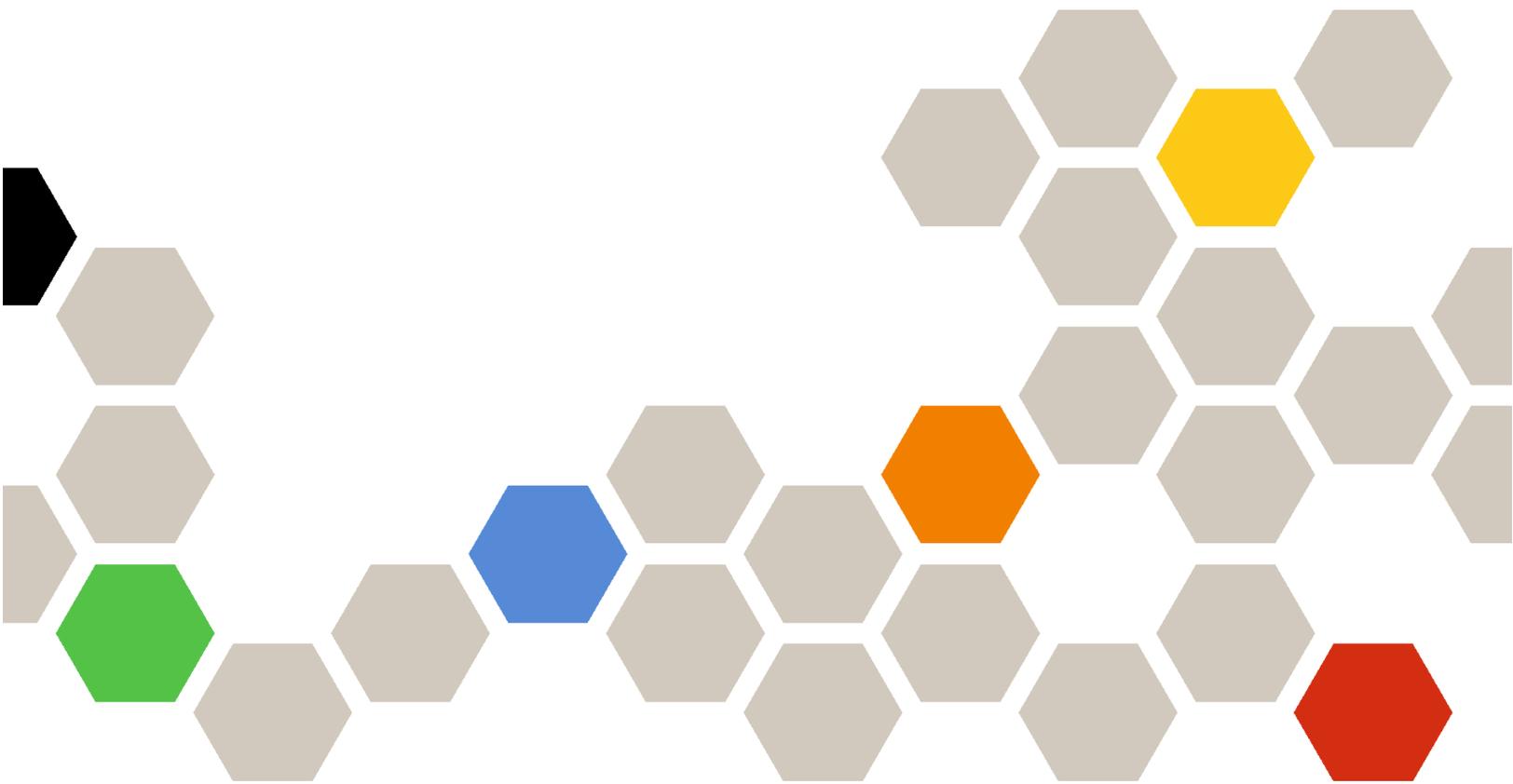




Lenovo XClarity Orchestrator

問題判別ガイド



バージョン 2.1

注

本書および本書で紹介する製品をご使用になる前に、[XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#)の一般事項および特記事項をお読みください。

第 2 版 (2024 年 7 月)

© Copyright Lenovo 2020, 2024 年.

制限付き権利に関する通知: データまたはソフトウェアが米国一般調達局 (GSA: General Services Administration) 契約に準じて提供される場合、使用、複製、または開示は契約番号 GS-35F-05925 に規定された制限に従うものとします。

目次

目次	i	パフォーマンスの低下に関する問題のトラブルシューティング	32
変更の要約	iii	ユーザー・インターフェースに関する問題のトラブルシューティング	32
第1章. ヘルプおよび技術サポートの入手	1	JSON 応答の失敗、解析エラー、他の予期しないエラー	32
第2章. アクティブなアラートの監視	3	メニュー項目、ツールバー・アイコン、およびボタンが無効になっている	33
第3章. イベントの監視	5	ユーザー・インターフェースで、希望の言語が使用されない	33
第4章. サービスおよびサポートの操作	7	読み込みが低速または応答していないように見える、更新に長い時間がかかる、描画が適切でない	33
Lenovo への定期的なデータの送信	7	予期しないデータ損失	33
サービス・データの収集 - XClarity Orchestrator	8	複数のタブが開いていると Web ブラウザーが応答しなくなる	33
デバイスのサービス・データの収集	10	アクセス制御に関する問題のトラブルシューティング	34
デバイスのサービス・データをインポートする	12	データ転送に関する問題のトラブルシューティング	34
サービスおよびサポートの連絡先の作成と割り当て	13	リモート制御に関する問題のトラブルシューティング	35
コール・ホームを使用して自動的にサービス・チケットを開く	14	リモート制御セッションが開始されない	35
Lenovo サポート・センターでサービス・チケットを手動で開く	17	サーバーに接続できない	35
サービス・チケットとステータスの表示	20	シングルユーザー・モードでサーバーに接続できない	36
保証情報の表示	22	リモート制御でサーバーに接続できるがビデオを使用できない	36
第5章. XClarity Orchestrator による問題の解決	25	新しいセッションを追加するためのリストにサーバーが表示されない	37
インストールおよびアンインストールに関する問題のトラブルシューティング	25	サーバーの状態がリモート制御セッションと XClarity Orchestrator とで一致しない	37
インストールが予期せず失敗する	25	ドライブまたはイメージをサーバーにマウントできない	37
ディスカバリーおよび管理に関する問題のトラブルシューティング	25	マウント可能なリモート・メディア・デバイスのリストにストレージ・メディアのオプションが表示されない	37
デバイスを検出できない	25	電源操作を実行できない	38
デバイスを管理できない	27	ファームウェア更新の問題のトラブルシューティング	38
管理ハブを管理できない	28	サーバー構成に関する問題のトラブルシューティング	38
接続に関する問題のトラブルシューティング	28	サーバー構成パターンのデプロイ時にアクティベーション・エラーが発生した	38
Lenovo XClarity Orchestrator にアクセスできない	28	オペレーティング・システム・デプロイメントに関する問題のトラブルシューティング	39
リソース・マネージャーに接続できない	29	オペレーティング・システムをデプロイできない	39
リソース・マネージャーへの接続が突然失われる	29	ファイルを OS イメージ・リポジトリにインポートできない	40
リソースへの接続が突然失われる	30	OS インストーラーで、インストールするディスク・ドライブが見つからない	40
認証およびセキュリティーに関する問題のトラブルシューティング	30		
XClarity Orchestrator にログインできない	31		
外部 LDAP クライアントをセットアップできない	31		
サーバー証明書の検証に失敗する	32		
SSL 証明書を信頼できない	32		

VMware ESXi デプロイメントの問題 41

Red Hat および SUSE Linux のデプロイメント
に関する問題 42

変更の要約

Lenovo XClarity Orchestrator 管理ソフトウェアの以下のリリースでは、新しいソフトウェアの機能拡張および修正をサポートしています。

修正に関する情報については、更新パッケージ内に提供される変更履歴ファイル (*.chg) を参照してください。

このバージョンでは、問題の判別および解決に以下の機能拡張がサポートされています。以前のリリースの変更については、[最新情報](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント を参照してください。

機能	説明
サービスおよびサポート	サービス・チケットを生成したイベントの要約を表示できます (サービス・チケットとステータスの表示 を参照)。

第 1 章 ヘルプおよび技術サポートの入手

Lenovo XClarity Orchestrator に関するヘルプ、サービス、技術支援が必要な場合は、Lenovo がさまざまな形で提供している支援をご利用いただけます。

始める前に

必要に応じて、最適なサポートを得るための連絡先の電話番号、リソース、ガイダンスの一般的な情報については、[Lenovo サポート計画 - ソフトウェア Web ページ](#)を参照してください。

手順

- [Lenovo XClarity Community フォーラム Web サイト](#)を使用して質問し、回答を確認します。
- XClarity Management Hub に関するアイデアを送信するには、Web インターフェースの右上隅の「ユーザー・アカウント」メニュー (☰) で「[アイデアを送信](#)」をクリックし、[Lenovo XClarity アイディエーション Web サイト](#)に直接移動します。
- イベント・ログを確認し、推奨処置に従ってイベント・コードを解決します ([イベントの監視 XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#)を参照)。
- 識別可能な症状がある問題の解決策を見つけ、推奨アクションに従ってすべての問題を解決します。最新のトラブルシューティング手順については、[こちら](#)を参照してください。
- XClarity Orchestrator で問題が起こったときにお客様が問題解決に使用できるヒントや手法を、[Lenovo データセンターサポート Web サイト](#)で確認してください。これらの技術ヒントでは、XClarity Orchestrator の動作に関する問題を回避する手順について説明しています。ご使用の製品で利用可能な技術ヒントを検索するには:

1. [Lenovo データセンターサポート Web サイト](#) にアクセスします。
2. 「検索」フィールドで、「XClarity Orchestrator」を入力します。
3. 「Top Articles (トップ記事)」セクションで「View All (すべて表示)」をクリックしてすべてのヒントを表示するか、または「Search (検索)」フィールドにキーワードを入力して特定のヒントを検索します。

ヒント: 「Relevance (関連性)」、「Popularity (人気)」、または「Newest (最新)」の順にリストをソートできます。

- 問題が解決しない場合で、サポートライン契約、保守契約をお持ちであるか、保証対象である方は、オンラインサービス要求を送信してください。サービス要求を送信すると、Lenovo サポートが迅速に、そして効果的に関連情報を使用できるようになり、お客様の問題の解決策を判別するプロセスが開始されます。Lenovo のサービス技術員は、お客様が要求を完了および送信するとすぐに、解決策の作業を開始します。
- Lenovo サポート・ラインを使用すると、ご使用の Lenovo 製品の用法、構成、およびソフトウェアの問題について、テクニカル・サポートを有料で受けることができます。各地域およびフリー・ダイヤルのサポート電話番号については、[サポート電話番号リスト Web サイト](#)を参照してください。地域で見つかった番号にダイヤルするか、または Web ページの「[連絡先](#)」をクリックして、サポートを受けることができます。

重大度 1 の問題については、いつでも (1 日 24 時間、週 7 日) サポートを利用できます。その他のすべての重大度について、それぞれの地域の作業時間と言語が Web ページに示されます。

中国での製品サポートへのお問い合わせについては、[Lenovo サービス - 中国 Web サイト](#)を参照してください。または、400-106-8888 に電話して製品サポートを依頼してください。電話によるサポートは、月曜から金曜までの午前 9 時から午後 6 時までご利用いただけます。

第2章 アクティブなアラートの監視

アラートは、調査とユーザー操作を必要とするハードウェアまたは Orchestrator イベントの状態です。Lenovo XClarity Orchestrator は、リソース・マネージャーを非同期的にポーリングし、それらのマネージャーから受信したアラートを表示します。

このタスクについて

ローカル・リポジトリに保存されるアクティブなアラートの数に制限はありません。

アラート・カードで、すべてのアクティブ・アラートのリストを表示できます。



The screenshot shows the 'Alerts' section in the XClarity Orchestrator interface. It includes a search bar and a table with columns for date, severity, alert name, resource, maintainability, resource ID, source type, and group. The table lists 10 alerts, all with a severity of 'Warning' (警告) and a group of 'Management' (管理). The maintainability for all alerts is 'None' (なし).

日付と時刻	重大度	アラート	リソース	保守容易性	リソース ID	ソースタイプ	グループ
2022/1...	警告	管理サー...	XClarit...	なし	シャーシ	管理	使用不可
2022/1...	警告	管理サー...	XClarit...	なし	シャーシ	管理	使用不可
2022/1...	警告	管理サー...	XClarit...	なし	スイッチ	管理	使用不可
2022/1...	警告	管理サー...	XClarit...	なし	スイッチ	管理	使用不可
2022/1...	警告	管理サー...	XClarit...	なし	スイッチ	管理	使用不可
2022/1...	警告	管理サー...	XClarit...	なし	スイッチ	管理	使用不可
2022/1...	警告	管理サー...	XClarit...	なし	スイッチ	管理	使用不可
2022/1...	警告	管理サー...	XClarit...	なし	スイッチ	管理	使用不可
2022/1...	警告	管理サー...	XClarit...	なし	スイッチ	管理	使用不可
2022/1...	警告	管理サー...	XClarit...	なし	スイッチ	管理	使用不可

「重大度」列には、アラートの重大度が示されます。以下の重大度が使用されます。

- 通知。操作は不要です。
- 警告。操作を遅延させることができます。または操作は不要です。
- クリティカル。即時操作が必要です。

「保守容易性」列には、デバイスにサービスが必要かどうかと、そのサービスを通常だれが実行するかが表示されます。保守容易性には以下のタイプがあります。

- なし。保守を必要としない通知アラートです。
- ユーザー。問題を解決するための回復アクションを実行します。

- **サポート**。コール・ホームが関連するデバイスを管理するXClarity Orchestratorまたはリソース・マネージャーで有効になっている場合、通常、アラートはLenovo サポート・センターに送信されます。ただし、そのデバイスに対して同じアラート ID のオープン・サービス・チケットがすでに存在する場合は除きます (コール・ホームを使用して自動的にサービス・チケットを開くを参照)。コール・ホームが有効になっていない場合は、サービス・チケットを手動で開いて問題を解決することをお勧めします (Lenovo サポート・センターでサービス・チケットを手動で開くを参照)。

アクティブなアラートが存在する場合、アラートの統計が「アラートの分析」カードに表示されます。現在の日付および指定された期間を通じた重大度、発信元、リソース、および保守容易性について、アラート統計を確認できます (を参照)。



手順

アクティブなアラートを表示するには、以下の1つ以上の手順を実行します。

- **すべてのアクティブ・アラートの表示** XClarity Orchestrator のメニュー・バーで、「監視」(👁️) → 「アラート」をクリックして、「アラート」カードを表示します。
 特定のアラートの詳細を表示するには、「アラート」列の説明をクリックします。アラート、説明、およびリカバリー操作のソースに関する情報がポップアップで表示されます。
- **特定のデバイスに関するアクティブ・アラートの表示**
 1. XClarity Orchestrator のメニュー・バーで「リソース」(📍) をクリックし、デバイス・タイプ (「サーバー」、「スイッチ」など) をクリックすると、カード・リストに、該当するタイプのすべての管理対象デバイスが表示されます。
 2. デバイスの行をクリックすると、該当デバイスのデバイス要約カードが表示されます。
 3. 「アラート・ログ」をクリックすると、そのデバイスのアクティブ・アラートのリストと「アラート分析」カードが表示されます。特定のアラートの詳細を表示するには、「アラート」列の説明をクリックします。アラート、説明、およびリカバリー操作のソースに関する情報がポップアップで表示されます。

第3章 イベントの監視

Lenovo XClarity Orchestrator から、すべてのリソース・イベントと監査イベントの履歴リストにアクセスできます。

詳細:  [特定のデバイス・イベントを監視する方法](#)

このタスクについて

リソース・イベントは、管理対象デバイス、リソース・マネージャー、または XClarity Orchestrator で発生したハードウェアまたは Orchestrator の状態を識別します。これらの監査イベントを使用して、ハードウェアおよび Orchestrator サーバーに関連する問題の追跡と分析を行うことができます。

監査イベントは、リソース・マネージャーまたは XClarity Orchestrator から実行されたユーザー・アクティビティの記録です。これらの監査イベントを使用して、認証関連の問題の追跡と分析を行うことができます。

イベント・ログには、リソース・イベントと監査イベントの両方が含まれています。また、すべてのソースから最大 10 万イベントを含めることができます。1つのリソース・マネージャーとその管理対象デバイスからは、最大 5 万のイベントを記録できます。1つの管理対象デバイスからは、最大 1,000 のイベントを記録できます。イベント数が最大に達すると、次のイベントを受信したときに最も古いイベントが破棄されます。

「重大度」列には、イベントの重大度が示されます。以下の重大度が使用されます。

- (i) **通知**。操作は不要です。
- (ii) **警告**。操作を遅延させることができます。または操作は不要です。
- (iii) **クリティカル**。即時操作が必要です。

「保守容易性」列には、デバイスにサービスが必要かどうかと、そのサービスを通常だれが実行するかが表示されます。保守容易性には以下のタイプがあります。

- なし。保守を必要としない通知アラートです。
- (iv) **ユーザー**。問題を解決するための回復アクションを実行します。
- (v) **サポート**。コール・ホームが関連するデバイスを管理する XClarity Orchestrator またはリソース・マネージャーで有効になっている場合、通常、アラートは Lenovo サポート・センターに送信されます。ただし、そのデバイスに対して同じアラート ID のオープン・サービス・チケットがすでに存在する場合は除きます ([コール・ホームを使用して自動的にサービス・チケットを開く](#) を参照)。コール・ホームが有効になっていない場合は、サービス・チケットを手動で開いて問題を解決することをお勧めします ([Lenovo サポート・センターでサービス・チケットを手動で開く](#) を参照)。

手順

イベントを表示するには、以下の 1 つ以上の手順を実行します。

- すべてのリソースまたは監査イベントの表示 XClarity Orchestrator のメニュー・バーで、「監視 」 → 「イベント」をクリックして、「イベント」カードを表示します。次に、「リソース・イベント」タブまたは「監査イベント」タブをクリックして、ログ項目を表示します。

イベント

イベント・ログは、検出されたハードウェアおよび管理状態の履歴(リソース・イベント)と、ユーザー操作の監査記録(監査イベント)を示します。

リソース・イベント 監査イベント

日付と時刻	重大度	イベント	リソース	保守容易性	リソース・タ	グループ
2022/10/...	警告	デバイスの	Not Availab	なし	使用不可	使用不可
2022/10/...	警告	アラート IC	Not Availab	なし	使用不可	使用不可
2022/10/...	通知	デバイス IC	IO Module:	なし	スイッチ	使用不可
2022/10/...	通知	デバイス IC	IO Module:	なし	スイッチ	使用不可
2022/10/...	通知	アラート IC	Not Availab	なし	使用不可	使用不可
2022/10/...	通知	デバイス IC	IO Module:	なし	スイッチ	使用不可
2022/10/...	通知	デバイス IC	IO Module:	なし	スイッチ	使用不可
2022/10/...	警告	デバイスの	Not Availab	なし	使用不可	使用不可
2022/10/...	警告	アラート IC	Not Availab	なし	使用不可	使用不可
2022/10/...	通知	デバイス IC	IO Module:	なし	スイッチ	使用不可

9358 合計 ページに表示される行数: 10

1 2 3 4 5

• 特定のデバイスに関するリソースまたは監査イベントの表示

1. XClarity Orchestrator のメニュー・バーで「リソース (🔍)」をクリックし、デバイス・タイプ (「サーバー」、「スイッチ」など) をクリックすると、カード・リストに、該当するタイプのすべての管理対象デバイスが表示されます。
2. デバイスの行をクリックすると、該当デバイスのデバイス要約カードが表示されます。
3. 「イベント・ログ」タブをクリックして、そのデバイスの「イベント」ページを表示します。

第 4 章 サービスおよびサポートの操作

Lenovo XClarity Orchestrator には、サービス・ファイルの収集とそのデータの Lenovo サポート への送信、特定のデバイスで特定の保守可能なイベントが発生したときのサービス・プロバイダーへの自動通知のセットアップ、サービス・チケット・ステータスの表示、保証情報に使用できる一連のツールが用意されています。問題が発生したときは、Lenovo サポートに問い合わせるヘルプおよび技術サポートを入手することができます。

Lenovo への定期的なデータの送信

オプションで、ハードウェア環境に関する情報を収集し、そのデータを定期的に Lenovo に送信することを Lenovo XClarity Orchestrator に許可することができます。Lenovo では、Lenovo 製品や Lenovo サポートの品質向上にこのデータを利用しています。

始める前に

事前定義されたスーパーバイザーの役割が割り当てられているユーザー・グループのメンバーである必要があります。

注意：Lenovo サポートにデータを転送するには、[Lenovo のプライバシーに関する声明](#) に同意する必要があります。

このタスクについて

複数のユーザーのハードウェア・データを分析することにより、Lenovo は定期的に発生するハードウェアの変更について把握することができます。その後、予測分析を強化したり、適切な場所に製品の在庫を確保することでサービスおよびサポート・エクスペリエンスを向上したりするために、このデータが利用されます。

ハードウェア・データを Lenovo に送信することに同意した場合、以下のデータが収集され、定期的に送信されます。

- **毎日のハードウェア・データ。** 各管理対象デバイスのインベントリー・データおよびドライブ分析データ (データ収集が有効な場合) の変更のみ
- **毎週のハードウェア・データ。** 管理対象デバイスのすべてのインベントリー・データ、および接続されているリソース・マネージャーに関する情報

注意：このデータは匿名ではありません。

- 収集されるデータには、UUID、WWN、デバイス ID、およびシリアル番号が含まれません。XClarity Orchestrator は、SHA512 で UUID、WWN、およびデバイス ID をハッシュ計算することでインベントリーを変更します。
- 収集されるデータに、ネットワーク情報 (IP アドレス、ドメイン名、ホスト名) やユーザー情報は含まれません。

データが Lenovo に送信されると、HTTPS を使用して XClarity Orchestrator インスタンスから Lenovo アップロード・ファシリティに転送されます。この HTTPS 接続経路で REST API が呼び出され、データが送信されます。XClarity Orchestrator に事前にロードされた証明書が認証に使用されます。XClarity Orchestrator インスタンスがインターネットに直接アクセスできず、XClarity Orchestrator でプロキシが構成されている場合、データはそのプロキシを介して送信されます。

その後、データは Lenovo カスタマー・ケア・リポジトリに移動され、最大 5 年間保管されます。このリポジトリは安全な場所であり、問題のトラブルシューティングのためにデバッグ・データを

Lenovo に送信する際にも使用されます。ほとんどの Lenovo サーバー、ストレージ、およびスイッチ製品で使用されます。

Lenovo カスタマー・ケア・リポジトリからは、提供されたデータについて照会が実行され、Lenovo 製品チームが分析に使用できるグラフが生成されます。

手順

お客様のデータを収集して Lenovo に送信することを XClarity Orchestrator に許可するには、以下の手順を実行します。

ステップ 1. XClarity Orchestrator のメニュー・バーで、「管理 (ⓘ)」 → 「サービスおよびサポート」をクリックし、左側のナビゲーションで「定期的なデータ・アップロード」をクリックして「定期的なデータ・アップロード」カードを表示します。

定期的なデータ・アップロード

お願い:この製品のご利用方法に関する情報の収集を許可していただくことにより、製品の強化や操作性の向上にご協力ください。

[Lenovo のプライバシーに関する声明](#)

定期的にハードウェア・データを Lenovo に送信することに同意します ⓘ

ハードウェア・インベントリとドライブ分析データは、定期的に Lenovo に送信されます。Lenovo は、このデータを使用して将来のサポート・エクスペリエンスを向上させることができます(たとえば、適切な部品を在庫して、お客様の近くにご用意しておくなど)。

個人情報収集されることはありません。この情報の収集は、上の切り替えを使用して定期的なデータ・アップロードを無効にすることによりいつでも停止できます。

ユーザーから収集した情報に基づいて、最後に送信されたアーカイブまたはサンプル・アーカイブを保存することができます。 ⓘ

アーカイブを選択

ファイルの保存

ステップ 2. オプションで、ハードウェア・データを Lenovo に送信することに同意します。

ステップ 3. [Lenovo のプライバシーに関する声明](#) に同意します。

終了後

データの送信に同意した場合、このページからは以下の操作を実行できます。

- ダウンロードするアーカイブを選択して「ファイルの保存」をクリックすることで、Lenovo に送信された最新の毎日/毎週のデータ・アーカイブをローカル・システムに保存できます。

サービス・データの収集 - XClarity Orchestrator

Lenovo XClarity Orchestrator 用にサービス・データを手動で収集し、その情報を tar.gz 形式のアーカイブとしてローカル・システムに保存することができます。次に、サービス・ファイルをダウンロードするか優先サービス・プロバイダーに送信し、発生した問題の解決に役立てることができます。

始める前に

詳細: ⓘ [サービス・データの収集方法](#)

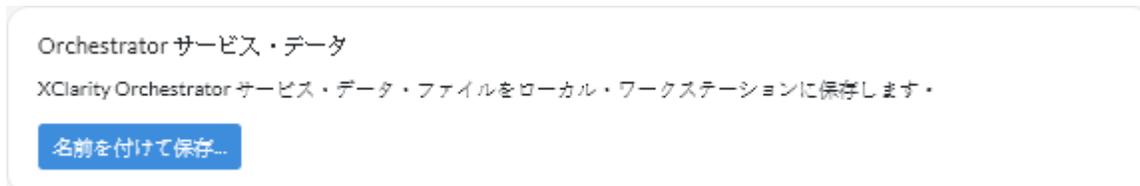
事前定義されたスーパーバイザーの役割が割り当てられているユーザー・グループのメンバーである必要があります。

サービス・データのダウンロード中に Web ブラウザーが XClarity Orchestrator Web サイトのポップアップをブロックしないことを確認します。

手順

XClarity Orchestrator のサービス・データを収集するには、以下の手順を実行します。

ステップ 1. XClarity Orchestrator のメニュー・バーで、「管理 (⚙️)」 → 「サービスおよびサポート」をクリックし、左側のナビゲーションで「サービス・データ」をクリックして「サービス・データの管理」カードを表示します。



ステップ 2. 「名前を付けて保存」をクリックし、サービス・データを収集してアーカイブをローカル・システムに保存します。

サービス・データを収集するジョブを作成します。「監視」(👁️) → 「ジョブ」カードから、ジョブの進行状況を監視できます。ジョブが正常に完了しなかった場合は、ジョブのリンクをクリックしてジョブの詳細を表示します ([ジョブの監視](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントを参照)。

終了後

また、以下の操作を実行できます。

- 「サービス・チケットを開く」アイコン (📄) をクリックして、デバイス固有の「サービス」ページの「サービス・チケット」カードから特定のデバイスのサービス・チケットを手動で開きます ([Lenovo サポート・センターでサービス・チケットを手動で開く](#) を参照)。
- 「サービス・ファイルを付加」アイコン (📎) をクリックして、デバイス固有の「サービス」ページの「サービス・チケット」カードから、選択したアクティブ・サービス・チケットにサービス・データ・アーカイブを付加します。XClarity Orchestrator またはローカル・システムからファイルを添付できます。

注：

- 2 GB 以下の単一アーカイブ・ファイルを接続できます。ファイル名の最大長は 200 文字です。サービス・データ・アーカイブの作成については、[デバイスのサービス・データの収集](#) を参照してください。
- サービス・チケットは、オープン、進行中、保留中のいずれかの状態であることが必要です。クローズ状態またはその他の状態のサービス・チケットにアーカイブをアタッチすることはできません。
- リソース・マネージャーに対して開かれたソフトウェアのサービス・チケットにアーカイブを付加することはできません。
- 「保存」アイコン (💾) をクリックして、選択した 1 つ以上のサービス・データ・アーカイブを「管理サービス・データ」カードからローカル・システムに保存します。複数のファイルを選択した場合、ファイルはダウンロード前に 1 つの .tar.gz ファイルに圧縮されます。
- 「管理サービス・データ」カードから「削除」アイコン (🗑️) をクリックして、必要なくなった 1 つ以上の選択済みのサービス・データ・アーカイブを削除するか、「すべて削除」アイコン (🗑️) をクリックしてアーカイブをすべて削除します。

デバイスのサービス・データの収集

デバイスに問題が発生し、解決に Lenovo サポートなどサービス・プロバイダーのサポートが必要な場合、そのデバイスのサービス・データ (サービス情報、インベントリ、ログなど) を tar.gz 形式のアーカイブ・ファイルとして手動で収集し、問題の原因の特定に役立てることができます。このアーカイブ・ファイルはローカル・システムに保存してから、優先サービス・プロバイダーに送信することができます。

始める前に

サービス・データを収集する前に、[Lenovo のプライバシーに関する声明](#) を受諾する必要があります。プライバシーに関する声明を受諾するには、「[管理 \(Ⓜ\)](#)」 → 「[サービスおよびサポート](#)」をクリックして、左側のナビゲーションで「[コール・ホーム構成](#)」をクリックしてから、「[Lenovo のプライバシーに関する声明に同意する](#)」を選択します。

XClarity Orchestrator 用サービス・データのローカル・システムへの保存については、[8 ページ](#)の「[サービス・データの収集 - XClarity Orchestrator](#)」を参照してください。

サービス・チケットを手動で開き、サービス・データを Lenovo サポートに送信する方法については、[17 ページ](#)の「[Lenovo サポート・センターでサービス・チケットを手動で開く](#)」を参照してください。

保守可能なイベントがデバイスで発生した際に、Lenovo サポート・センターでサービス・チケットを自動的に開いて、サービス・データ・アーカイブを送信するコール・ホームのセットアップについては、[14 ページ](#)の「[コール・ホームを使用して自動的にサービス・チケットを開く](#)」を参照してください。

このタスクについて

Lenovo XClarity Orchestrator でサービス・データを収集する場合、Orchestrator サーバーがリソース・マネージャー (Lenovo XClarity Administrator など) に要求を送信します。リソース・マネージャーは、データを収集してアーカイブ・ファイルとしてローカル・リポジトリに保存した後、アーカイブ・ファイルを XClarity Orchestrator に転送します。

最大 50 個のデバイスのサービス・データを一度に収集できます。

手順

特定のデバイスのサービス・データを収集するには、以下の手順を実行します。

ステップ 1. XClarity Orchestrator のメニュー・バーで、「[管理 \(Ⓜ\)](#)」 → 「[サービスおよびサポート](#)」をクリックし、左側のナビゲーションで「[デバイス操作](#)」をクリックして「[デバイス操作](#)」カードを表示します。

デバイス操作

すべての操作 ▼ フィルター ▼

検索

デバイス	ステータス	タイプ	接続	電源	IP アドレス	グループ	製品名	デバイス
Newp...	...	Server	10.243.	使用不可	Lenov...	サー...
IO M...	...	Switch	10.243.	使用不可	IBM F...	スイ...
IO M...	...	Switch	192.168	使用不可	IBM F...	スイ...
IO M...	...	Switch	10.243.	使用不可	IBM F...	スイ...
IO M...	...	Switch	10.243.	使用不可	IBM F...	スイ...
IO M...	...	Switch	10.243.	使用不可	IBM F...	スイ...
ite-bt...	...	Server	10.243.	使用不可	Lenov...	サー...
IO M...	...	Switch	10.243.	使用不可	IBM F...	スイ...
IO M...	...	Switch	10.243.	使用不可	IBM F...	スイ...
IO M...	...	Switch	0.0.0.0.	使用不可	IBM F...	スイ...

0監視済み / 84合計 ページに表示される行数: 10

ステップ 2. サービス・データを収集するデバイスを選択し、「サービス・データの収集」アイコン (⑥) をクリックします。

この操作を実行するためのジョブが作成されます。「監視」(⑦) → 「ジョブ」カードから、ジョブの進行状況を監視できます。ジョブが正常に完了しなかった場合は、ジョブのリンクをクリックしてジョブの詳細を表示します(ジョブの監視 XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントを参照)。

ステップ 3. 左ナビゲーションの「デバイス・サービス・データ」をクリックして、「サービス・データ」カードを表示します。サービス・データ・アーカイブがテーブルに表示されます。

デバイス・サービス・データ

デバイスから収集した診断ファイルをダウンロードするには、このページを使用します。

すべての操作 ▼ フィルター ▼

検索

ファイル	デバイス	日付と時刻	グループ
7916AC1_SLOT0...	*node03_1	2022/10/04 15:26	使用不可

0監視済み / 1合計 ページに表示される行数: 15

ステップ 4. オプションで、サービス・ファイルをローカル・システムに保存するには、「保存」アイコン (⑧) をクリックします。

終了後

また、以下の操作を実行できます。

- 「サービス・チケットを開く」アイコン (🔗) をクリックして、デバイス固有の「サービス」ページの「サービス・チケット」カードから特定のデバイスのサービス・チケットを手動で開きます (Lenovo サポート・センターでサービス・チケットを手動で開く を参照)。
- 「サービス・ファイルを付加」アイコン (📎) をクリックして、デバイス固有の「サービス」ページの「サービス・チケット」カードから、選択したアクティブ・サービス・チケットにサービス・データ・アーカイブを付加します。XClarity Orchestrator またはローカル・システムからファイルを添付できます。

注：

- 2 GB 以下の単一アーカイブ・ファイルを接続できます。ファイル名の最大長は 200 文字です。サービス・データ・アーカイブの作成については、[デバイスのサービス・データの収集](#)を参照してください。
- サービス・チケットは、オープン、進行中、保留中のいずれかの状態であることが必要です。クローズ状態またはその他の状態のサービス・チケットにアーカイブをアタッチすることはできません。
- リソース・マネージャーに対して開かれたソフトウェアのサービス・チケットにアーカイブを付加することはできません。
- 「保存」アイコン (💾) をクリックして、選択した 1 つ以上のサービス・データ・アーカイブを「サービス・データ」カードからローカル・システムに保存します。複数のファイルが選択されている場合、ファイルは 1 つの tar. gz ファイルとして保存されます。

注：ローカル・システムには、一度に最大 50 個のサービス・データ・アーカイブを保存できます。

- 「サービス・データ」カードから「削除」アイコン (🗑️) をクリックして、必要なくなった 1 つ以上の選択済みのサービス・データ・アーカイブを削除するか、「すべて削除」アイコン (🗑️) をクリックしてアーカイブをすべて削除します。

注：すべてのアーカイブを削除するには、SupervisorGroup グループのメンバーである必要があります。

デバイスのサービス・データをインポートする

特定のデバイスのサービス・データ・アーカイブをインポートできます。アーカイブは、Lenovo XClarity Administrator リソース・マネージャーから、またはベースボード管理コントローラーから直接取得できます。

このタスクについて

一度に最大 10 ファイル、合計 2GB までインポートできます。

保存デバイスのサービス・データを複数回インポートした場合、インベントリー・データは最後にインポートされたサービス・データによって上書きされます。

手順

サービス・データ・アーカイブをインポートするには、以下の手順を実行します。

- ステップ 1. XClarity Orchestrator のメニュー・バーで、「管理 (🔗)」 → 「サービスおよびサポート」をクリックし、左側のナビゲーションで「サービス・データ」をクリックして「デバイス・サービス・データ」カードを表示します。
- ステップ 2. 「インポート」アイコン (📁) をクリックし、サービス・データ・アーカイブをインポートします。
- ステップ 3. 1 つ以上のサービス・データ・アーカイブ (.tar.gz、tzz、または tgz 形式) を「インポート」ダイアログにドラッグ・アンド・ドロップするか、「参照」をクリックしてアーカイブを見つけたことができます。
- ステップ 4. アーカイブが現在 XClarity Orchestrator によって管理されていないデバイス用である場合のみ、「確認目的でのみサービス・データのサーバーをインベントリーに追加」を選択します。

ステップ5. 「インポート」をクリックしてアーカイブをインポートおよび解析し、オプションとしてオフライン・デバイスを管理します。

この操作を実行するためのジョブが作成されます。「監視」(👁️) → 「ジョブ」カードから、ジョブの進行状況を監視できます。ジョブが正常に完了しなかった場合は、ジョブのリンクをクリックしてジョブの詳細を表示します ([ジョブの監視 XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#)を参照)。

サービスおよびサポートの連絡先の作成と割り当て

リソースが Lenovo サポートからの支援を必要とする場合、Lenovo は連絡先を知る必要があります。1つの場所の連絡先情報を定義し、それらの連絡先を特定のリソースのデフォルトの主要連絡先および二次的連絡先として割り当てることができます。

始める前に

[Lenovo のプライバシーに関する声明](#) が受け入れられていることを確認します。「管理」 → 「サービスおよびサポート」 → 「コール・ホームの構成」 ページからプライバシーに関する声明を確認して同意することができます。

このタスクについて

リソース・グループに主要連絡先と二次的連絡先を割り当てることができます。連絡先をリソース・グループに割り当てると、連絡先はそのグループ内のすべてのリソースに割り当てられます。

主要連絡先と二次的連絡先の割り当てはオプションです。ただし、二次的連絡先を割り当てると、主要連絡先も割り当てする必要があります。

デバイスが複数のグループのメンバーである場合、各グループに異なる主要連絡先が割り当てられている可能性があります。最初のグループに対して、またはデバイスが割り当てられた最後のグループに対して、主要連絡先の割り当てを選択できます ([Lenovo サポート・センターでサービス・チケットを手動で開く](#)を参照)。

デバイスが、割り当てられた主要連絡先を持つグループのメンバーでない場合、デフォルトではコール・ホーム連絡先が割り当てられます。コール・ホーム連絡先は、コール・ホームを使用してサービス・チケットを自動的に開くときに使用されます ([コール・ホームを使用して自動的にサービス・チケットを開く](#)を参照)。リソースおよびグループに割り当てられた連絡先は、デフォルトのコール・ホーム連絡先よりも優先されます。

サービス・チケットを手動で開くときに、問題のあるリソースに割り当てられている連絡先を使用するか、別の連絡先を選択するかを選択できます ([Lenovo サポート・センターでサービス・チケットを手動で開く](#)を参照)。

手順

• 連絡先の定義

1. Lenovo XClarity Orchestrator のメニュー・バーで、「管理」(⚙️) → 「サービスおよびサポート」をクリックし、左側のナビゲーションで「連絡先情報」をクリックして「連絡先情報」カードを表示します。
2. 「作成」アイコン(➕)をクリックして、「連絡先を追加」ダイアログを表示します。
3. 連絡先の名前、メール、電話番号、および場所を入力します。
4. 希望の連絡方法を選択します。
5. 「保存」をクリックして連絡先を作成します。

• リソース・グループへの連絡先の割り当て

1. Lenovo XClarity Orchestrator のメニュー・バーで、「リソース」(🔍) → 「グループ」の順にクリックして、「グループ」カードを表示します。
2. グループを選択して、「編集」アイコン (✎) をクリックし、「グループを編集」ダイアログを表示します。
3. リソース・グループを選択します。
4. 「連絡先情報」タブをクリックします。
5. グループ内のすべてのデバイスに割り当てる主要サポート連絡先と1つ以上の二次的サポート連絡先を選択します。
6. 「保存」をクリックします。

終了後

「連絡先情報」カードから、以下の操作を実行できます。

- 編集アイコン (✎) をクリックして、選択済み連絡先を変更します。
- 「削除」アイコン (🗑️) をクリックして、選択済み連絡先を削除します。

コール・ホームを使用して自動的にサービス・チケットを開く

特定の保守可能なイベント (リカバリー不能なメモリー・エラーなど) が特定のデバイスで生成された場合に問題を解決できるように、コール・ホーム機能を使用してサービス・チケットを自動的に開いてサービス・データを Lenovo サポートに送信するように Lenovo XClarity Orchestrator をセットアップできます。

始める前に

事前定義されたスーパーバイザーの役割が割り当てられているユーザー・グループのメンバーである必要があります。

コール・ホーム機能を有効にする前に、XClarity Orchestrator およびコール・ホーム機能に必要なすべてのポートが使用可能であることを確認します。ポートについて詳しくは、[利用可能なポート XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照してください。

コール・ホームによって要求されたインターネット・アドレスに対する接続が存在することを確認します。ファイアウォールについては、[ファイアウォールおよびプロキシ・サーバー XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照してください。

XClarity Orchestrator が HTTP プロキシを介してインターネットにアクセスしている場合は、プロキシ・サーバーが基本認証を使用するように構成され、終了しないプロキシとしてセットアップされていることを確認します。プロキシの設定について詳しくは、[ネットワーク設定の構成 XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照してください。

重要：コール・ホームが XClarity Orchestrator および Lenovo XClarity Administrator の両方で有効になっている場合、サービス・チケットの重複を避けるために、Lenovo XClarity Administrator v2.7 以降が使用されていることを確認します。コール・ホームが XClarity Orchestrator で有効になっており、Lenovo XClarity Administrator で無効になっている場合は、Lenovo XClarity Administrator v2.6 以降がサポートされません。

連絡先が以下の国内にある場合、コール・ホームには Lenovo Premier Support 契約が必要です。詳細については Lenovo 担当員または認定ビジネス・パートナーに連絡してください。

- カタール
- サウジアラビア
- アラブ首長国連邦

このタスクについて

コール・ホームが構成されて有効になっている場合、保守可能なイベントが特定のデバイスで発生すると、XClarity Orchestrator によりサービス・チケットが自動的に開かれ、Lenovo サポート・センターにそのデバイスのサービス・データが転送されます。

重要：Lenovo は、セキュリティーを確保することをお約束しています。Lenovo サポートに通常であれば手動でアップロードするサービス・データは、TLS 1.2 以降を使用して HTTPS 経由で Lenovo サポート・センターに自動的に送信されます。ビジネス・データが送信されることはありません。Lenovo サポート・センターでのサービス・データへのアクセスは、権限を持つサービス担当員に制限されています。

コール・ホームが有効でない場合、[サポート・チケットの Web ページを開く方法](#)の手順に従ってサービス・チケットを手動で開き、サービス・ファイルを Lenovo サポート・センターに送信できます。サービス・ファイルを収集する方法については詳しくは、[Lenovo サポート・センターでサービス・チケットを手動で開く](#)を参照してください。

コール・ホームによって自動的に開かれたサービス・チケットの表示については、[サービス・チケットとステータスの表示](#)を参照してください。

手順

コール・ホームの自動問題通知をセットアップするには、以下の手順を実行します。

ステップ 1. XClarity Orchestrator のメニュー・バーで、「[管理 \(g\)](#)」 → 「[サービスおよびサポート](#)」をクリックし、左側のナビゲーションで「[コール・ホーム構成](#)」をクリックして「[コール・ホーム構成](#)」カードを表示します。

コール・ホームの構成

このページから、管理対象エンドポイントで特定のサービス可能イベントが発生した場合に管理対象エンドポイントのサービス・データを Lenovo サポートに自動的に送信するコール・ホームを設定できます。

[Lenovo のプライバシーに関する声明](#)

Lenovo のプライバシーに関する声明に同意します

お客様の詳細

お客様番号

複数のグループ割り当てから使用する第 1 連絡先 

最初のグループの割り当て

最後のグループの割り当て

デフォルト連絡先

コール・ホームの状態:

<input type="text" value="連絡先の名前"/>	<input type="text" value="住所"/>
<input type="text" value="メール"/>	<input type="text" value="郵便名"/>
<input type="text" value="電話番号"/>	<input type="text" value="郵便番号"/>
<input type="text" value="会社名"/>	<input type="text" value="国/地域"/>
<input type="text" value="連絡方法"/>	<input type="text" value="郵便番号"/>

システムの場所 

ステップ 2. [Lenovo のプライバシーに関する声明](#)を確認して、「Lenovo のプライバシーに関する声明に同意する」をクリックします。

ステップ 3. 問題の報告時に使用するデフォルトの Lenovo お客様番号を指定します。

お客様番号は、XClarity Orchestrator ライセンスの購入時に受信した有効化証明のメールに記載されています。

ステップ4. コール・ホーム・ステータスを「有効」に変更します。

ステップ5. 複数のグループ割り当てから使用する主要連絡先を選択します。

デバイスのグループに主要サポート連絡先を割り当てることができます。デバイスが複数のグループのメンバーである場合、各グループに異なる主要連絡先が割り当てられている可能性があります。最初のグループに対して、またはデバイスが割り当てられた最後のグループに対して、主要連絡先の割り当てを選択できます。

ステップ6. 連絡先情報と Lenovo サポートによるお問い合わせ方法を記入してください。

デバイスが、割り当てられた主要連絡先を持つグループのメンバーでない場合、デフォルトの連絡先はコール・ホームに使用されます。

ステップ7. システム・ロケーション情報を入力します。

ステップ8. 「**コール・ホームの接続テスト**」をクリックして、XClarity Orchestrator が Lenovo サポート・センターと通信できることを検証します。

ステップ9. 「**適用**」をクリックします。

終了後

サービス・データに関連する以下の操作を実行できます。

- 「**構成のリセット**」をクリックして、コール・ホーム設定をデフォルト値にリセットします。
- 左側のナビゲーションで「**サービス・チケット**」をクリックし、コール・ホームを使用して自動または手動で、Lenovo サポート・センターに送信されたすべてのサービス・チケットに関する情報を表示できます。詳しくは、[サービス・チケットとステータスの表示](#)を参照してください。
- 「**サービス・データの収集**」アイコン (📄) をクリックして、「デバイス操作」カードから、選択したデバイスのサービス・データを収集します。詳しくは、[デバイスのサービス・データの収集](#)を参照してください。
- 「**サービス・ファイルを付加**」アイコン (📎) をクリックして、デバイス固有の「サービス」ページの「サービス・チケット」カードから、選択したアクティブ・サービス・チケットにサービス・データ・アーカイブを付加します。XClarity Orchestrator またはローカル・システムからファイルを添付できます。

注：

- 2 GB 以下の単一アーカイブ・ファイルを接続できます。ファイル名の最大長は 200 文字です。サービス・データ・アーカイブの作成については、[デバイスのサービス・データの収集](#)を参照してください。
- サービス・チケットは、オープン、進行中、保留中のいずれかの状態であることが必要です。クローズ状態またはその他の状態のサービス・チケットにアーカイブをアタッチすることはできません。
- リソース・マネージャーに対して開かれたソフトウェアのサービス・チケットにアーカイブを付加することはできません。
- デバイスを選択し、「**サービス・チケットを開く**」アイコン (📄) をクリックすることで、Lenovo サポート・センターでサービス・チケットを手動で開き、特定のデバイスのサービス・データを収集し、該当ファイルを「デバイス操作」カードから Lenovo サポート・センターに送信します。詳しくは、[Lenovo サポート・センターでサービス・チケットを手動で開く](#)を参照してください。Lenovo サポート・センターで追加データを必要とする場合、そのデバイスまたは別のデバイスのサービス・データを再収集するように Lenovo サポートから依頼されることがあります。

Lenovo サポート・センターでサービス・チケットを手動で開く

サービス・フォワーダーを使用するコール・ホームが有効になっている場合、管理対象デバイスで保守可能なイベントが発生すると、Lenovo XClarity Orchestrator により自動的にサービス・チケットが開かれ、サービス・ファイルが収集およびダウンロードされて、Lenovo サポート・センターに送信されます。ま

た、手動で管理対象デバイスのサービス・ファイルをアーカイブとして収集し、アーカイブをローカル・システムに保存して、いつでも Lenovo サポート・センターに送信することもできます。サービス・チケットが開かれると、お客様の問題に関する情報が Lenovo サポートに迅速かつ効率的に届き、ハードウェアの問題に対する解決方法を決定するための処理が開始されます。Lenovo サービス技術員は、お客様がサービス・チケットを完了してオープンするとすぐに、解決策の作業を開始します。

始める前に

Lenovo は、セキュリティーを確保することをお約束しています。Lenovo サポートに通常であれば手動でアップロードするサービス・データは、TLS 1.2 以降を使用して HTTPS 経由で Lenovo サポート・センターに自動的に送信されます。ビジネス・データが送信されることはありません。Lenovo サポート・センターでのサービス・データへのアクセスは、権限を持つサービス担当員に制限されています。

- コール・ホームのお問い合わせ先情報が構成されており、有効であることを確認します ([コール・ホームを使用して自動的にサービス・チケットを開く](#))。
- XClarity Orchestrator メニュー・バーで、「管理 (Ⓜ)」 → 「サービスおよびサポート」をクリックし、左側のナビゲーションで「コール・ホーム構成」をクリックして「コール・ホーム構成」ページを表示し、XClarity Orchestrator で Lenovo サポート・センターと通信できることを確認します。次に、「[コール・ホーム構成テスト](#)」をクリックしてテスト・イベントを生成し、XClarity Orchestrator が Lenovo サポート・センターと通信できることを検証します。
- コール・ホームを有効にする前に、XClarity Orchestrator に必要なすべてのポート (コール・ホームに必要なポートを含む) が使用可能であることを確認します。ポートについて詳しくは、XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントの[利用可能なポート](#)を参照してください。
- コール・ホームによって要求されたインターネット・アドレスに対する接続が存在することを確認します。ファイアウォールについては、XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントの[ファイアウォールおよびプロキシ・サーバー](#)を参照してください。
- XClarity Orchestrator が HTTP プロキシを介してインターネットにアクセスしている場合は、プロキシ・サーバーが基本認証を使用するように構成され、終了しないプロキシとしてセットアップされていることを確認します。プロキシのセットアップについて詳しくは、XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントの[ネットワーク設定の構成](#)を参照してください。

重要: Lenovo は、セキュリティーを確保することをお約束しています。Lenovo サポートに通常であれば手動でアップロードするサービス・データは、TLS 1.2 以降を使用して HTTPS 経由で Lenovo サポート・センターに自動的に送信されます。ビジネス・データが送信されることはありません。Lenovo サポート・センターでのサービス・データへのアクセスは、権限を持つサービス担当員に制限されています。

このタスクについて

サービス・チケットを手動で開くときに、問題のあるリソースに割り当てられている連絡先を使用するか、別の連絡先を選択するかを選択できます。

主要連絡先と二次的連絡先がグループに割り当てられると、それらの連絡先はそのグループの各デバイスに割り当てられます。各デバイスには、1つの主要連絡先と1つ以上の二次的連絡先を割り当てることができます。デバイスが複数のグループのメンバーである場合、デバイスがメンバーであるすべてのグループに割り当てられているすべての二次的連絡先がデバイスに割り当てられます。デバイスが複数のグループのメンバーである場合、各グループに異なる主要連絡先が割り当てられている可能性があります。最初のグループに対して、またはデバイスが割り当てられた最後のグループに対して、主要連絡先の割り当てを選択できます ([コール・ホームを使用して自動的にサービス・チケットを開く](#)を参照)。

デバイスが、割り当てられた主要連絡先を持つグループのメンバーでない場合、デフォルトではコール・ホーム連絡先が割り当てられます。コール・ホーム連絡先は、コール・ホームを使用してサービス・チケットを自動的に開くときに使用されます ([コール・ホームを使用して自動的にサービス・チケットを開く](#)を参照)。リソースおよびグループに割り当てられた連絡先は、デフォルトのコール・ホーム連絡先よりも優先されます。

手順

サービス・チケットを手動で開くには、以下の手順を実行します。

- コール・ホームが構成されており、有効である場合、以下の手順を実行してサービス・チケットを開いた後、サービス・データを収集して、ファイルを Lenovo サポート・センターに送信します。
 1. XClarity Orchestrator のメニュー・バーで「リソース (🔍)」をクリックし、デバイス・タイプ (「サーバー」、「スイッチ」など) をクリックすると、カード・リストに、該当するタイプのすべての管理対象デバイスが表示されます。
 2. デバイスの行をクリックすると、該当デバイスのデバイス要約カードが表示されます。
 3. 左ナビゲーションの「サービス」をクリックして、「サービス・チケット」カードを表示します。
 4. 「サービス・チケットを開く」アイコン (📄) をクリックして、「新規チケットの追加」ダイアログを表示します。
 5. 報告する問題の説明を入力します (関連するイベント・コードなど)。
 6. 必要に応じて、問題の重大度を選択します。これは以下のいずれかの値です。
 - 緊急
 - 高い
 - 中 (デフォルト)
 - 低い
 7. 「送信」をクリックします。
- コール・ホームが構成されて有効になっている場合、保守可能なイベントが特定のデバイスで発生すると、XClarity Orchestrator によりサービス・チケットが自動的に開かれ、Lenovo サポート・センターにそのデバイスのサービス・データが転送されます。

終了後

デバイス固有の「サービス」ページから、以下の操作を実行できます。

- XClarity Orchestrator のメニュー・バーで、「サービスおよびサポート」 → 「サービス・チケット」をクリックして、開かされているすべてのサービス・チケットに関する情報を表示できます。
- 「サービス・チケットの注を追加」アイコン (📝) をクリックして、選択したサービス・チケットに注を追加します。

注：

- サービス・チケットは、オープン、進行中、保留中のいずれかの状態であることが必要です。クローズ状態またはその他の状態のサービス・チケットに注を追加することはできません。
- 注は、Lenovo のサービス・チケットにのみ追加できます。IBM、Service Now、または Cherwill のサービス・チケットに注を追加することはできません。
- リソース・マネージャーに対して開かれたソフトウェアのサービス・チケットに注を追加することはできません。
- 「サービス・ファイルを付加」アイコン (📎) をクリックして、デバイス固有の「サービス」ページの「サービス・チケット」カードから、選択したアクティブ・サービス・チケットにサービス・データ・アーカイブを付加します。XClarity Orchestrator またはローカル・システムからファイルを添付できます。

注：

- 2 GB 以下の単一アーカイブ・ファイルを接続できます。ファイル名の最大長は 200 文字です。サービス・データ・アーカイブの作成については、[デバイスのサービス・データの収集](#)を参照してください。
- サービス・チケットは、オープン、進行中、保留中のいずれかの状態であることが必要です。クローズ状態またはその他の状態のサービス・チケットにアーカイブをアタッチすることはできません。

- リソース・マネージャーに対して開かれたソフトウェアのサービス・チケットにアーカイブを付加することはできません。

サービス・チケットとステータスの表示

コール・ホームを使って手動で作成された、または自動で Lenovo Support センターに送信されたサービス・チケット、およびコール・ホーム以外のサポート・サービスによって生成されたサポート・チケットの情報を表示できます。

このタスクについて

サービス・チケットのステータスは、24時間ごとに Lenovo サポート・センターと同期して更新されます。

「状態」列は、サービス・チケットのステータスを示します。サービス・チケットは、以下のいずれかの状態になります。

- アクティブ
- 応答済み
- キャンセル
- キャンセル
- 作成
- お客様がキャンセルしました
- 終了
- 拒否されたパーティ
- 複製
- エラー
- エラー状態
- 進行中
- 初期化済み
- マージ済み
- 監視 - ソリューションがデプロイされました
- 新規
- 保留中
- 保留中
- 問題の発生
- 解決された問題
- 処理中
- 拒否
- 再検索中
- 解決済み
- 提供されたソリューション
- 送信済み
- 不明
- 待機中
- 詳細を待機中
- Lenovo 内部サポートを待機する
- 外部サポート・パーティを待機しています
- お客様からのフィードバックをソリューションで待機しています
- ソリューションのデプロイメントを待機しています
- 管理対象サービスに転送されています
- ウォーム転送
- 進行中

「タイプ」列には、「サービス・チケット番号」列にリストされているサービス・チケットのタイプが表示されます。サービス・チケット・タイプは以下のいずれかの値です。

- Cherwill チケット

- IBM コール・ホーム・チケット
- Lenovo コール・ホーム・チケット
- Lenovo パススルー・コール・ホーム・チケット
- Lenovo ソフトウェア・コール・ホーム・チケット
- ServiceNow

手順

- すべてのサービス・チケットのステータスの表示「サービス・チケット」カードを表示するには、「管理」(6) → 「サービスおよびサポート」の順にクリックして、左側のナビゲーションで「サービス・チケット」をクリックします。

ヒント: イベント ID をクリックすると、サービス・チケットが生成されたイベント (発生した場合のユーザー操作など) の要約が表示されます。

サービス・チケ	状態:	イベント ID	説明:	製品名:	シリアル番号	作成日:
100103...	進行中	FQXXOSS1	test_ticket	Abyss-S...	ABYSSR...	2023/09...
100103...	進行中	806F010C	Uncorre...	Abyss-S...	ABYSSR...	2023/09...

0選択済み / 2合計 ページに表示される行数: 15

- 特定のデバイスのサービス・チケットのステータスの表示

1. XClarity Orchestrator のメニュー・バーで「リソース」(7) をクリックし、デバイス・タイプ (「サーバー」、「スイッチ」など) をクリックすると、カード・リストに、該当するタイプのすべての管理対象デバイスが表示されます。
2. デバイスの行をクリックすると、該当デバイスのデバイス要約カードが表示されます。
3. 左側のナビゲーションで「サービス」をクリックすると、「サービス・チケット」カードが開き、デバイスのサービス・チケットのリストが表示されます。

ヒント: イベント ID をクリックすると、サービス・チケットが生成されたイベント (発生した場合のユーザー操作など) の要約が表示されます。

サービス・チケ	状態:	イベント ID:	説明:	シリアル番号:	作成日:
1001032647	進行中	FQXXOSS00	test_ticket	ABYSSR093	2023/09/1...
1001032643	進行中	806F010C2C	Uncorrecta...	ABYSSR093	2023/09/1...

0選択済み / 2合計 ページに表示される行数: 15

終了後

サービス・チケットに関連する以下の操作を実行できます。

- XClarity Orchestrator を構成して、保守可能なイベントが発生したときに自動的にサービス・チケットを開きます (14 ページの「[コール・ホームを使用して自動的にサービス・チケットを開く](#)」を参照)。
- 「サービス・チケット・ステータスの更新」アイコン (🔄) をクリックして、Lenovo サポート・センターとデータを同期し、すべてのアクティブ・サービス・チケットのステータスを更新します。
- 「サービス・チケットを開く」アイコン (🔍) をクリックして、デバイス固有の「サービス」ページのサービス・チケット・カードから特定のデバイスのサービス・チケットを手動で開きます。
- 「サービス・チケットの注を追加」アイコン (📝) をクリックして、選択したサービス・チケットに注を追加します。

注：

- サービス・チケットは、オープン、進行中、保留中のいずれかの状態であることが必要です。クローズ状態またはその他の状態のサービス・チケットに注を追加することはできません。
- 注は、Lenovo のサービス・チケットにのみ追加できます。IBM、Service Now、または Cherwill のサービス・チケットに注を追加することはできません。
- リソース・マネージャーに対して開かれたソフトウェアのサービス・チケットに注を追加することはできません。
- 「サービス・ファイルを付加」アイコン (📎) をクリックして、デバイス固有の「サービス」ページの「サービス・チケット」カードから、選択したアクティブ・サービス・チケットにサービス・データ・アーカイブを付加します。XClarity Orchestrator またはローカル・システムからファイルを添付できます。

注：

- 2 GB 以下の単一アーカイブ・ファイルを接続できます。ファイル名の最大長は 200 文字です。サービス・データ・アーカイブの作成については、[デバイスのサービス・データの収集](#)を参照してください。
- サービス・チケットは、オープン、進行中、保留中のいずれかの状態であることが必要です。クローズ状態またはその他の状態のサービス・チケットにアーカイブをアタッチすることはできません。
- リソース・マネージャーに対して開かれたソフトウェアのサービス・チケットにアーカイブを付加することはできません。
- 「レポート・フォワーダーの作成」アイコン (📧) をクリックして、反復ベースのアクティブなサービス・チケットに関するレポートを 1 つ以上のメール・アドレスに転送します。レポートは、現在テーブルに適用されているデータ・フィルターを使用して送信されます。表示および非表示されたテーブルのすべての列がレポートに含まれます。詳しくは、[レポートの転送](#) XClarity Administrator オンライン・ドキュメントを参照してください。
- 「レポート・フォワーダーに追加」アイコン (➕) をクリックして、テーブルに現在適用されているデータ・フィルターを使用して、特定のレポート・フォワーダーにアクティブなサービス・チケット・レポートを追加します。レポート・フォワーダーにアクティブなサービス・チケット・レポートが既に含まれている場合、現在のデータ・フィルターを使用するためにレポートが更新されます。

保証情報の表示

管理対象デバイスの保証状況 (延長保証を含む) を確認できます。

始める前に

Lenovo XClarity Orchestrator で管理対象デバイスの保証情報を収集するには、以下の URL にアクセスする必要があります。これらの URL へのアクセスをブロックしているファイアウォールがないことを確認します。詳しくは、[ファイアウォールおよびプロキシ・サーバー](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントを参照してください。

- Lenovo Warranty データベース (ワールドワイド) - <https://ibase.lenovo.com/POIRequest.aspx>

- Lenovo Warranty Web サービス - <http://supportapi.lenovo.com/warranty/> または <https://supportapi.lenovo.com/warranty/>

注：

- 保証サポートは現在、中国のユーザー向けにはサポートされていません。
- 保証はシャーシに対してリストされていますが、対応する Chassis Management Module (CMM) ではありません。

このタスクについて

保証情報は、保証のあるデバイスについては毎週取得され、保証のないデバイスについては毎日取得されます。

手順

保証情報を表示するには、「管理」(*) → 「サービスおよびサポート」をクリックし、左側のナビゲーションで「保証」をクリックして「保証」カードを表示します。

デバイス	ステータス	製品名	タイプ - モデル	保証番号	シリアル番号	開始日	有効期限	グループ
*node02	使用不可	IBM Flex	7916/...	使用不可	SLOT002	使用不可	使用不可	使用不可
*node02	使用不可	IBM Flex	7916/...	使用不可	SLOT002	使用不可	使用不可	使用不可
*node03	使用不可	IBM Flex	7916/...	使用不可	SLOT003	使用不可	使用不可	使用不可
*node03	使用不可	IBM Flex	7916/...	使用不可	SLOT003	使用不可	使用不可	使用不可
*node06	使用不可	IBM Flex	7916/...	使用不可	SLOT006	使用不可	使用不可	使用不可
*node06	使用不可	IBM Flex	7916/...	使用不可	SLOT006	使用不可	使用不可	使用不可
*node09	使用不可	IBM Flex	7916/...	使用不可	SLOT009	使用不可	使用不可	使用不可
*node09	使用不可	IBM Flex	7916/...	使用不可	SLOT009	使用不可	使用不可	使用不可
*node11	使用不可	IBM Flex	7916/...	使用不可	SLOT011	使用不可	使用不可	使用不可
*node11	使用不可	IBM Flex	7916/...	使用不可	SLOT011	使用不可	使用不可	使用不可
10.243.1	使用不可	Lenovo F	9532/...	使用不可	06DGCV	使用不可	使用不可	使用不可
10.243.1	使用不可	IBM Flex	8731/...	使用不可	23LAR6E	使用不可	使用不可	使用不可
10.243.1	使用不可	IBM Flex	7916/...	使用不可	CAR206:	使用不可	使用不可	使用不可
10.243.1	使用不可	IBM Flex	7917/...	使用不可	06EKZB:	使用不可	使用不可	使用不可
10.243.2	使用不可	IBM Flex	8737/...	使用不可	06PGVA:	使用不可	使用不可	使用不可

211 合計 ページに表示される行数: 15

終了後

「保証」カードから、以下の操作を実行できます。

- 管理対象デバイスの保証の有効期限について通知を受け取るには、「保証設定の構成」アイコン (🔗) をクリックして構成します。以下の設定を構成できます。
 - デバイス保証の有効期限が来る前にアラートを生成する機能を有効にします。
 - 保証の有効期限が来る何日前にアラートを生成するかを設定します。
- 「ステータス」列のリンクをクリックして、特定のデバイスの保証情報(ある場合)を Lenovo サポート Web サイトで検索します。
- 「すべての操作 → 📧 レポート・フォワーダーの追加」をクリックして、反復ベースの保証に関するレポートを1つ以上のメール・アドレスに転送します。レポートは、現在テーブルに適用されているデータ・フィルターを使用して送信されます。表示および非表示されたテーブルのすべての列がレポートに含まれます。
- 「レポート・フォワーダーに追加」アイコン (➕) をクリックして、テーブルに現在適用されているデータ・フィルターを使用して、特定のレポート・フォワーダーに保証レポートを追加します。レポート・フォワーダーに保証レポートが既に含まれている場合、現在のデータ・フィルターを使用するためにレポートが更新されます。

第 5 章 XClarity Orchestrator による問題の解決

この情報を使用して、Lenovo XClarity Orchestrator で発生する可能性がある問題を解決してください。

インストールおよびアンインストールに関する問題のトラブルシューティング

この情報を使用して、インストールおよびアンインストールに関する問題をトラブルシューティングしてください。

インストールが予期せず失敗する

この情報を使用して、Lenovo XClarity Orchestrator をインストールするときの問題をトラブルシューティングしてください。

- 物理ホスト・システムが最小システム要件を満たしていることを確認します ([サポートされるハードウェアおよびソフトウェア XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照)。
- システムまたは仮想システムが最小システム要件を満たしていることを確認します ([サポートされるハードウェアおよびソフトウェア XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照)。
- サポートされているハイパーバイザーを使用していることを確認します ([サポートされるハードウェアおよびソフトウェア XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照)。

ディスクバリーおよび管理に関する問題のトラブルシューティング

この情報を使用して、デバイスの検出および管理に関する問題をトラブルシューティングしてください。

デバイスを検出できない

この情報を使用して、管理可能なデバイスを探索するときの問題をトラブルシューティングしてください。

- Lenovo XClarity Orchestrator でそのデバイスがサポートされていることを確認します。サポートされるデバイスのリストについては、[サポートされるハードウェアおよびソフトウェア XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照してください。
- ネットワーク上のデバイスに XClarity Orchestrator から到達できることと、ネットワーク上の XClarity Orchestrator にデバイスから到達できることを確認します。
- ファイアウォールで正しいポートが開いていることを確認します。ポート要件については、[利用可能なポート XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照してください。
- [サポートされるハードウェアおよびソフトウェア XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を使用して管理する各サーバーに、最小限必要なファームウェアがインストールされていることを確認します。
- ユニキャストおよびマルチキャスト SLP がネットワーク上で有効になっていることを確認します。
- ThinkEdge クライアント・デバイスの場合、UDC エージェントがデバイスにインストールされていることを確認します。
- ThinkServer サーバーの場合:
 - サーバーの管理 Web インターフェースを使用して、サーバーのホスト名が有効なホスト名または IP アドレスを使用して構成されていることを確認します。
 - ThinkServer System Manager (TSM) 上で SLP が有効になっており、ホスト名が有効になっていることを確認します。SLP がどの ThinkServer サーバーで有効にされているかを判別するには、優先 SLP ツールを使用して、WBEM サービスに SLP 要求照会を送信します。

```
$ slptool findsrvs service:wbem
```

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

SLP が特定の ThinkServer で有効にされているかを判別するには、優先 SLP ツールを使用して、WBEM サービスに SLP 要求照会を送信します。

```
$ 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)
```

デバイスが SLP 要求に応答しない場合は、以下のパラメーターを使用して TSM に IPMI コマンドを送信し、TSM ファームウェアを再起動します。TSM が再起動するまでに数分かかる場合があります。

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

次の例では、ipmitool オープン・ソース・ツールを使用して SLP を有効にします。

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

- RackSwitch スイッチの場合は、SLP が有効になっており、ホスト名が構成スイッチで設定されていることを確認します。
 - ThinkSystem DB シリーズおよび NVIDIA Mellanox スイッチは検出できません。これらのスイッチを管理するには、「新しいデバイスの検出と管理」ページで「手動入力」をクリックして、スイッチの IP アドレスを手動で入力します。
 - その他のスイッチの場合は、SLP が有効になっており、ホスト名がスイッチ構成で設定されていることを確認します。SLP がどのスイッチで有効にされているかを判別するには、優先 SLP ツールを使用して、次の SLP マルチキャスト要求を送信します。この要求は、SLP ツールが実行中のサーバーと同じサブネット上にあるスイッチだけを検索します。

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

SLP が特定のスイッチで有効にされているかを判別するには、優先 SLP ツールを使用して、次のユニキャスト SLP 要求を送信します。

```
$ 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>)
```

- Lenovo Storage デバイス (ThinkSystem DE シリーズ以外): SLP が有効になっており、ネットワークが XClarity Orchestrator とストレージ・デバイス間の SLP 通信をブロックしていないことを確認します。SLP がどのストレージ・デバイスで有効にされているかを判別するには、優先 SLP ツールを使用して、API サービスに SLP 要求照会を送信します。

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

SLP が特定のストレージ・デバイスで有効にされているかを判別するには、優先 SLP ツールを使用して、API サービスに SLP 要求照会を送信します。

```
$ 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)
```

ストレージ・デバイスが SLP 要求に応答しない場合:

- ネットワークでデバイス間の SLP 通信が許可されていることを確認します。
- ストレージ・デバイスに「Storage Management Initiative Specification (SMI-S)」が有効になっていることを確認し、管理 Web インターフェースまたは CLI を使用してストレージ・デバイスを再起動します。

デバイスを管理できない

この情報を使用して、デバイスを管理するときの問題をトラブルシューティングしてください。

- Lenovo XClarity Orchestrator でそのリソースがサポートされていることを確認します。サポートされるデバイスとマネージャーのリストについては、[サポートされるハードウェアおよびソフトウェア XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照してください。
- ネットワーク上のリソースに XClarity Orchestrator から到達できることと、ネットワーク上の XClarity Orchestrator にリソースから到達できることを確認します。
- ファイアウォールで正しいポートが開いていることを確認します。ポート要件については、[利用可能なポート XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照してください。
- [サポートされるハードウェアおよびソフトウェア XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を使用して管理する各サーバーに、最小限必要なファームウェアがインストールされていることを確認します。
- リソースの資格情報が正しいことを確認します。

注：パスワードがデバイスのセキュリティー・ポリシーおよびパスワード・ポリシーに従っていることを確認します。セキュリティー・ポリシーとパスワード・ポリシーが異なる場合があります。

デバイスが XClarity Orchestrator により管理されているとき、管理コントローラーのユーザーは集中型で管理されます。つまり、XClarity Orchestrator 内部または外部認証サーバーで定義されているユーザー・アカウントが管理コントローラーへのログインにも使用されます。管理コントローラーで他の全てのローカル・アカウントが無効になっている間、RECOVERY_ID という新しいローカル・ユーザー・アカウントが作成されます。

- 各デバイスで CIM over HTTPS が有効になっていることを確認します。
 1. RECOVERY_ID ユーザー・アカウントを使用して、サーバーの管理 Web インターフェースにログインします。
 2. 「IMM 管理」 → 「セキュリティー」をクリックします。
 3. 「CIM Over HTTPS」タブをクリックして、「CIM Over HTTPS を有効にする」を選択していることを確認します。
- リソースのサーバー証明書が外部証明機関によって署名されている場合は、証明機関証明書および任意の中間証明書が XClarity Orchestrator 信頼ストアにインポートされていることを確認します ([信頼できる外部署名済み XClarity Orchestrator サーバー証明書のインストール XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#)を参照)。
- デバイスのシステム・ボードが交換された場合、デバイスには新しいシリアル番号と UUID が割り当てられます。XClarity Orchestrator が交換前と同じデバイスとしてデバイスを認識するようにする場合、以前のシリアル番号および UUID と一致するようにシリアル番号および UUID を更新する必要があります。手順については、ご使用のデバイスの資料を参照してください。
- ThinkSystem SR635 および SR655 サーバー:
 - オペレーティング・システムがインストールされていること、およびサーバーが OS、マウントされたブート可能メディア、または efshell に少なくとも 1 回はブートされていることを確認して、XClarity Orchestrator がそれらのサーバーのインベントリを収集できるようにします。
 - IPMI over LAN が使用可能であることを確認します。「IPMI over LAN」は、これらのサーバーではデフォルトで無効であり、サーバーを管理するには手動で有効にする必要があります。TSM を使用して IPMI over LAN を有効にするには、「設定」 → 「IPMI の構成」をクリックします。変更をアクティブにするには、サーバーの再起動が必要になることがあります。

- RackSwitch スイッチ:
 - スイッチで SSH が有効になっていることを確認します。
 - 設定されている場合は、スイッチの特権実行モードに入るために使用する「有効」パスワードが正しいことを確認します。
- System x3950 X6 サーバー:
 - サーバーは、それぞれ独自のベースボード管理コントローラーを持つ2つの4Uエンクロージャーとして管理する必要があります。

管理ハブを管理できない

この情報を使用して、ハブを管理するときの問題をトラブルシューティングしてください。

- 管理ハブが Lenovo XClarity Orchestrator によってサポートされていることを確認します ([サポートされるハードウェアおよびソフトウェア XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#)を参照)。
- イベント・ログでネットワーク・イベントがないか調べて、ある場合は問題を解決します。
- ネットワーク・ハードウェアが、管理ハブへの接続パスで正しく動作していることを確認します。
- 管理ハブでスイッチとファイアウォールの正しいポートが有効になっていることを確認します。必要なポートについては、[利用可能なポート XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#)を参照してください。
- ネットワークの IP アドレスが有効であることを確認して、管理ハブに有効なネットワーク構成があることを確認します。管理ハブに ping 送信して、ネットワーク上で見えるかどうかをテストします。
- 管理ハブによって生成された登録キーが XClarity Orchestrator にインストールされていることを確認し、XClarity Orchestrator によって生成された登録キーが管理ハブにインストールされていることを確認します。登録キーが有効でない場合は、新しいキーを生成してインストールします ([リソース・マネージャーの接続 XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#)を参照)。
- 管理ハブのサーバー証明書が外部証明機関によって署名されている場合は、サブジェクト代替名に管理ハブの完全修飾ドメイン名 (FQDN) または IP アドレスが含まれていること、およびサブジェクト名が管理ハブの FQDN に設定されていることを確認します ([信頼できる外部署名済み XClarity Orchestrator サーバー証明書のインストール XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#)を参照)。
- CSR を使用して管理ハブ証明書が生成された場合:
 - 証明書に、サブジェクト代替名の一部として FQDN および IP アドレスが含まれていることを確認します。
 - 証明書が *サーバー証明書*と *クライアント証明書*の両方として使用されるように構成されていることを確認します。
- 登録キーのインストール中に管理ハブでエラーが発生した場合、Lenovo サポートにお問い合わせの上サポートを受けてください。

接続に関する問題のトラブルシューティング

この情報を使用して、リソースの接続に関する問題をトラブルシューティングしてください。

Lenovo XClarity Orchestrator にアクセスできない

この情報を使用して、Lenovo XClarity Orchestrator に接続するときの問題をトラブルシューティングしてください。

- ホスト・オペレーティング・システムが予期せずにシャットダウンして、XClarity Orchestrator に接続できなくなった場合、最新のバックアップから XClarity Orchestrator を復元します。

リソース・マネージャーに接続できない

この情報を使用して、リソース・マネージャーに接続するときの問題をトラブルシューティングしてください。

- リソース・マネージャーの資格情報が正しいこと、およびパスワードの有効期限が切れていないを確認します。

注：パスワードがデバイスのセキュリティー・ポリシーおよびパスワード・ポリシーに従っていることを確認します。セキュリティー・ポリシーとパスワード・ポリシーが異なる場合があります。

- リソース・マネージャーが、サポートされるデータ・フォワーダーの最大数に達していないことを確認します。XClarity Orchestrator は、リソース・マネージャーへの接続が作成されるとLenovo XClarity Administrator リソース・マネージャーでイベント・フォワーダーを作成します。
- XClarity Administrator リソース・マネージャーのイベント・フォワーダーが有効になっていることを確認します。
- リソース・マネージャーがサポートされているバージョンであることを確認します。サポート対象のデバイスのリストについては、XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントの[サポートされるハードウェアおよびソフトウェア](#)を参照してください。
- ネットワーク上のリソース・マネージャーに XClarity Orchestrator から到達できることと、ネットワーク上の XClarity Orchestrator にリソース・マネージャーから到達できることを確認します。
- ファイアウォールで正しいポートが開いていることを確認します。ポート要件については、[利用可能なポート](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントを参照してください。
- リソース・マネージャーの証明書が外部証明機関 (CA) によって署名されている場合は、CA 証明書および任意の中間証明書が XClarity Orchestrator 信頼ストアにインポートされていることを確認します ([セキュリティー証明書の使用](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント)。
- 外部署名済み証明書があるリソース・マネージャーに接続する場合：
 - X.509 v3 証明書である必要があります。XClarity Orchestrator は、外部署名された v1 証明書があるリソース・マネージャーに接続できません。
 - 証明書の詳細に以下の要件が含まれていることを確認します。
 - キー使用法には以下が含まれている必要があります。
 - キーの承諾
 - デジタル署名
 - キーの暗号化
 - 拡張キー使用法には、以下の情報が含まれている必要があります。
 - サーバー認証 (1.3.6.1.5.5.7.3.1)
 - クライアント認証 (1.3.6.1.5.5.7.3.2)

リソース・マネージャーへの接続が突然失われる

この情報を使用して、リソース・マネージャーまたはデバイスがオフラインである場合の問題をトラブルシューティングしてください。

- リソース・マネージャーの場合、リソース・マネージャーのイベント・フォワーダーが有効になっていることを確認します。XClarity Orchestrator は、そのリソース・マネージャーへの接続が作成されると、リソース・マネージャーでイベント・フォワーダーを作成して有効にします。
- イベント・ログでそのリソース・マネージャーのネットワーク・イベントの有無を確認し、最初にそれらを解決します。イベント・ログについて詳しくは、[イベントの監視](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントを参照してください。
- リソース・マネージャーへの直接ログインを試み、資格情報が変更されていないかを確認します。
- リソース・マネージャーの IP アドレスがネットワークに対して有効であることを確認してください。IP アドレスに ping を送信して、ネットワーク上で見えるかどうかをテストします。

- ネットワーク・ハードウェアが、リソース・マネージャーへの接続パスで正しく動作していることを確認します。
- リソースでスイッチとファイアウォールの正しいポートが有効になっていることを確認します。必要なポートについては、[利用可能なポート XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照してください。

リソースへの接続が突然失われる

この情報を使用して、デバイスまたはインフラストラクチャーがオフラインになったときの問題をトラブルシューティングしてください。

- イベント・ログでそのリソースのネットワーク・イベントがないか調べて、先にそれらを解決します。イベント・ログについては詳しくは、[XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントのイベントの監視](#)を参照してください。
- リソースへの直接ログインを試み、資格情報が変更されていないことを確認します。
- リソースの IP アドレスがネットワークに対して有効であることを確認してください。リソースに ping を送信して、ネットワーク上で見えるかどうかをテストします。
- ネットワーク・ハードウェアが、リソースへの接続パスで正しく動作していることを確認します。
- リソースでスイッチとファイアウォールの正しいポートが有効になっていることを確認します。必要なポートについては、[利用可能なポート XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照してください。
- 管理対象デバイスで encapsulation モードが **encapsulationLite** である場合、以下の状況により、リソース・マネージャーおよび管理対象デバイス間の通信と認証に問題が発生し、管理対象デバイスに到達できなくなる可能性があります。デバイスは、他の送信元からの TCP 要求を無視するよう構成されているため、ネットワーク・インターフェースを介してそれらのデバイスにアクセスすることができません。ほとんどの場合、それらのデバイスは ping、SSH、または TELNET 要求に応答しません。
 - リソース・マネージャーが実行されているハイパーバイザーにおけるネットワークの変更
 - 仮想ローカル・エリア・ネットワーク (VLAN) または VLAN タグの変更
 - encapsulation が有効になっているときのデバイス IP アドレスの永続的な変更
 - encapsulation が有効になっているときのデバイスの管理対象から強制的な除外
 - リソース・マネージャーの仮想マシンの喪失
 - 仮想マシンと管理対象デバイス間の TCP 通信の喪失
 - encapsulation が有効になっているときの、リソース・マネージャーが管理対象デバイスと直接通信できなくなる他のネットワークの問題

永続的な問題が発生した場合、以下のいずれかの操作を実行し、以前管理対象であったデバイスへのアクセスを回復します。詳しくは、[XClarity Administrator オンライン・ドキュメント「Encapsulation の管理」](#)、「[管理サーバーの障害発生後の CMM による管理のリカバリー](#)」、「[管理サーバーの障害発生後の CMM による管理のリカバリー](#)」を参照してください。

 - encapsulation モードが有効な管理対象 IMM へのアクセスを回復するには、UEFI グラフィカル・ユーザー・インターフェースを通じてローカル・コンソールからデフォルト設定をロードする必要があります。
 - USB - Ethernet ブリッジを使用して管理コントローラーへのインバンド・アクセスを取得し、コマンド `encaps lite -off` を実行します。
 - encapsulation モードが有効な管理対象 CMM へのアクセスを回復するには、背面のリセット・ボタンを使用するか、コマンド `accesscontrol -off -T mm[p]` を実行して (コンソールにまだアクセスできる場合) デフォルト設定をロードする必要があります。

認証およびセキュリティーに関する問題のトラブルシューティング

この情報を使用して、認証およびセキュリティーに関する問題をトラブルシューティングしてください。

XClarity Orchestrator にログインできない

この情報を使用して、XClarity Orchestrator にログインするときの問題をトラブルシューティングしてください。

- パスワードが正しいこと、Caps Lock キーと Num Lock キーがオンになっていないことを確認します。
- ユーザー・アカウントがロックされていないことを確認します。ロックされている場合は、ロックアウト期間が経過するまで待ってから、もう一度ログインを試みてください。デフォルトのロックアウト期間は 60 分です。
- 外部 LDAP 認証サーバーを使用している場合で、XClarity Orchestrator を LDAP サーバーにバインドするために使用するユーザー・アカウントのパスワードを変更した場合は、必ず XClarity Orchestrator の新規パスワードも更新してください。
 1. 現在 XClarity Orchestrator で定義されているクライアント名とパスワードを使用して XClarity Orchestrator にログインします (XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントの[外部 LDAP 認証サーバーのセットアップ](#)を参照)。
 2. XClarity Orchestrator のメニュー・バーで、「管理 (Ⓜ)」 → 「セキュリティ」の順にクリックし、左側のナビゲーションで「LDAP クライアント」をクリックします。
 3. 「クライアント・パスワード」フィールドのパスワードを更新し、「変更の適用」をクリックします。

LDAP サーバーでパスワードが変更された後、ログインの失敗が多すぎるためにユーザー・アカウントがロックされた場合は、外部認証サーバーで直接アカウントのロックを解除するか、ロックアウト期間が過ぎるまで待ってから XClarity Orchestrator でパスワードを変更してください。

- XClarity Orchestrator を外部認証サーバーにバインドするために使用するクライアント・アカウントのパスワードが有効期限切れの場合は、以下の手順を実行してアカウントのロックを解除し、XClarity Orchestrator でパスワードを変更してください。
 1. クライアント・アカウントをロック解除し、外部認証サーバーのクライアント・パスワードを変更します。
 2. 現在 XClarity Orchestrator で定義されているクライアント名とパスワードを使用して XClarity Orchestrator にログインします ([外部 LDAP 認証サーバーのセットアップ](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントを参照)。
 3. XClarity Orchestrator のメニュー・バーで、「管理」(Ⓜ) → 「セキュリティ」の順にクリックし、左側のナビゲーションで「LDAP クライアント」をクリックします。
 4. 「クライアント・パスワード」フィールドのパスワードを更新し、「適用」をクリックします。
- ホスト・オペレーティング・システムが予期せずシャットダウンして、認証エラーが発生するようになった場合は、最新のバックアップから XClarity Orchestrator を復元します。

外部 LDAP クライアントをセットアップできない

この情報を使用して、外部認証サーバーをセットアップするときの問題をトラブルシューティングしてください。

- ルート識別名が正しいことを確認します。
- 事前に構成されたサーバー・アドレスを使用している場合、サーバーの IP アドレスとポート番号が正しいことを確認します。
- DNS 構成設定が正しいことを確認します。
- DNS を使用してサーバーを検出する場合、ドメイン名とフォレスト名が正しいことを確認します。
- クライアント識別名とパスワードが正しいことを確認します。

For i 外部認証サーバーのセットアップについて詳しくは、[外部 LDAP 認証サーバーのセットアップ](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントを参照してください。

サーバー証明書の検証に失敗する

Lenovo XClarity Orchestrator にサーバー証明書をインストールしようとして、証明書の検証に失敗した場合は、この情報を使用します。

XClarity Orchestrator が次の操作を行おうとすると、サーバー証明書の検証が失敗することがあります。

- HTTPS 経由で CIM-XML を使用して管理対象リソースに接続する。
- セキュア LDAP を使用して外部認証サーバーに接続する (セキュア LDAP 接続を構成した場合)。

この問題を解決するには、以下の手順を実行します。

- 証明書またはその署名証明書が、XClarity Orchestrator 内のトラステッド証明書信頼ストアまたは外部サービス証明書信頼ストアに存在することを確認します。トラステッド証明書と外部サービス証明書について詳しくは、[セキュリティ証明書の使用 XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#)を参照してください。
- 証明書が取り消されていないことを確認します ([セキュリティ証明書の使用 XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#)を参照)。
- サーバーの IP アドレスまたはホスト名が、サブジェクト代替名または証明書内の共通名 (SAN が存在しない場合) のいずれかと一致していることを確認します。
- 今日の日付が証明書の「有効期間の開始日」と「有効期間の終了日」の間に収まっていることを確認します。

SSL 証明書を信頼できない

証明書チェーンに、自己署名や既知の証明機関からではない署名が含まれている場合があります。

各 Lenovo XClarity Orchestrator インスタンスには固有の内部生成された証明機関 (CA) があります。デフォルトでは、ポート 43 (ユーザーと仮想アプライアンス間または管理対象リソースと仮想アプライアンス間の通信に使用) は、その CA によって署名された証明書を使用します。SSL 証明書が信頼できない場合、XClarity Orchestrator にカスタマイズされた外部署名済みサーバー証明書を生成してデプロイします。詳しくは、[セキュリティ証明書の使用 XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#)を参照してください。

パフォーマンスの低下に関する問題のトラブルシューティング

この情報を使用して、パフォーマンスの低下に関する問題をトラブルシューティングしてください。

- メモリ量、ディスク・サイズ、プロセッサ数が、管理対象となっているデバイスの数に適していることを確認します。仮想アプライアンスの要件について詳しくは、[サポートされるハードウェアおよびソフトウェア XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#)を参照してください。
- 残りのネットワークが通常の使用率で動作していることを確認します。
- サービス品質を実装している場合、Lenovo XClarity Orchestrator への最適な接続が許容されるように構成されていることを確認します。
- ネットワーク・トポロジーが XClarity Orchestrator の接続とパフォーマンスに合わせて最適化されていることを確認します。

ユーザー・インターフェースに関する問題のトラブルシューティング

この情報を使用して、ユーザー・インターフェースに関する問題をトラブルシューティングしてください。

JSON 応答の失敗、解析エラー、他の予期しないエラー

この情報を使用して、JSON 応答に関する問題をトラブルシューティングしてください。

Lenovo XClarity Orchestrator からログアウトして、再度ログインします。

メニュー項目、ツールバー・アイコン、およびボタンが無効になっている

この情報を使用して、メニュー項目、ツールバー・アイコン、およびボタンが無効(淡色表示)になっている場合の問題をトラブルシューティングしてください。

- ユーザー・アカウントが、正しい役割が割り当てられたユーザー・グループのメンバーであることを確認します。役割は、ユーザーが実行できる操作を制限するために使用されます。各ユーザー・グループに割り当てられる役割によって、そのユーザー・グループのメンバーである各ユーザーが使用可能な操作が決まります。Lenovo XClarity Orchestratorユーザーは、それぞれ少なくとも1つのユーザー・グループのメンバーである必要があります。

詳細については、システム管理者にお問い合わせください。

- XClarity Orchestrator に必要な数のアクティブなライセンスがインストールされていることを確認します。アクティブなライセンスの数が、Lenovo XClarity Administrator の拡張機能をサポートする管理対象デバイスの数より少ない場合(たとえば、ライセンスの有効期限が切れた場合や、追加のデバイスを管理するとアクティブなライセンスの合計数を超える場合)、適切なライセンスをインストールする猶予期間は90日になります。猶予期間が満了し、適切なライセンスがインストールされていない場合、ライセンスに応じて機能は無効になります。

XClarity Orchestrator 機能の使用を継続するには、適切なライセンスをインストールする必要があります。

ユーザー・インターフェースで、希望の言語が使用されない

この情報を使用して、言語設定に関する問題をトラブルシューティングしてください。

- Web ブラウザーが希望の言語のロケールを使用していることを確認します。
- Lenovo XClarity Orchestrator の Web インターフェースの右上隅にある「ユーザー・アカウント」メニュー(☰)をクリックし、「言語の変更」をクリックして、表示する言語を選択します。

読み込みが低速または応答していないように見える、更新に長い時間がかかる、描画が適切でない

この情報を使用して、ユーザー・インターフェースの応答に関する問題をトラブルシューティングしてください。

- Web ブラウザーで「最新表示」アイコンをクリックしてページを更新します。
- Web ブラウザーのキャッシュをクリアして、ページを再ロードします。

予期しないデータ損失

この情報を使用して、Lenovo XClarity Orchestrator のデータ損失に関する問題をトラブルシューティングしてください。

ホスト・オペレーティング・システムが予期せずにシャットダウンして、データが表示されなくなった場合、最新のバックアップから XClarity Orchestrator を復元します。

複数のタブが開いていると Web ブラウザーが応答しなくなる

XClarity Orchestrator ページを含む複数のタブが開いていると、Web ブラウザーが異常終了または応答しなくなる場合があります。

XClarity Orchestrator は Orchestrator サーバーと大量のデータを交換するクライアント側 JavaScript を使用します。複数のタブが開いていると、Web ブラウザーはより多くのメモリー、プロセッサー・サイクル、

ネットワーク帯域幅を使用します。複数のタブを開くと、一部のブラウザーが異常終了したり応答しなくなる場合があります。影響は Web ブラウザーのタイプとバージョンによって異なります。

この問題を解決するには、XClarity Orchestrator ページを開いている Web ブラウザーのタブの数を減らします。

アクセス制御に関する問題のトラブルシューティング

この情報を使用して、ユーザーが特定のリソースにアクセスできないときの問題をトラブルシューティングしてください。

- ユーザーがアクセスすべき特定のリソースのデータにアクセスできない場合:
 - ユーザーに関連付けられているアクセス制御リストを特定し、それらのアクセス制御リストに関連付けられている各リソース・グループのメンバーシップを表示します。問題のリソースがそれらのリソース・グループに含まれていることを確認します。
- ユーザーがアクセスすべきでない特定のリソースのデータにアクセスできる場合:
 - ユーザーが、事前定義されたスーパーバイザーの役割が割り当てられているグループのメンバーでないことを確認します。スーパーバイザー・ユーザーの場合、リソース・アクセスを制限できません。
 - ユーザーに関連付けられているアクセス制御リストを特定し、それらのアクセス制御リストに関連付けられている各リソース・グループのメンバーシップを表示します。問題のリソースがそれらのリソース・グループに含まれていないことを確認します。

データ転送に関する問題のトラブルシューティング

この情報を使用して、メトリック・データが TruScale Infrastructure Service に転送されない問題をトラブルシューティングしてください。

- Lenovo XClarity Administrator リソース・マネージャーがオンラインで、XClarity Orchestrator に接続されていることを確認します。接続の問題を解決するには、[リソース・マネージャーに接続できない](#)を参照してください。

ヒント: FQXHMMF0002J イベントは、XClarity Orchestrator への接続を 100 分以上確立できない場合に、XClarity Administrator によって発行されます ([イベントの監視](#) を参照)。

- 管理対象デバイスがオンラインであり、XClarity Administrator リソース・マネージャーに接続されていることを確認します ([サーバーのステータスの表示](#) および [ストレージ・デバイスのステータスの表示](#) XClarity Administrator オンライン・ドキュメント を参照)。接続の問題を解決するには、[デバイスへの接続が突然失われる](#) XClarity Administrator オンライン・ドキュメント を参照してください。

ヒント: FQXHMMF0001J イベントは、ベースボード管理コントローラーへの接続を 100 分以上確立できない場合に、XClarity Administrator によって発行されます ([イベントの監視](#) を参照)。

- Lenovo XClarity Controller 証明書が有効であり、有効期限が切れていないことを確認します。Lenovo XClarity Controller Web インターフェースで「**セキュア**」アイコンをクリックし、「**証明書**」をクリックします。「**発行者**」と「**有効期限の開始日/終了日**」を確認します。日付が無効である場合は、「**証明書を再生成**」をクリックして証明書を再生成します。
- Lenovo XClarity Controller 証明書が証明機関によって署名されていることを確認します。ThinkSystem または ThinkAgile サーバーの証明書の詳細を確認します。証明書が有効な証明機関によって署名されていない場合は、有効な CA を使用して証明書を再生成します。**ヒント:** サーバーが ThinkSystem 計算ノードである場合、証明書は、シャーシが XClarity Administrator リソース・マネージャーで管理された後にシャーシから取得されます。

リモート制御に関する問題のトラブルシューティング

リモート制御機能の使用時に発生する可能性がある問題を解決するには、この情報を使用します。

リモート制御セッションが開始されない

Lenovo XClarity Orchestrator Web インターフェイスまたはシステムのショートカットからリモート制御セッションを開始しようとしている場合は、この情報を使用します。

この問題を解決するには、以下の手順を実行します。

- 接続先のサーバーが XClarity Orchestrator によって管理されていること、および正常性状態が正常で、接続状態がオンラインであることを確認します。
- Web ブラウザーでセッションのポップアップ・ダイアログが無効になっていないことを確認します。
- Web ブラウザーで XClarity Orchestrator ノードのセキュリティー証明書が受け入れられていることを確認します。通常は、ブラウザーから初めて XClarity Orchestrator にアクセスしたときに、証明書を承認するように求められます。
- 「リモート制御」ウィンドウで、「設定」→「全般」→「管理サーバーと同期」をクリックし、1分間待ちます。その後、リモート制御セッションをもう一度開きます。
- サポートされている JRE を使用してアプリケーションを起動していることを確認します。
- Internet Explorer で、「ツール」→「インターネット オプション」→「詳細設定」の順にクリックします。正しい JRE が選択されていることを確認します (JRE バージョン 7.0、Update 18 以降)。
- Firefox で、「ツール」→「オプション」→「プログラム」の順にクリックします。JNLP というファイルの種類に Java Web Start Launcher が関連付けられていることを確認します。

注：Java コントロール・パネルで「Use SSL 2.0 compatible ClientHello format」オプションが選択されていないことを確認します。

デスクトップのショートカットからアプリケーションを起動している場合は、ローカル・システムが XClarity Orchestrator に接続できることを確認します。XClarity Orchestrator 認証サーバーを使用してユーザー ID が検証されます。

- ローカル・システムの Java Web Start のキャッシュをクリアします。Windows オペレーティング・システムを実行しているシステムで Java Web Start のキャッシュをクリアするには、コマンド `javaws -uninstall` を実行します。これは、Windows コントロールパネルの JAVA メニューでも行うことができます。
- ThinkSystem および ThinkAgile サーバーの場合は、ベースボード管理コントローラー・ファームウェア v2.94 以降がインストールされていることを確認します。
- リモート制御では、ThinkServer System Manager Premium Upgrade の Features on Demand キーが ThinkServer サーバーにインストールされている必要があります。サーバーにインストールされている FoD キーについて詳しくは、[Features on Demand キーの表示](#) XClarity Administrator オンライン・ドキュメントを参照してください。

サーバーに接続できない

ここには、サーバーとのリモート制御セッションを確立できない場合に問題を解決するための情報が含まれています。

この問題を解決するには、以下の手順を実行します。

- ハードウェア管理者の役割が割り当てられているユーザー・グループのメンバーであることを確認してください。
- 適切なアクセス制御リストを使用して、サーバーにアクセスできることを確認します。
- ローカル・システムがネットワークに接続されていて、Lenovo XClarity Orchestrator に接続できることを確認します。

- XClarity Orchestrator のメニュー・バーで「リソース」 (🔍) → 「サーバー」の順にクリックして、サーバーが XClarity Orchestrator により管理されていることを確認します。
- ローカル・システムにファイアウォールがインストールされている場合は、ファイアウォールでその管理対象サーバーの IP アドレスへの接続が許可されていることを確認します。
- その管理対象サーバーの IP アドレスに対して ping を実行して、ローカル・システムがその管理対象サーバーに接続できることを確認します。外部ネットワークの IP アドレスを持つローカル・システムから管理対象サーバーにアクセスしている場合は、その管理対象サーバーにも外部からアクセスできる IP アドレスが必要です。
- プライベート管理ネットワークでのみネットワーク・アドレス指定可能な管理対象サーバーに対するリモート制御要求を XClarity Orchestrator がトンネリングできるように、XClarity Orchestrator トンネリングが無効になっていないことを確認します。トンネリングはデフォルトで有効です。XClarity Orchestrator トンネリングは、「セキュリティ」タブのリモート制御の「設定」ダイアログで有効にできます。詳しくは、[リモート制御の設定](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント を参照してください。

シングルユーザー・モードでサーバーに接続できない

ここでは、シングルユーザー・モードでサーバーに接続できない場合に問題を解決するための情報が含まれています。

ThinkSystem および ThinkAgile サーバーの場合、マルチユーザー・モードのみがサポートされています。シングルユーザー・モードはサポートされていません。

シングルユーザー・モードでサーバーに接続する場合、そのサーバーに対して確立できるリモート制御セッションは一度に 1 つだけです。

この問題を解決するには、以下の手順を実行します。

1. マルチユーザー・モードで管理対象サーバーに接続します (セキュリティ要件で許可されている場合)。
2. 他のユーザーに問い合わせ、その管理対象サーバーで既にリモート制御セッションを確立しているユーザーがいるかどうかを確認します。確立している場合は、管理対象サーバーでのそのユーザーのリモート制御セッションが終了するまで待ちます。
3. 再びシングルユーザー・モードで管理対象サーバーに接続します。

リモート制御でサーバーに接続できるがビデオを使用できない

ここでは、リモート制御セッションからサーバーに接続するとセッションに「No video available」というメッセージが表示される場合に、問題を解決するための情報が含まれています。

サーバーの電源がオンになっていることと、オペレーティング・システムで使用されている解像度とリフレッシュ・レートがサポートされていることを確認します。

サポートされている解像度とリフレッシュ・レートを次の表に示します。

表 1. サポートされる解像度およびリフレッシュ・レート

解像度	リフレッシュ・レート
640 x 480	60、72、75、および 85 Hz
800 x 600	60、72、75、および 85 Hz
1024 x 768	60、72、75、および 85 Hz
1440 x 900	60 Hz
1280 x 1024	60 および 75 Hz

表 1. サポートされる解像度およびリフレッシュ・レート (続き)

解像度	リフレッシュ・レート
1680 x 1050	60 Hz
1600 x 1200	60 および 75 Hz

新しいセッションを追加するためのリストにサーバーが表示されない

ここでは、新しいセッションを追加するためのリストにサーバーが表示されない場合や、サーバーがサムネイル領域に表示されなくなった場合に、問題を解決するための情報が含まれています。

この問題を解決するには、以下の手順を実行します。

- XClarity Orchestrator のメニュー・バーで「リソース」(🔍) → 「サーバー」の順にクリックして、管理対象サーバーが XClarity Orchestrator により管理されていることを確認します。
- リモート制御の設定メニューで「全般」タブをクリックし、「管理サーバーと同期」をクリックして、インベントリを同期します。リモート制御の設定について詳しくは、[リモート制御の設定 XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照してください。

サーバーの状態がリモート制御セッションと XClarity Orchestrator とで一致しない

ここでは、リモート制御セッションの管理対象サーバーの状態が Lenovo XClarity Orchestrator の管理対象サーバーの状態と一致しないときのトラブルシューティングのための情報が含まれています。

この問題を解決するには、以下の手順を実行します。

- XClarity Orchestrator のメニュー・バーで「リソース」(🔍) → 「サーバー」の順にクリックして、管理対象サーバーが XClarity Orchestrator により管理されていることを確認します。
- リモート制御の設定メニューで「全般」タブをクリックし、「管理サーバーと同期」をクリックして、インベントリを同期します。リモート制御の設定について詳しくは、[リモート制御の設定 XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照してください。

ドライブまたはイメージをサーバーにマウントできない

ここでは、リモート・メディアを使用してドライブまたはイメージをマウントしようとしてもマウントできない問題のトラブルシューティングのための情報が含まれています。

この問題を解決するには、以下の手順を実行します。

1. リモート制御セッションを停止して再起動します。
2. リモート制御セッションのデバッグ・モードを「全文」に設定します。デバッグ・モードは、「全般」ページの「設定」で設定できます。デバッグ・モードを「全文」に設定すると、リモート制御セッションによって診断ログ・ファイルが生成されます。デバッグ・モードについて詳しくは、XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントの[リモート制御の設定](#)を参照してください。
3. Lenovo サポートに連絡して、ログ・ファイルを提供してください。診断データを Lenovo Support に送信する方法について詳しくは、[Lenovo サポート・センターでサービス・チケットを手動で開く XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント](#) を参照してください。

マウント可能なリモート・メディア・デバイスのリストにストレージ・メディアのオプションが表示されない

ここでは、マウント可能なリモート・メディア・デバイスのリストにストレージ・メディアのオプションが表示されないときのトラブルシューティングのための情報が含まれています。

管理対象サーバーにマウントできるリモート・メディア・デバイスのリストに CD、DVD、または USB デバイスが表示されない場合は、リモート・メディア・パネルで「**管理者アカウントを使用して再起動**」をクリックして他のローカル・デバイスにアクセスしてください。

電源操作を実行できない

管理対象サーバーでリモート制御セッションから電源操作を実行しようとしても実行できないときに発生する問題をトラブルシューティングするには、この情報を使用します。

管理対象サーバーでリモート制御セッションから電源操作を実行しようとしたときに、電源操作が失敗したこと、または管理対象サーバーの現在のステータスでは電源操作を適用できないことを示すメッセージが表示される場合があります。この問題を解決するには、以下の手順を実行します。

- リモート制御セッションから ThinkSystem サーバーまたは ThinkAgile サーバーの電源をオンまたはオフにすることはできません。
- 管理対象サーバーでリモート制御セッションから電源操作を実行しようとしたときに、電源操作が失敗したこと、または管理対象サーバーの現在のステータスでは電源操作を適用できないことを示すメッセージが表示される場合があります。この問題を解決するには、以下の手順を実行します。
 - XClarity Orchestrator のメニュー・バーで「リソース」 (🔍) → 「サーバー」の順にクリックして、サーバーが XClarity Orchestrator により管理されていることを確認します。
 - 「サーバー」ページから、サーバーのステータスが有効であることを確認してください。
 - サーバーの現在の状態に対して電源操作が有効であることを確認します。たとえば、サーバーの電源が現在オフになっている場合は、電源オフを実行しても無効です。
 - 電源操作が完了したかどうかをジョブ・ログで確認します。XClarity Orchestrator の現在の負荷によっては、操作が完了するのに多少時間がかかることもあります。ジョブ・ステータスの表示については、[ジョブの監視](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメント を参照してください。

ファームウェア更新の問題のトラブルシューティング

この情報を使用して、ファームウェア更新をダウンロードおよび適用するときの問題をトラブルシューティングしてください。

- 特定のリソース・プラットフォーム用の更新をダウンロードできない場合は、プラットフォームの更新カタログをダウンロードしていることを確認してください。更新カタログをダウンロードするには、プラットフォームを選択し、「**カタログの更新**」 → 「**選択した更新**」をクリックします。

サーバー構成に関する問題のトラブルシューティング

この情報を使用して、構成パターンを使用したサーバー構成に関する問題をトラブルシューティングしてください。

サーバー構成パターンのデプロイ時にアクティベーション・エラーが発生した

アクティベーション・エラーは、サーバー構成パターンを管理対象デバイスにデプロイするときに問題が発生したことを示します。アクティベーション・エラーは複数の理由で発生します。この情報を使用して、このタイプの問題をトラブルシューティングしてください。

問題を識別するには、構成操作のジョブ・ログ内のエラー・メッセージを、「停止 (エラーあり)」ステータスで確認します。

- Lenovo XClarity Orchestrator と管理対象デバイス間に接続またはネットワーク・ルーティングの問題があります。これらの問題が、ジョブ・メッセージで LDAP エラーとして表示される場合があります。こ

れは、構成されたネットワーク・インターフェースを経由して仮想アプライアンスに接続するデバイスに関連した問題があることを示します。

XClarity Orchestrator 仮想アプライアンスとデバイス間のネットワーク接続が動作していることを確認します。異なるネットワーク・セグメントにある場合は、2つのセグメント間がネットワークで接続可能であることを確認してください。

- パターンの1つ以上の構成設定によって、選択済みのデバイスで有効ではない設定に変更される場合があります。次の例を考慮してください。
 - 選択済みのUEFI拡張パターンが選択済みのデバイスと互換性がない。たとえば、ThinkSystem SR650サーバーのUEFIパターンを選択してThinkSystem SD650サーバーにデプロイする場合、2つのサーバーでのプロセッサ設定の違いにより、構成のアクティベーションが失敗する場合があります。この問題を解決するには、選択された拡張UEFIパターンが選択されたサーバーと互換性があることを確認してください。
 - ファームウェア更新後、選択した管理対象デバイスで、いくつかの設定がサポートされない。たとえば、I/Oアダプターのファームウェアを更新した後、新しいファームウェアによっていくつかの設定が削除されるか、名前が変更され、したがってサーバー・パターンの設定がターゲット・サーバーでは無効化されることがあります。これらの問題はジョブ・メッセージで「xxxが設定されていない」と表示されます。この問題を解決するには、サーバーから新しいサーバー・パターンを学習して、新しいファームウェアでサポートされるすべての設定が新しいパターンに含まれるようにします。古いパターンを引き続き使用する必要がある場合は、サーバー・パターンを手動で編集して無効な設定を削除します。
- パターンのデプロイ時に完全なアクティブ化を選択すると、電源をオンにするとき、またはサーバーを再起動するときにエラーが発生する。デバイスの電源状態がXClarity Orchestratorで正しく示されていることを確認します。正しくない場合は、インベントリを最新表示にして電源状態を同期させます。
 1. XClarity Orchestratorのメニュー・バーで、「リソース(☉)」 → 「サーバー」の順にクリックします。「サーバー」ページが開いて、すべての管理対象サーバーがテーブル・ビューで表示されます。
 2. サーバーを選択し、「すべての操作」 → 「インベントリを最新の情報に更新」の順にクリックします。

オペレーティング・システム・デプロイメントに関する問題のトラブルシューティング

オペレーティング・システムをLenovo XClarity Orchestratorから管理対象サーバーにデプロイしようとしたときに発生する問題をトラブルシューティングするには、この情報を使用します。

オペレーティング・システム・デプロイメントに関する一般的な問題については、[オペレーティング・システムをデプロイできない](#)を参照してください。

オペレーティング・システムをデプロイできない

オペレーティング・システムをLenovo XClarity Orchestratorから管理対象サーバーにデプロイしようとしたときに発生する一般的な問題をトラブルシューティングするには、このセクションの情報を使用します。

この問題を解決するには、以下の手順を実行します。

1. デプロイされているオペレーティング・システムのすべての要件を確認します。[サポートされているオペレーティング・システム](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントを参照してください。たとえば、Memory Mapped I/O (MMIO) 領域を3 GB以上に設定しないと、VMware ESXiのデプロイで問題が発生する場合があります。
2. 特定のI/Oアダプターのオペレーション・システム・デプロイメント・サポート制限を確認します。I/Oアダプターのサポートについては、[Lenovo XClarityのサポート - 互換性に関するWebページ](#)を参照してください。

3. ターゲット・サーバーにアクティブ化が据え置きされたサーバー・パターンまたは部分的にアクティブ化されたサーバー構成パターンがないことを確認します。ターゲット・サーバーで構成パターンのアクティブ化が据え置きされている、または構成パターンが部分的にアクティブ化されている場合は、サーバーを再起動してすべての構成設定を適用します。
4. 「OS イメージのデプロイ」ページからサーバーのステータスを表示して、デプロイメント・ステータスが「動作可能」であることを確認します。ステータスが「作動不能」の場合は、ステータス・リンクをクリックして、オペレーティング・システム・デプロイメントに対してサーバーの準備ができていない理由を確認します。オペレーティング・システムのデプロイについて詳しくは、[オペレーティング・システム・イメージのデプロイ](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントを参照してください。
5. デバイスを、割り当てられたオペレーティング・システム・プロファイルで選択された格納場所を確認できることを確かめます。

ヒント: オペレーティング・システム・デプロイメントが成功したことを確認するには、オペレーティング・システム・デプロイメント用に選択されたストレージ以外のすべてのストレージをサーバーから切り離します。

ファイルを OS イメージ・リポジトリにインポートできない

ファイルを Lenovo XClarity Orchestrator イメージ・リポジトリにインポートしようとしているときに発生する問題をトラブルシューティングするには、このセクションの情報を使用します。

この問題を解決するには、以下の手順を実行します。

- インポート中のファイルがチェックサム・テストによって検証されていることを確認します。
- ベースとなるオペレーティング・システムが XClarity Orchestrator によってサポートされていることを確認します ([サポートされているオペレーティング・システム](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントを参照)。
- OS イメージ・リポジトリに、ファイルを保存するのに十分なディスク・スペースがあることを確認します ([ディスク・スペースの管理](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントを参照)。
- Microsoft Edge Web ブラウザーには、4 GB のアップロード制限があります。インポートするファイルが 4 GB を超える場合、別の Web ブラウザー (Chrome や Firefox など) を使用することを検討してください。

OS インストーラーで、インストールするディスク・ドライブが見つからない

ソフトウェア RAID アダプター (110i AnyRAID アダプター、ServeRAID C100 または C105 アダプター、および Intel RSTe SATA ソフトウェア RAID アダプターなど) を含むサーバーの場合、SATA アダプターが管理コントローラーで有効になっている場合は、SATA モードが「AHCI」に設定されている必要があります。その他のモード (「RAID」や「IDE」など) は、RHEL、SLES、または VMware オペレーティング・システムではソフトウェア RAID でサポートされていません。

注: 各サーバーにハードウェア RAID アダプターが取り付けられ構成されている。通常オンボード Intel SATA ストレージ・アダプターに存在する RAID ソフトウェアはサポートされていません。ただし、ハードウェア RAID アダプターがない場合は、SATA アダプターを AHCI SATA モードに設定すると、オペレーティング・システム・デプロイメントが動作する場合があります。

SATA モードを変更するには、以下の手順を実行します。

1. F1 セットアップ・ユーティリティで、「System Settings」 → 「Devices and I/O Ports」 → 「Onboard SATA Mode」メニューを選択します。
2. AHCI に値を変更するには、「+」を押します。
3. 「F10」を押して変更を保存します。

VMware ESXi デプロイメントの問題

VMware ESXi オペレーティング・システムを Lenovo XClarity Orchestrator から管理対象サーバーにデプロイしようとしたときに発生する問題をトラブルシューティングするには、この情報を使用します。

VMware デプロイメントによりシステムのハングまたは再起動が発生する

ハングアップまたは再起動は、次のメッセージの直後に発生する可能性があります。

```
Loading image.pld
```

この問題を解決するには、以下の手順を実行します。

ヒント: 各サーバーで Setup Utility を使用して設定を構成する代わりに、構成パターンを使用して UEFI 設定を変更することを確認してください ([サーバー構成のプロビジョニング](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントを参照)。

1. システムを再起動します。「Press <F1> Setup」が表示されたら、F1 を押します。
2. 「System Settings」 → 「Devices and I/O Ports」を選択します。
3. 「MM 構成」の設定を 3 GB に変更します。
4. 「PCI 64 ビット・リソース」の設定が「無効」に設定されていることを確認します。
5. VMware イメージのインストールを再試行してください。

VMware デプロイメントがディスク・エラーで失敗する

VMware ESXi のインストール中、ディスク・ドライブに関連するエラーが返され、デプロイメントに失敗することがあります。

次の例のようなエラー・メッセージが表示されます。

```
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=
```

このエラーは、フォーマットとインストールに使用可能な ESXi インストーラーが SAS 構成を検出しない場合に発生します。通常、これはサーバー上で RAID 構成が非アクティブであるか、正しく構成されていないことを意味します。または、サーバー・パターンが Lenovo XClarity Orchestrator を通じてデプロイされ、パターンに「Disable local disk」が選択された場合に発生することもあります。

この問題を解決するには、以下の手順を実行します。

- サーバー・パターンがこのサーバーにデプロイされていて、「Disable local disk」が選択されている場合、サーバー・パターンを更新してもう一度デプロイしてください。サーバー・パターンを使用したローカル・ストレージの構成については、[サーバー構成のプロビジョニング](#) XClarity Orchestrator オンライン・ドキュメントを参照してください。
- サーバーで RAID 構成が正しいことを確認してください。
 1. サーバーを再起動し、F12 キーを押して (HD0 などを選択) Legacy オプションでのブートを試みます。
 2. 起動中、LSI SAS アダプターに関する情報が表示されたら、Ctrl + C を押して構成を変更します。
 3. ユーザー・インターフェースが表示されたら、「RAID properties」、「View Existing Configuration」の順に選択します。
 - 「View Existing Configuration」が表示されない場合、RAID は構成されていません。
 - 既存の構成に「Inactive」ステータスが表示される場合、RAID が正しく構成されていることを確認します。

Red Hat および SUSE Linux のデプロイメントに関する問題

Red Hat および SUSE Linux オペレーティング・システムを Lenovo XClarity Orchestrator から管理対象サーバーにデプロイしようとしたときに発生する問題をトラブルシューティングするには、この情報を使用します。

ドライバーが欠落しているために OS デプロイメントが失敗する

Red Hat® Enterprise Linux (RHEL) サーバーまたは SUSE® Linux Enterprise Server (SLES) をサーバーにデプロイする場合、デプロイを停止し、デプロイ・ジョブが最終的にタイムアウトになるエラー・メッセージが表示される場合があります。

この問題は、管理対象サーバーにインストールされているすべてのアダプターをサポートするドライバーがオペレーティング・システム・イメージに含まれていない場合に発生することがあります。

特定の Mellanox IB アダプター向けのすぐに利用可能なドライバーは、XClarity Orchestrator では事前にロードされていません。したがって、これらの Mellanox アダプターを使用して RHEL または SLES をサーバーにデプロイすることはサポートされていません。Mellanox アダプターの制限事項に関する詳細は、[Mellanox アダプター向け Lenovo XClarity のサポート Web ページ](#) を参照してください。

Lenovo