario facendo clic sulla scheda **Generale** nel menu Preferenza del controllo remoto, quindi su Sincronizza con il server di gestione. Per ulteriori informazioni sulle preferenze di controllo remoto, vedere [Impostazione delle preferenze di controllo remoto](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator..

Lo stato del server nella sessione di controllo remoto non corrisponde allo stato in XClarity Orchestrator

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi di mancata corrispondenza tra lo stato di un server gestito in una sessione di controllo remoto e lo stato del server gestito in Lenovo XClarity Orchestrator.

Per risolvere questo problema, completare le seguenti operazioni.

- Accertarsi che il server gestito sia gestito da XClarity Orchestrator facendo clic su **Risorse** (🔍) → **Server** sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator.
- Sincronizzare l'inventario facendo clic sulla scheda **Generale** nel menu Preferenza del controllo remoto, quindi su Sincronizza con il server di gestione. Per ulteriori informazioni sulle preferenze di controllo remoto, vedere [Impostazione delle preferenze di controllo remoto](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator..

Un'unità o un'immagine non può essere montata su un server

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi di montaggio di un'unità o un'immagine tramite supporti remoti, causati da unità o immagini che non è possibile montare.

Per risolvere il problema, completare le seguenti operazioni.

1. Interrompere e riavviare la sessione di controllo remoto.
2. Configurare la modalità di debug su "Completo" per la sessione di controllo remoto. È possibile configurare la modalità di debug da "Preferenze" nella pagina **Generale**. Quando si configura la modalità di debug su "Completo", la sessione di controllo remoto genera file di log diagnostici. Per

ulteriori informazioni sulla modalità di debug, vedere [Impostazione delle preferenze di controllo remoto](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.

3. Contattare il supporto Lenovo e fornire i file di log. Per ulteriori informazioni sull'invio dei dati diagnostici al supporto Lenovo, vedere [Apertura manuale di un ticket di assistenza nel centro di supporto Lenovo](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator..

L'opzione supporto di storage non viene visualizzata nell'elenco dei dispositivi di supporto remoto da montare

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi relativi alla mancata visualizzazione dell'opzione supporto di storage nell'elenco dei dispositivi di supporto remoto disponibili per il montaggio.

Se un CD, un DVD o un dispositivo USB non viene visualizzato nell'elenco dei dispositivi di supporto remoto disponibili per il montaggio su un server gestito, fare clic su **Riavvia con account amministratore** dal pannello del supporto remoto per accedere a più dispositivi locali.

Non è possibile eseguire un'operazione relativa all'alimentazione

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi di mancata esecuzione di un'operazione relativa all'alimentazione su un server gestito durante una sessione di controllo remoto.

Quando si tenta di eseguire un'operazione relativa all'alimentazione su un server gestito da una sessione di controllo remoto, è possibile che si riceva un messaggio di errore dell'operazione relativa all'alimentazione o di operazione non applicabile allo stato corrente del server gestito. Per risolvere il problema, completare le seguenti operazioni.

- Non è possibile accendere né spegnere un server ThinkSystem o ThinkAgile da una sessione di controllo remoto.
- Quando si tenta di eseguire un'operazione relativa all'alimentazione su un server gestito da una sessione di controllo remoto, è possibile che si riceva un messaggio di errore dell'operazione relativa all'alimentazione o di operazione non applicabile allo stato corrente del server gestito. Per risolvere il problema, completare le seguenti operazioni.
 - Accertarsi che il server sia gestito da XClarity Orchestrator facendo clic su **Risorse** (🔍) → **Server** sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator.
 - Dalla pagina "Server", verificare che lo stato del server sia valido.
 - Verificare che l'operazione relativa all'alimentazione sia valida per lo stato corrente del server. Ad esempio, se il server attualmente è spento, l'invio di un comando di spegnimento avrà esito negativo.
 - Controllare il log dei processi per verificare se l'operazione relativa all'alimentazione è stata completata. Il completamento dell'operazione potrebbe richiedere del tempo, a seconda del carico corrente di XClarity Orchestrator. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dello stato dei processi, vedere [Monitoraggio dei processi](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator..

Risoluzione dei problemi di aggiornamento del firmware

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi di download e applicazione degli aggiornamenti firmware.

- Se non è possibile scaricare un aggiornamento per una specifica piattaforma di risorse, verificare che il catalogo degli aggiornamenti per la piattaforma sia stato scaricato. Per scaricare il catalogo degli aggiornamenti, selezionare la piattaforma e fare clic su **Aggiorna catalogo** → **Aggiorna selezionato**.

Risoluzione dei problemi di configurazione dei server

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi durante la configurazione dei server gestiti tramite i pattern di configurazione.

Si è verificato un errore di attivazione durante la distribuzione di un pattern di configurazione server

Un errore di attivazione indica che si è verificato un problema durante una distribuzione del pattern di configurazione server su un dispositivo gestito. Un errore di attivazione potrebbe verificarsi per diversi motivi. Utilizzare queste informazioni per risolvere questi tipi di problemi.

Per identificare il problema, esaminare i messaggi di errore nel log processi per verificare l'operazione di configurazione nello stato Arrestato con errori.

- Si verificano problemi di connettività o instradamento di rete tra Lenovo XClarity Orchestrator e il dispositivo gestito. Questi problemi potrebbero essere rappresentati nei messaggi del processo come errori LDAP. Ciò indica che si è verificato un problema relativo al dispositivo che si connette all'appliance virtuale sull'interfaccia di rete configurata.

Accertarsi che la connessione di rete tra l'appliance virtuale di XClarity Orchestrator e il dispositivo sia attiva. Se si trovano in segmenti di rete diversi, accertarsi che tra i due segmenti sia operativa l'instradabilità della rete.

- Una o più impostazioni di configurazione nel pattern determinano una modifica delle impostazioni non valida nel dispositivo selezionato. Tenere in considerazione i seguenti esempi.
 - Il pattern UEFI estesa selezionato non è compatibile con il dispositivo selezionato. Ad esempio, se un pattern UEFI per un server ThinkSystem SR650 è selezionato e distribuito su un server ThinkSystem SD650, le differenze nelle impostazioni del processore tra i due server potrebbero causare un errore di attivazione della configurazione. Per risolvere il problema, accertarsi che il pattern UEFI estesa selezionato sia compatibile con il server selezionato.
 - Dopo un aggiornamento firmware, alcune impostazioni non sono supportate sul dispositivo gestito selezionato. Ad esempio, dopo l'aggiornamento del firmware di un adattatore I/O, alcune impostazioni potrebbero essere state rimosse o rinominate dal nuovo firmware e pertanto l'impostazione nel pattern server non è valida sul server di destinazione. Questi problemi vengono rappresentati nel messaggio del processo come "xxx non è un'impostazione". Per risolvere il problema, è possibile apprendere un nuovo pattern server dal server, in modo che il nuovo pattern includa tutte le impostazioni supportate con il nuovo firmware. Se è necessario continuare a utilizzare il vecchio pattern, modificare manualmente il pattern server per rimuovere le impostazioni non valide.
- Si verifica un errore all'accensione o al riavvio del server quando è selezionata l'attivazione completa durante la distribuzione di un pattern. Accertarsi che lo stato di alimentazione del dispositivo sia indicato correttamente in XClarity Orchestrator. In caso contrario, aggiornare l'inventario per sincronizzare lo stato di alimentazione.
 1. Sulla barra dei menu di XClarity Orchestrator fare clic su **Risorse** (🔍) → **Server**. Verrà visualizzata la pagina Server contenente una vista tabulare di tutti i server gestiti.
 2. Selezionare il server e fare clic su **Tutte le azioni** → **Aggiorna inventario**.

Risoluzione dei problemi di distribuzione del sistema operativo

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi che si potrebbero riscontrare nel tentativo di distribuire sistemi operativi nei server gestiti da Lenovo XClarity Orchestrator.

Per problemi generici correlati alla distribuzione dei sistemi operativi, vedere [Impossibile distribuire un sistema operativo](#).

Impossibile distribuire un sistema operativo

Utilizzare queste informazioni per risolvere problemi generici che si potrebbero riscontrare nel tentativo di distribuire un sistema operativo in un server gestito da Lenovo XClarity Orchestrator.

Per risolvere il problema, procedere come segue:

1. Controllare tutti i requisiti per il sistema operativo da distribuire. Vedere [Sistemi operativi supportati](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator. Ad esempio potrebbe verificarsi un problema con la distribuzione di VMware ESXi se lo spazio I/O mappato dalla memoria (MMIO) non è stato impostato su almeno 3 GB.
2. Esaminare le limitazioni di supporto relative alla distribuzione dei sistemi operativi per specifici adattatori I/O. Per informazioni sul supporto degli adattatori I/O, vedere la [Supporto Lenovo XClarity - Pagina Web sulla compatibilità](#).
3. Verificare che il server di destinazione non abbia un pattern di configurazione del server rinviato o parzialmente attivato. Se un pattern di configurazione è stato rinviato o parzialmente attivato sul server di destinazione, riavviare il server per applicare tutte le impostazioni di configurazione.
4. Visualizzare lo stato del server dalla pagina Distribuisci immagini sistema operativo per accertarsi che sia impostato su "Pronto". Se lo stato è "Non pronto", fare clic sul collegamento dello stato per determinare il motivo per cui il server non è pronto per la distribuzione dei sistemi operativi. Per ulteriori informazioni sulla distribuzione del sistema operativo, vedere [Distribuzione di un'immagine del sistema operativo](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
5. Accertarsi che il dispositivo abbia visibilità della posizione di storage selezionata nel profilo del sistema operativo assegnato.

Suggerimento: per verificare che le distribuzioni dei sistemi operativi vengano completate correttamente, rimuovere tutto lo storage dal server, ad eccezione dello storage scelto per la distribuzione dei sistemi operativi.

Impossibile importare un file nel repository di immagini del sistema operativo

Utilizzare questa sezione di informazioni per risolvere i problemi che si potrebbero riscontrare nel tentativo di importare file nel repository di immagini di Lenovo XClarity Orchestrator.

Per risolvere il problema, procedere come segue:

- Accertarsi che il file in fase di importazione sia stato verificato con il test checksum.
- Accertarsi che il sistema operativo di base sia supportato da XClarity Orchestrator (vedere [Sistemi operativi supportati](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).
- Verificare che vi sia spazio sufficiente sul disco nel repository di immagini del sistema operativo per memorizzare il file (vedere [Gestione dello spazio su disco](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).
- Il browser Web Microsoft Edge ha un limite di caricamento di 4 GB. Se il file che si sta importando supera 4 GB, considerare l'utilizzo di un altro browser Web (ad esempio Chrome o Firefox).

Il programma di installazione del sistema operativo non è in grado di trovare l'unità disco su cui si desidera eseguire l'installazione

Per i server che includono adattatori RAID software (come 110i AnyRAID, ServeRAID C100 o C105 e Intel RSTe SATA Software RAID), se l'adattatore SATA è abilitato nel controller di gestione, la modalità SATA deve essere impostata su "AHCI". Altre modalità (come "RAID" e "IDE") non sono supportate per il software RAID dai sistemi operativi RHEL, SLES o VMware.

Nota: Ciascun server deve essere dotato di un adattatore RAID hardware installato e configurato. Il RAID software generalmente presente sull'adattatore di storage Intel SATA integrato non è supportato. Tuttavia, se non è presente un adattatore RAID hardware, impostando l'adattatore SATA in modalità SATA AHCI, in alcuni casi la distribuzione del sistema operativo potrebbe andare a buon fine.

Per modificare la modalità SATA, completare le seguenti operazioni.

1. Da F1 Setup Utility, selezionare il menu **System Settings → Devices and I/O Ports → Onboard SATA Mode**.
2. Premere **+** per modificare il valore in AHCI.
3. Premere **F10** per salvare la modifica.

Problemi di distribuzione di VMware ESXi

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi che si potrebbero riscontrare nel tentativo di distribuire i sistemi operativi VMware ESXi nei server gestiti da Lenovo XClarity Orchestrator.

Blocco o riavvio del sistema causato dalla distribuzione VMware

Il blocco o il riavvio potrebbe verificarsi subito dopo aver visualizzato il seguente messaggio:

```
Loading image.pld
```

Per risolvere il problema, procedere come segue:

Suggerimento: anziché configurare l'impostazione utilizzando Setup Utility di ciascun server, valutare la possibilità di usare i pattern di configurazione per modificare le impostazioni UEFI (vedere [Provisioning delle configurazioni dei server](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator).

1. Riavviare il sistema. Quando viene visualizzato Press <F1> Setup, premere F1.
2. Selezionare **System Settings → Devices and I/O ports**.
3. Modificare l'impostazione per **MM Config** e impostarla su **3 GB**.
4. Accertarsi che l'impostazione per **PCI 64-Bit Resource** sia impostata su **Disable**.
5. Tentare di installare di nuovo l'immagine VMware.

Distribuzione VMware non riuscita con errori del disco

Durante l'installazione di VMware ESXi, potrebbe essere visualizzato un errore relativo all'unità disco e la distribuzione ha esito negativo.

Il messaggio di errore potrebbe essere simile al seguente esempio:

```
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=
```

Questo errore potrebbe verificarsi se il programma di installazione di ESXi non rileva una configurazione SAS disponibile per la formattazione e l'installazione. In genere, significa che la configurazione RAID nel server è inattiva o configurata in modo errato. In alternativa, questo errore potrebbe verificarsi se un pattern server è stato distribuito tramite Lenovo XClarity Orchestrator ed è stata selezionata l'opzione **Disabilita disco locale** per il pattern.

Per risolvere il problema, procedere come segue:

- Se un pattern server è stato distribuito in questo server ed è stata selezionata l'opzione **Disabilita disco locale**, aggiornare il pattern server e ridistribuirlo. Per ulteriori informazioni sulla configurazione dello storage locale mediante pattern server, vedere [Provisioning delle configurazioni dei server](#) nella documentazione online di XClarity Orchestrator.
- Confermare che la configurazione RAID è corretta sul server:

1. Riavviare il server e tentare l'avvio in un'opzione legacy premendo F12 (scegliere un'opzione come HD0).
2. Durante l'avvio, quando verranno visualizzate le informazioni sull'adattatore LSI SAS, premere CTRL +C per modificare la configurazione.
3. Una volta visualizzata l'interfaccia utente, selezionare **Proprietà RAID e Visualizza configurazione esistente**.
 - Se **Visualizza configurazione esistente** non è visibile, il RAID non è stato configurato.
 - Se la configurazione esistente mostra lo stato "Inattivo," assicurarsi che il RAID sia configurato correttamente.

Problemi di distribuzione dei sistemi operativi Linux Red Hat e SUSE

Utilizzare queste informazioni per risolvere i problemi che si potrebbero riscontrare nel tentativo di distribuire i sistemi operativi Red Hat e SUSE Linux sui server gestiti da Lenovo XClarity Orchestrator.

Distribuzione del sistema operativo non riuscita a causa di driver mancanti

Quando si distribuisce Red Hat® Enterprise Linux (RHEL) Server o SUSE® Linux Enterprise Server (SLES) su un server, è possibile che venga visualizzato un messaggio di errore che interrompe la distribuzione, causando il timeout del processo di distribuzione.

Questo errore potrebbe verificarsi se l'immagine del sistema operativo non contiene i driver per supportare tutti gli adattatori installati nel server gestito.

I driver esterni non vengono precaricati in XClarity Orchestrator per determinati adattatori Mellanox IB. La distribuzione di RHEL o SLES su un server con questi adattatori Mellanox non è pertanto supportata. Per ulteriori informazioni sulle limitazioni degli adattatori Mellanox, vedere [Pagina Web del supporto di Lenovo XClarity per gli adattatori Mellanox](#).

Lenovo