



Lenovo XClarity Orchestrator

Guia de Determinação de Problema



Versão 2.1

Nota

Antes de usar estas informações e o produto ao qual elas dão suporte, leia os avisos gerais e legais do [na documentação online do XClarity Orchestrator](#).

Segunda Edição (Julho 2024)

© Copyright Lenovo 2020, 2024.

AVISO DE DIREITOS LIMITADOS E RESTRITOS: se dados ou software forem fornecidos de acordo com um contrato de Administração de Serviços Geral, ou "GSA", o uso, a reprodução ou a divulgação estarão sujeitos às restrições definidas no Contrato No. GS-35F-05925.

Conteúdo

Conteúdo	i	Não é possível fazer login no XClarity Orchestrator	31
Resumo de alteraçõesiii	Não é possível configurar um cliente LDAP externo	31
Capítulo 1. Obtendo ajuda e assistência técnica	1	Falha na validação de certificação do servidor	32
Capítulo 2. Monitorando alertas ativos	3	Não é possível confiar no certificado SSL	32
Capítulo 3. Monitorando eventos	5	Solucionando problemas de desempenho insatisfatório ou lento	32
Capítulo 4. Trabalhando com serviço e suporte	7	Solucionando problemas da interface do usuário	32
Enviando dados periódicos à Lenovo	7	Falha na resposta de JSON, erro de análise e outros erros inesperados	33
Coletando dados de serviço do XClarity Orchestrator	8	Itens de menu, ícones da barra de ferramentas e botões estão desativados	33
Coletando dados de serviço para dispositivos	10	A interface do usuário não está no idioma preferencial	33
Importando dados de serviço para dispositivos	12	Tempos de carregamento lentos ou aparentemente sem resposta, longa espera para atualizar ou renderização incorreta	33
Criando e atribuindo contatos para serviço e suporte	13	Perda de dados inesperada	33
Abrindo automaticamente tíquetes de serviço usando Call Home	14	Navegador da Web não responde quando várias guias estão abertas	34
Abrindo manualmente um tíquete de serviço no centro de suporte da Lenovo	18	Solucionando problemas de controle de acesso	34
Exibindo tíquetes de serviço e o status	20	Solução de problemas de encaminhamento de dados	34
Visualizando informações sobre garantia	23	Solução de problemas de controle remoto	35
Capítulo 5. Resolvendo problemas com o XClarity Orchestrator	25	A sessão de controle remoto não inicia	35
Solução de problemas de instalação e desinstalação	25	Não é possível conectar-se a um servidor	36
A instalação falha inesperadamente	25	Não é possível conectar-se a um servidor no modo de usuário único	36
Solução de problemas de descoberta e gerenciamento	25	O Controle Remoto pode se conectar a um servidor, mas nenhum vídeo está disponível	36
Não é possível descobrir um dispositivo	25	Um servidor não aparece na lista para incluir uma nova sessão	37
Não é possível gerenciar um dispositivo	27	O estado do servidor na sessão de controle remoto não corresponde ao estado no XClarity Orchestrator	37
Não é possível gerenciar um hub de gerenciamento	28	Uma unidade ou imagem não pode ser montada em um servidor	37
Solução de problemas de conectividade	28	A opção de mídia de armazenamento não é mostrada na lista de dispositivos de mídia remota disponíveis para montagem	38
Não é possível acessar o Lenovo XClarity Orchestrator	28	A operação de energia não pode ser executada	38
Não é possível estabelecer conexão com um gerenciador de recursos	29	Solução de problemas de atualização de firmware	38
Perda repentina de conectividade com um gerenciador de recursos	29	Solução de problemas de configuração do servidor	39
Perda repentina de conectividade com um recurso	30	Ocorreu um erro de ativação ao implantar um padrão de configuração de servidor	39
Solucionando problemas de autenticação e segurança	31		

Solução de problemas de implantação de sistema operacional	39
Não é possível implantar um sistema operacional.	40
Não é possível importar um arquivo para o repositório de imagens do SO	40

O instalador do SO não pode localizar a unidade de disco em que você deseja instalar	40
Problemas de implantação do VMware ESXi	41
Problemas de implantação do Red Hat e do SUSE Linux	42

Resumo de alterações

As versões subseqüentes do software de gerenciamento do Lenovo XClarity Orchestrator oferecem suporte a novos aprimoramentos e correções de software.

Consulte o arquivo de histórico de alterações (*.chg) fornecido no pacote de atualizações para obter informações sobre as correções.

Esta versão oferece suporte aos seguintes aprimoramentos para determinação e resolução de problemas. Para obter informações sobre alterações nas versões anteriores, consulte [O que há de novona](#) documentação online do XClarity Orchestrator.

Função	Descrição
Serviço e Suporte	É possível exibir um resumo do evento que gerou o tíquete de serviço (consulte Exibindo tíquetes de serviço e o status).

Capítulo 1. Obtendo ajuda e assistência técnica

Se precisar de ajuda, serviços ou assistência técnica para Lenovo XClarity Orchestrator, você poderá encontrar uma ampla variedade de fontes de informação que a Lenovo disponibiliza para ajudá-lo.

Antes de iniciar

Para obter informações gerais sobre números de contato, recursos e diretrizes para ajudá-lo a obter o melhor suporte possível quando e onde você precisar, consulte o [Plano de suporte Lenovo – Página da Web de software](#).

Procedimento

- Faça perguntas e encontre respostas usando o [Site do fórum da comunidade do Lenovo XClarity](#).
- Enviar ideias sobre o XClarity Management Hub clicando em **Enviar ideias** no menu **Conta do Usuário** () na interface da Web do canto superior direito ou indo diretamente para o [Web site de concepção do Lenovo XClarity](#).
- Verifique o log de eventos e siga as ações sugeridas para resolver os códigos de eventos (consulte [Monitorando eventos](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).
- Encontre soluções para problemas que possuem sintomas identificáveis e siga as ações sugeridas para resolver quaisquer problemas. Para saber os procedimentos de solução de problemas mais recentes, consulte .
- Confira o [Site de Suporte a data center da Lenovo](#) para obter dicas e técnicas mais recentes que você pode usar para resolver problemas que podem acontecer com o XClarity Orchestrator. Essas *dicas técnicas* fornecem procedimentos para solucionar problemas relacionados ao funcionamento do XClarity Orchestrator. Para localizar as dicas técnicas disponíveis para seu produto:
 1. Acesse [Site de Suporte a data center da Lenovo](#).
 2. Insira "XClarity Orchestrator" no campo **Pesquisar**.
 3. Clique em **Exibir Tudo** na seção **Principais Artigos** para exibir todas as dicas ou insira palavras-chave no campo **Pesquisar** para obter uma dica específica.

Dica: É possível classificar a lista pelas dicas **Relevância**, **Popularidade** ou **Mais novo**.

- Se o problema persistir, e você for um cliente com um contrato de linha de suporte, contratos de manutenção de e/ou garantia, envie uma solicitação de serviço online. Enviar uma solicitação de serviço inicia o processo para determinar uma resolução para seu problema disponibilizando as informações pertinentes para o Suporte Lenovo de maneira rápida e eficiente. Os técnicos de serviço do Lenovo poderão começar a trabalhar em sua solução assim que você tiver concluído e enviado uma solicitação.
- Por meio da Suporte Lenovo Line, é possível obter assistência técnica, mediante cobrança, para problemas de utilização, configuração e software com os produtos Lenovo. Para localizar os números de telefone de suporte local e gratuito, consulte o [Site da lista de telefones de suporte](#). Você pode discar o número que localizar para sua área geográfica ou clicar em **Fale conosco** na página da Web para obter assistência.

Para problemas com gravidade 1, a equipe de suporte funciona dia e noite. Para todas as outras gravidades, os horários de funcionamento e idiomas estão listados na página da Web para sua área geográfica.

Para entrar em contato com o suporte de produtos na China, consulte o [Lenovo Services – Site da China](#). Você também pode ligar para 400-106-8888 para obter suporte de produtos. O suporte telefônico está disponível de segunda a sexta, das 9h às 18h.

Capítulo 2. Monitorando alertas ativos

Alertas são eventos de hardware ou do Orchestrator que requerem investigação e ação do usuário. O Lenovo XClarity Orchestrator sonda os gerenciadores de recursos assincronamente e exibe os alertas que são recebidos desses gerenciadores.

Sobre esta tarefa

Não há limite para o número de alertas ativos armazenados no repositório local.

No cartão Alertas, é possível exibir uma lista de todos os alertas ativos.

Alertas

Os alertas indicam condições de hardware ou gerenciamento que precisam de investigação e ação do usuário.

Todas ações Filtros Pesquisar

	Data e Hora	Severidade	Alerta	Recurso	Capacidade	Tipo de Rec	Tipo de orig	Grupos
<input type="radio"/>	05/10/...		Avi... A conexãc	XClarit...	Ne...	Chassi	Gerenci...	Não Dispi
<input type="radio"/>	05/10/...		Avi... A conexãc	XClarit...	Ne...	Chassi	Gerenci...	Não Dispi
<input type="radio"/>	05/10/...		Avi... A conexãc	XClarit...	Ne...	Comuta...	Gerenci...	Não Dispi
<input type="radio"/>	05/10/...		Avi... A conexãc	XClarit...	Ne...	Comuta...	Gerenci...	Não Dispi
<input type="radio"/>	05/10/...		Avi... A conexãc	XClarit...	Ne...	Comuta...	Gerenci...	Não Dispi
<input type="radio"/>	05/10/...		Avi... A conexãc	XClarit...	Ne...	Comuta...	Gerenci...	Não Dispi
<input type="radio"/>	05/10/...		Avi... A conexãc	XClarit...	Ne...	Comuta...	Gerenci...	Não Dispi
<input type="radio"/>	05/10/...		Avi... A conexãc	XClarit...	Ne...	Comuta...	Gerenci...	Não Dispi
<input type="radio"/>	05/10/...		Avi... A conexãc	XClarit...	Ne...	Comuta...	Gerenci...	Não Dispi
<input type="radio"/>	05/10/...		Avi... A conexãc	XClarit...	Ne...	Comuta...	Gerenci...	Não Dispi

351 Total Linhas por página: 10

A coluna **Gravidade** identifica a gravidade do alerta. As seguintes gravidades são usadas.

- **Informativo**. Nenhuma ação é necessária.
- **Aviso**. A ação pode ser adiada ou nenhuma ação é necessária.
- **Crítico**. Uma ação imediata é necessária.

A coluna **Capacidade de Manutenção** identifica se o dispositivo requer o serviço e quem normalmente realiza esse serviço. Os tipos de capacidade de manutenção a seguir são usados.

- **Nenhum**. O alerta é informativo e não requer o serviço.

- (👤) **Usuário.** Toma ação de recuperação apropriada para resolver o problema.
- (🔧) **Suporte.** Se o Call Home estiver ativado para o XClarity Orchestrator ou para o gerenciador de recursos que gerencia o dispositivo associado, o alerta normalmente será enviado ao Centro de Suporte Lenovo, a menos que um tíquete de serviço aberto para o mesmo ID do alerta já exista para o dispositivo (consulte [Abrindo automaticamente tíquetes de serviço usando Call Home](#)). Se o Call Home não estiver ativado, é recomendável abrir manualmente um tíquete de serviço para resolver o problema (consulte [Abrindo manualmente um tíquete de serviço no centro de suporte da Lenovo](#)).

Se houver alertas ativos, as estatísticas de alerta serão exibidas na placa Análise de Alertas. É possível exibir estatísticas de alerta por gravidade, origem, recurso e capacidade de manutenção para o dia atual e em um período específico (consulte).



Procedimento

Para exibir alertas ativos, conclua uma ou mais das etapas a seguir.

- **Exibir todos os alertas ativos** Clique em **Monitoramento** (📊) → **Alertas** na barra de menus do XClarity Orchestrator para exibir o cartão Alertas.

Para exibir informações sobre um alerta específico, clique na descrição na coluna **Alerta**. Um pop-up é exibido com informações sobre a origem do alerta, explicações e ações de recuperação.

- **Exibir alertas ativos de um dispositivo específico**
 1. Na barra de menus do XClarity Orchestrator, clique em **Recursos** (🔧) e, em seguida, clique no tipo de dispositivo para exibir uma placa com uma exibição tabular de todos os dispositivos gerenciados do tipo em questão.
 2. Clique na linha de um dispositivo para exibir as placas de resumo desse dispositivo.
 3. Clique em **Log de Alertas** para exibir a lista de alertas ativos do dispositivo na placa Análise de Alertas. Para exibir informações sobre um alerta específico, clique na descrição na coluna **Alerta**. Um pop-up é exibido com informações sobre a origem do alerta, explicações e ações de recuperação.

Capítulo 3. Monitorando eventos

No Lenovo XClarity Orchestrator, você tem acesso a uma lista histórica de todos os eventos de recurso e de auditoria.

Saiba mais:  [Como monitorar eventos de um dispositivo específico](#)

Sobre esta tarefa

Um *evento de recurso* identifica uma condição de hardware ou do orquestrador que ocorreu em um dispositivo gerenciado, gerenciador de recursos ou no XClarity Orchestrator. Você pode usar esses eventos para rastrear e analisar problemas relacionados ao hardware e ao servidor do orquestrador.

Um *evento de auditoria* é um registro das atividades do usuário que foram executadas a partir de um gerenciador de recursos ou no XClarity Orchestrator. É possível usar esses eventos de auditoria para rastrear e analisar problemas relacionados à autenticação.

O log de eventos contém eventos de recurso e de auditoria. Ele pode conter no máximo 100.000 eventos de todas as origens. No máximo 50.000 eventos podem ser de um único gerenciador de recursos e de seus dispositivos gerenciados. Um máximo de 1.000 eventos pode ser de um único dispositivo gerenciado. Quando o número máximo de eventos for atingido, o evento mais antigo será descartado quando o próximo evento for recebido.

A coluna **Gravidade** identifica a gravidade do evento. As seguintes gravidades são usadas.

-  **Informativo.** Nenhuma ação é necessária.
-  **Aviso.** A ação pode ser adiada ou nenhuma ação é necessária.
-  **Crítico.** Uma ação imediata é necessária.

A coluna **Capacidade de Manutenção** identifica se o dispositivo requer o serviço e quem normalmente realiza esse serviço. Os tipos de capacidade de manutenção a seguir são usados.

- **Nenhum.** O alerta é informativo e não requer o serviço.
-  **Usuário.** Toma ação de recuperação apropriada para resolver o problema.
-  **Suporte.** Se o Call Home estiver ativado para o XClarity Orchestrator ou para o gerenciador de recursos que gerencia o dispositivo associado, o alerta normalmente será enviado ao Centro de Suporte Lenovo, a menos que um tíquete de serviço aberto para o mesmo ID do alerta já exista para o dispositivo (consulte [Abrindo automaticamente tíquetes de serviço usando Call Home](#)). Se o Call Home não estiver ativado, é recomendável abrir manualmente um tíquete de serviço para resolver o problema (consulte [Abrindo manualmente um tíquete de serviço no centro de suporte da Lenovo](#)).

Procedimento

Para exibir eventos, conclua uma ou mais das etapas a seguir.

- **Exibir todos os eventos de recurso ou auditoria** Clique em **Monitoramento**  → **Eventos** na barra de menus do XClarity Orchestrator para exibir a placa Eventos. Em seguida, clique na guia **Eventos de Recurso** ou **Eventos de Auditoria** para exibir as entradas de log.

Eventos

O log de eventos fornece um histórico das condições de hardware e gerenciamento que foram detectadas (eventos de recurso) e uma trilha de auditoria de ações do usuário (eventos de auditoria).

Eventos de Recursos **Eventos de Auditoria**






 Todas ações ▾ Filtros ▾ ✕

	Data e Hora ▾	Severidade ▾	Evento ▾	Recurso ▾	Capacidade d	Tipo de Recur	Grupos ▾
<input type="radio"/>	05/10/20...	 Infor...	Falha ao de:	IO Module :	Nen...	Computador	Não Dispon
<input type="radio"/>	05/10/20...	 Aviso	Um alerta d	Not Availab	Nen...	Não Dispon	Não Dispon
<input type="radio"/>	05/10/20...	 Infor...	Um alerta d	Not Availab	Nen...	Não Dispon	Não Dispon
<input type="radio"/>	05/10/20...	 Infor...	Falha ao de:	IO Module :	Nen...	Computador	Não Dispon
<input type="radio"/>	05/10/20...	 Aviso	O estado de	Not Availab	Nen...	Não Dispon	Não Dispon
<input type="radio"/>	05/10/20...	 Aviso	Um alerta d	Not Availab	Nen...	Não Dispon	Não Dispon
<input type="radio"/>	05/10/20...	 Infor...	Falha ao de:	IO Module :	Nen...	Computador	Não Dispon
<input type="radio"/>	05/10/20...	 Infor...	Falha ao de:	IO Module :	Nen...	Computador	Não Dispon
<input type="radio"/>	05/10/20...	 Infor...	Um alerta d	Not Availab	Nen...	Não Dispon	Não Dispon
<input type="radio"/>	05/10/20...	 Aviso	O estado de	Not Availab	Nen...	Não Dispon	Não Dispon

9406 Total Linhas por página: 10 ▾ 

• **Exibir os eventos de recurso ou de auditoria para um dispositivo específico**

1. Clique em **Recursos** (🔍) na barra de menus do XClarity Orchestrator e, em seguida, clique no tipo de dispositivo para exibir uma placa com uma exibição tabular de todos os dispositivos gerenciados do tipo em questão.
2. Clique na linha de um dispositivo para exibir as placas de resumo desse dispositivo.
3. Clique na guia **Log de eventos** para exibir a página Eventos desse dispositivo.

Capítulo 4. Trabalhando com serviço e suporte

O Lenovo XClarity Orchestrator fornece um conjunto de ferramentas que você pode usar para coletar e enviar arquivos de serviço para o Suporte Lenovo, configurar a notificação automática para provedores de serviço quando ocorrerem certos eventos que permitem manutenção em dispositivos específicos, exibir o status do tíquete de serviço e informações de garantia. É possível entrar em contato com Suporte Lenovo para obter ajuda e assistência técnica quando você tiver problemas.

Enviando dados periódicos à Lenovo

Como opção, é possível permitir que o Lenovo XClarity Orchestrator colete informações sobre o seu ambiente de hardware e envie os dados para a Lenovo periodicamente. A Lenovo usa esses dados para melhorar sua experiência com os produtos Lenovo e com o Suporte Lenovo.

Antes de iniciar

Você deve ser membro de um grupo de usuários local ao qual a função predefinida de **Supervisor** é atribuída.

Atenção: Você deve aceitar o [Instrução de privacidade da Lenovo](#) para poder transferir dados para o Suporte Lenovo.

Sobre esta tarefa

Analisando dados de hardware de vários usuários, a Lenovo pode aprender sobre alterações de hardware que ocorrem regularmente. Esses dados podem ser usados para melhorar a análise de previsão e aprimorar sua experiência de serviço e suporte, estocando peças nas regiões corretas.

Quando você concorda em enviar dados de hardware para a Lenovo, os dados a seguir são coletados e enviados periodicamente.

- **Dados de hardware diários.** Somente alterações em dados de inventário e dados de análise de unidade (se a coleta de dados estiver habilitada) para cada dispositivo gerenciado
- **Dados de hardware semanais.** Todos os dados do inventário para dispositivos gerenciados e informações sobre gerenciadores de recursos conectados

Atenção: Esses dados *não são anônimos*.

- Os dados coletados *incluem* UUIDs, WWNs, IDs de dispositivo e números de série. O XClarity Orchestrator modifica o inventário efetuando hash dos UUIDs, WWNs e IDs de dispositivo usando SHA512.
- Os dados coletados *não incluem* informações de rede (endereços IP, nomes de domínio ou nomes de host) nem informações do usuário.

Quando os dados são enviados para a Lenovo, eles são transmitidos da instância do XClarity Orchestrator para o Recurso de Upload da Lenovo usando HTTPS. As APIs REST são chamadas sobre essa conexão HTTPS para enviar os dados. Um certificado pré-carregado no XClarity Orchestrator é usado para autenticação. Se uma instância do XClarity Orchestrator não tiver acesso direto à Internet e houver um proxy configurado no XClarity Orchestrator, os dados serão transmitidos por esse proxy.

Em seguida, os dados são movidos para o repositório Lenovo Customer Care, onde são armazenados por até 5 anos. Esse repositório é um local seguro que também é usado quando os dados de depuração são

enviados para a Lenovo para solucionar problemas. Ele é usado pela maioria dos produtos de servidor, armazenamento e computador da Lenovo.

No repositório Lenovo Customer Care, as consultas são executadas nos dados fornecidos e os gráficos são disponibilizados para a equipe de produtos Lenovo para análise.

Procedimento

Para permitir que o XClarity Orchestrator colete e envie os dados do cliente para a Lenovo, conclua as etapas a seguir.

Etapa 1. Na barra de menu do XClarity Orchestrator, clique em **Administração** (⚙️) → **Serviço e Suporte** e clique em **Upload de Dados Periódico** na navegação esquerda para exibir o cartão Upload de Dados Periódico.

The screenshot shows a dialog box titled "Upload de dados periódicos". It contains the following text: "Gostaríamos de pedir um favor. Para aprimorar este produto, e melhorar sua experiência, você permitiria que nós coletássemos informações sobre como você usa este produto?". Below this is a link for "Declaração de privacidade da Lenovo". There is a toggle switch labeled "Concordo em enviar dados de hardware periodicamente para a Lenovo" which is currently turned off. Below the toggle is explanatory text: "O inventário de hardware e os dados de análise de unidades são enviados periodicamente à Lenovo. A Lenovo pode usar esses dados para aprimorar sua experiência de suporte futuro (por exemplo, para estocar e mover as peças certas para perto de você). Nenhuma informação pessoal será coletada. A qualquer momento, se decidir que deseja parar de enviar informações, você pode desabilitar o upload periódico de dados usando o botão acima." At the bottom, there is a section titled "É possível salvar o último arquivo enviado ou um arquivo de exemplo com base em quais informações coletamos de você." followed by a text input field labeled "Arquivos disponíveis" and a "Salvar arquivo" button.

Etapa 2. Como opção, concorde em enviar dados de hardware para a Lenovo.

Etapa 3. Aceite o [Instrução de privacidade da Lenovo](#).

Depois de concluir

É possível executar as seguintes ações nesta página se você concordou em enviar dados.

- É possível salvar os últimos arquivos de dados diários e semanais enviados para a Lenovo no sistema local selecionando o arquivo que você deseja baixar e clicando em **Salvar arquivo**.

Coletando dados de serviço do XClarity Orchestrator

É possível coletar dados de serviço do Lenovo XClarity Orchestrator e, em seguida, salvar as informações como um arquivo no formato tar.gz no sistema local. Em seguida, é possível enviar os arquivos de serviço ao seu provedor de serviço preferencial para obter assistência na solução de problemas à medida que ocorrem.

Antes de iniciar

Saiba mais:  [Como coletar dados de serviço](#)

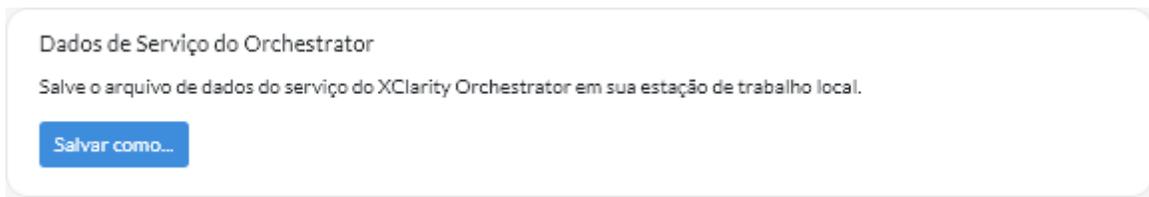
Você deve ser membro de um grupo de usuários local ao qual a função predefinida de **Supervisor** é atribuída.

Certifique-se de que o navegador da Web não bloqueie pop-ups para o site XClarity Orchestrator ao baixar dados de serviço

Procedimento

Para coletar dados de serviço do XClarity Orchestrator, complete as etapas a seguir.

Etapa 1. Na barra de menus do XClarity Orchestrator, clique em **Administração** (⚙️) → **Serviço e Suporte** e, em seguida, clique em **Dados de Serviço** na navegação esquerda para exibir a placa Dados de Serviço de Gerenciamento.



Etapa 2. Clique em **Salvar como** para coletar dados de serviço e salvar o arquivo no sistema local.

Um trabalho é criado para coletar dados de serviço. É possível monitorar o andamento do trabalho no cartão **Monitoramento** (📊) → **Trabalhos**. Se o trabalho não foi concluído com êxito, clique no link do trabalho para exibir detalhes sobre o trabalho (consulte [Monitorando trabalhos](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.)

Depois de concluir

Também é possível executar estas ações relacionadas.

- Abra manualmente um tíquete de serviço para um dispositivo específico da placa Tíquetes de Serviço na página Serviço específica do dispositivo clicando no ícone **Abrir tíquete de serviço** (📄) (consulte [Abrindo manualmente um tíquete de serviço no centro de suporte da Lenovo](#)).
- Anexe um arquivo de dados de serviço a um tíquete de serviço ativo selecionado na placa Tíquetes de Serviço na página Serviço específico do dispositivo clicando no ícone **Anexar arquivo de serviço** (📎). É possível anexar um arquivo do XClarity Orchestrator ou do sistema local.

Notas:

- É possível anexar um único arquivo que não seja superior a 2 GB. O nome do arquivo não pode ter mais de 200 caracteres. Para obter informações sobre como criar arquivos de dados de serviço, (consulte [Coletando dados de serviço para dispositivos](#)).
- O tíquete de serviço deve estar no estado aberto, em andamento ou em espera. Não é possível anexar um arquivo a um tíquete de serviço que esteja no estado fechado ou outro.
- Não é possível anexar um arquivo a um tíquete de serviço de *software* que foi aberto para o gerenciador de recursos.
- Salve um ou mais arquivos de dados de serviço selecionados no sistema local na placa Dados de Serviço de Gerenciamento clicando no ícone **Salvar** (↓). Se vários arquivos forem selecionados, arquivos serão compactados em um único arquivo .tar.gz antes do download.
- Exclua um ou mais arquivos de dados de serviços selecionados que não são mais necessários no cartão Dados de Serviço de Gerenciamento clicando no ícone **Excluir** (🗑️) ou exclua todos os arquivos clicando no ícone **Excluir Tudo** (⊖).

Coletando dados de serviço para dispositivos

Quando há um problema em um dispositivo que requeira a assistência de um provedor de serviço, como o suporte da Lenovo, para ser resolvido, é possível coletar manualmente dados de serviço (incluindo logs, informações de serviço e inventário) para esse dispositivo como um arquivo no formato tar.gz para ajudar a identificar a causa do problema. É possível salvar o arquivo morto no sistema local e, em seguida, enviar o arquivo para o provedor de serviço preferencial.

Antes de iniciar

Você deve aceitar o [Instrução de privacidade da Lenovo](#) para coletar dados de serviço. É possível aceitar a declaração de privacidade clicando em **Administração** (⚙️) → **Serviço e Suporte** e clicando em **Configuração de Call Home** na navegação esquerda e, em seguida, selecionando **Concordo com a Declaração de Privacidade da Lenovo**.

Para obter informações sobre como salvar dados do XClarity Orchestrator de serviço para o sistema local, consulte "[Coletando dados de serviço do XClarity Orchestrator](#)" na página 8.

Para obter informações sobre como abrir manualmente um tíquete de serviço e enviar dados de serviço para o Centro de Suporte Lenovo, consulte "[Abrindo manualmente um tíquete de serviço no centro de suporte da Lenovo](#)" na página 18.

Para obter informações sobre como configurar o Call Home para abrir automaticamente um tíquete de serviço no centro de suporte da Lenovo e enviar o arquivo de dados de serviço quando ocorrer um evento que permite manutenção em um dispositivo, consulte "[Abrindo automaticamente tíquetes de serviço usando Call Home](#)" na página 14.

Sobre esta tarefa

Quando você coleta dados de serviço por meio do Lenovo XClarity Orchestrator, o servidor do orquestrador envia a solicitação ao gerenciador de recursos (como o Lenovo XClarity Administrator). O gerenciador de recursos coleta e salva os dados como um arquivo morto em seu repositório local e transfere o arquivo morto ao XClarity Orchestrator.

É possível coletar dados de serviço para no máximo **50** dispositivos ao mesmo tempo.

Procedimento

Para coletar dados de serviço de um dispositivo específico, conclua as etapas a seguir.

Etapa 1. Na barra de menus do XClarity Orchestrator, clique em **Administração** (⚙️) → **Serviço e Suporte** e, em seguida, clique em **Ações do Dispositivo** na navegação esquerda para exibir a placa Ações do Dispositivo.

- Abra manualmente um tíquete de serviço para um dispositivo específico da placa Tíquetes de Serviço na página Serviço específica do dispositivo clicando no ícone **Abrir tíquete de serviço** (📄) (consulte [Abrindo manualmente um tíquete de serviço no centro de suporte da Lenovo](#)).
- Anexe um arquivo de dados de serviço a um tíquete de serviço ativo selecionado na placa Tíquetes de Serviço na página Serviço específico do dispositivo clicando no ícone **Anexar arquivo de serviço** (📎). É possível anexar um arquivo do XClarity Orchestrator ou do sistema local.

Notas:

- É possível anexar um único arquivo que não seja superior a 2 GB. O nome do arquivo não pode ter mais de 200 caracteres. Para obter informações sobre como criar arquivos de dados de serviço, (consulte [Coletando dados de serviço para dispositivos](#)).
- O tíquete de serviço deve estar no estado aberto, em andamento ou em espera. Não é possível anexar um arquivo a um tíquete de serviço que esteja no estado fechado ou outro.
- Não é possível anexar um arquivo a um tíquete de serviço de *software* que foi aberto para o gerenciador de recursos.
- Salve um ou mais arquivos de dados de serviço selecionados no sistema local na placa Dados de Serviço clicando no ícone **Salvar** (💾). Se vários arquivos forem selecionados, os arquivos serão salvos como um único arquivo .tar. gz.

Nota: É possível salvar no máximo **50** arquivos de dados de serviço no sistema local ao mesmo tempo.

- Exclua um ou mais arquivos de dados de serviço selecionados que não são mais necessários da placa Dados de Serviço clicando no ícone **Excluir** (🗑️) ou exclua todos os arquivos clicando no ícone **Excluir Tudo** (☹️).

Nota: Você deve ser um membro do grupo **SupervisorGroup** para excluir todos os arquivos.

Importando dados de serviço para dispositivos

É possível importar um arquivo de dados de serviço para um dispositivo específico. O arquivo pode ser recuperado de um gerenciador de recursos do Lenovo XClarity Administrator ou diretamente do Baseboard Management Controller.

Sobre esta tarefa

É possível importar até 10 arquivos por vez com total combinado de 2 GB ou menos.

Se você importar dados de serviço para o dispositivo de salvamento várias vezes, os dados do inventário serão substituídos pelos dados de serviço que foram importados por último.

Procedimento

Para importar um arquivo de dados de serviço, conclua as etapas a seguir.

- Etapa 1. Na barra de menus do XClarity Orchestrator, clique em **Administração** (⚙️) → **Serviço e Suporte** e, em seguida, clique em **Dados de Serviço** na navegação esquerda para exibir o cartão Dados de Serviço do Dispositivo.
- Etapa 2. Clique no ícone **Importar** (📁) para importar os arquivos de dados de serviço.
- Etapa 3. Arraste e solte um ou mais arquivos de dados de serviço (no formato .tar.gz, .tzz ou .tgz) na caixa de diálogo Importar ou clique em **Procurar** para localizar o arquivo.
- Etapa 4. Selecione **Adicionar o servidor nos dados de serviço ao inventário somente para revisão** se o arquivo for para um dispositivo que não seja gerenciado atualmente pelo XClarity Orchestrator

Etapa 5. Clique em **Importar** para importar e analisar o arquivo e, opcionalmente, gerenciar o dispositivo offline.

Um trabalho é criado para executar esta operação. É possível monitorar o andamento do trabalho no cartão **Monitoramento** (📧) → **Trabalhos**. Se o trabalho não foi concluído com êxito, clique no link do trabalho para exibir detalhes sobre o trabalho (consulte [Monitorando trabalhos](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.)

Criando e atribuindo contatos para serviço e suporte

Quando os recursos necessitam de assistência do Suporte Lenovo, a Lenovo precisa saber com quem entrar em contato. É possível definir informações de contato em um local e, em seguida, atribuir esses contatos como os contatos primários e secundários padrão para recursos específicos.

Antes de iniciar

Certifique-se de aceitar a [Instrução de privacidade da Lenovo](#). É possível ler e aceitar a declaração de privacidade na página **Administração** → **Serviço e Suporte** → **Configuração de Call Home**.

Sobre esta tarefa

É possível atribuir contatos primários e secundários a grupos de e recursos. Quando você atribui contatos a um grupo de recursos, os contatos são atribuídos a todos os recursos desse grupo.

A atribuição de contatos primários e secundários é opcional; entretanto, se você deseja atribuir um contato secundário, também deverá atribuir um contato primário.

Se um dispositivo for membro de vários grupos, é possível que a cada grupo seja atribuído um contato primário diferente. É possível optar por usar a atribuição de contato primário para o primeiro ou o último grupo ao qual o dispositivo foi designado (consulte [Abrindo manualmente um tíquete de serviço no centro de suporte da Lenovo](#)).

Se um dispositivo não for membro de um grupo com um contato primário atribuído, o contato de Call Home será atribuído por padrão. O contato de Call Home é usado quando os tíquetes de serviço são abertos automaticamente usando Call Home (consulte [Abrindo automaticamente tíquetes de serviço usando Call Home](#)). Contatos atribuídos a recursos e grupos têm precedência sobre o contato padrão de Call Home.

Ao abrir manualmente um tíquete de serviço, é possível optar por usar os contatos atribuídos ao recurso do problema ou escolher outro contato (consulte [Abrindo manualmente um tíquete de serviço no centro de suporte da Lenovo](#)).

Procedimento

• Definir um contato

1. Na barra de menus do Lenovo XClarity Orchestrator, clique em **Administração** (⚙️) → **Serviço e Suporte** e, em seguida, clique em **Informações de Contato** na navegação esquerda para exibir o cartão Informações de Contato.
2. Clique no ícone **Criar** (+) para exibir a caixa de diálogo Adicionar Contato.
3. Preencha o nome de contato, o e-mail, o número de telefone e o local.
4. Selecione o método preferencial de contato.
5. Clique em **Salvar** para criar o contato.

• Atribuir contatos a grupos de recursos

1. Na barra de menus do Lenovo XClarity Orchestrator, clique em **Recursos** (⚙️) → **Grupos** para exibir a placa Grupos.
2. Selecione o grupo e clique no ícone **Editar** (✎) para a caixa de diálogo Editar grupo.
3. Selecione o grupo de recursos.
4. Clique na guia **Informações de Contato**.
5. Selecione o contato de suporte primário e um ou mais contatos de suporte secundário para atribuir a todos os dispositivos do grupo.
6. Clique em **Salvar**.

Depois de concluir

É possível executar as ações a seguir a partir do cartão Informações de Contato.

- Modifique um contato selecionado clicando no ícone **Editar** (✎).
- Exclua um contato selecionado clicando em **Remover** (🗑️).

Abrindo automaticamente tíquetes de serviço usando Call Home

É possível definir o Lenovo XClarity Orchestrator para abrir automaticamente um tíquete de serviço e enviar dados de serviço coletados ao suporte da Lenovo usando a função de Call Home quando um dispositivo gera determinados eventos que permitem manutenção, como um erro de memória irreversível, para que o problema possa ser resolvido.

Antes de iniciar

Você deve ser membro de um grupo de usuários local ao qual a função predefinida de **Supervisor** é atribuída.

Verifique se todas as portas que são necessárias para o XClarity Orchestrator e para a função Call Home estão disponíveis antes de habilitar o Call Home. Para obter informações adicionais sobre portas, consulte [Disponibilidade de porta](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.

Verifique se existe uma conexão aos endereços da Internet exigidos pelo Call Home. Para obter informações sobre firewalls, consulte [Firewalls e servidores proxy](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.

Se o XClarity Orchestrator acessa a Internet com um proxy HTTP, verifique se o servidor proxy está configurado para usar autenticação básica e configurado como um proxy não encerrando. Para obter mais informações sobre como configurar o proxy, consulte [Definindo configurações de rede](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.

Importante: Se Call Home estiver ativado no XClarity Orchestrator e no Lenovo XClarity Administrator, verifique se o Lenovo XClarity Administrator v2.7 ou posterior é usado para evitar tíquetes de serviço duplicados. Se Call Home estiver ativado no XClarity Orchestrator e desativado no Lenovo XClarity Administrator, o Lenovo XClarity Administrator v2.6 ou posterior será compatível.

Quando os contatos estão nos países a seguir, Call Home exige um contrato de Lenovo Premier Support. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante Lenovo ou o parceiro de negócios autorizado.

- Catar
- Arábia Saudita
- Emirados Árabes Unidos

Sobre esta tarefa

Se o Call Home estiver configurado e habilitado e ocorre um evento que permite manutenção em um dispositivo específico, o XClarity Orchestrator abre *automaticamente* um tíquete de serviço e transfere dados de serviço para esse dispositivo para o centro de suporte da Lenovo.

Importante: A Lenovo está comprometida com a segurança. Os dados de serviço que você costuma fazer upload manualmente para o suporte da Lenovo são enviados automaticamente para o centro de suporte da Lenovo via HTTPS usando TLS 1.2 ou posterior. Seus dados corporativos nunca são transmitidos. O acesso aos dados de serviço no centro de suporte da Lenovo é restrito ao pessoal de serviço autorizado.

Quando Call Home não estiver habilitado, você poderá abrir manualmente um tíquete de serviço e enviar os arquivos de serviço para o Centro de Suporte da Lenovo seguindo as instruções em [Como abrir uma página da Web de tíquete de suporte](#). Para obter informações sobre como coletar arquivos de serviço, consulte [Abrindo manualmente um tíquete de serviço no centro de suporte da Lenovo](#).

Para obter informações sobre como exibir tíquetes de serviço que foram abertos automaticamente pelo Call Home, consulte [Exibindo tíquetes de serviço e o status](#).

Procedimento

Para configurar o Call Home para notificação automática de problemas, conclua as etapas a seguir.

1. Na barra de menus do XClarity Orchestrator, clique em **Administração** (⚙️) → **Serviço e Suporte** e, em seguida, clique em **Configuração de Call Home** na navegação esquerda para exibir a placa Configuração de Call Home.

Configuração de Call Home

Nessa página, você pode configurar um Call Home que envia dados de serviço automaticamente de qualquer terminal gerenciado ao Suporte Lenovo quando ocorrem determinados eventos que podem ser reparados em um terminal gerenciado.

[Declaração de privacidade da Lenovo](#)

Concordo com a declaração de privacidade da Lenovo

Detalhes do Cliente

Número do cliente

Contato principal a ser usado de várias atribuições de grupo ?

Atribuição do primeiro grupo

Atribuição do último grupo

Contato padrão

Estado de Call Home: Ativado Desativado

Nome do Contato	Endereço Residencial
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Email	Cidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Número de Telefone	Estado/Município
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nome da empresa	País/Região
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Método de contato	CEP/código postal
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Local do Sistema ?

Aplicar Redefinir Configuração Teste da Conexão de Call Home

Etapa 2. Revise a [Instrução de privacidade da Lenovo](#) e clique em **Concordo com a Declaração de Privacidade da Lenovo**

Etapa 3. Especifique o número do cliente Lenovo padrão a ser usado para relatar problemas.

Você pode localizar o número do seu cliente no e-mail com a prova de direito recebido ao comprar a licença do XClarity Orchestrator.

Etapa 4. Altere o status de Call Home para **Habilitar**.

Etapa 5. Selecione o contato primário a ser usado em várias atribuições de grupo.

É possível atribuir um contato de suporte primário a um grupo de dispositivos. Se um dispositivo for membro de vários grupos, é possível que a cada grupo seja atribuído um contato primário diferente. É possível optar por usar a atribuição de contato primário para o primeiro ou o último grupo ao qual o dispositivo foi designado.

Etapa 6. Preencha as informações de contato e o método preferencial de contato pelo Suporte Lenovo.

Se um dispositivo não for membro de um grupo com um contato primário atribuído, o contato padrão será usado para Call Home.

Etapa 7. Preencha as informações do local do sistema.

Etapa 8. Clique em **Teste da Conexão de Call Home** para verificar se o XClarity Orchestrator pode se comunicar com o Centro de suporte da Lenovo.

Etapa 9. Clique em **Aplicar**.

Depois de concluir

É possível executar as ações a seguir relacionadas a dados de serviço.

- Redefina as configurações de Call Home para os valores padrão clicando em **Redefinir Configuração**.
- Exiba informações sobre *todos* os tíquetes de serviço que foram enviados ao Lenovo Support Center automaticamente ou manualmente usando Call Home clicando em **Tíquetes de Serviço** na navegação esquerda. Para obter mais informações, consulte [Exibindo tíquetes de serviço e o status](#).
- Colete dados de serviço para um dispositivo selecionado da placa Ações do Dispositivo clicando no ícone **Coletar Dados de Serviço** (⏏). Para obter mais informações, consulte [Coletando dados de serviço para dispositivos](#).
- Anexe um arquivo de dados de serviço a um tíquete de serviço ativo selecionado na placa Tíquetes de Serviço na página Serviço específico do dispositivo clicando no ícone **Anexar arquivo de serviço** (⏏). É possível anexar um arquivo do XClarity Orchestrator ou do sistema local.

Notas:

- É possível anexar um único arquivo que não seja superior a 2 GB. O nome do arquivo não pode ter mais de 200 caracteres. Para obter informações sobre como criar arquivos de dados de serviço, (consulte [Coletando dados de serviço para dispositivos](#)).
- O tíquete de serviço deve estar no estado aberto, em andamento ou em espera. Não é possível anexar um arquivo a um tíquete de serviço que esteja no estado fechado ou outro.
- Não é possível anexar um arquivo a um tíquete de serviço de *software* que foi aberto para o gerenciador de recursos.
- Abra manualmente um tíquete de serviço no Centro de Suporte da Lenovo, colete dados de serviço para um dispositivo específico e envie esses arquivos para o Centro de Suporte da Lenovo da placa Ações do Dispositivo, selecionando o dispositivo e, em seguida, clicando no ícone **Abrir tíquete de serviço** (⏏). Para obter mais informações, consulte [Abrindo manualmente um tíquete de serviço no centro de suporte da Lenovo](#). Se o Centro de Suporte da Lenovo precisar de dados adicionais, o suporte da Lenovo poderá instruir você a coletar novamente dados de serviço para esse ou para outro dispositivo.

Abrindo manualmente um tíquete de serviço no centro de suporte da Lenovo

Se Call Home estiver ativado usando um encaminhador de serviços e ocorrer um evento que permite manutenção em um dispositivo gerenciado, o Lenovo XClarity Orchestrator abrirá um tíquete de serviço automaticamente, coletará arquivos de serviço para o dispositivo gerenciado e enviará os arquivos para o centro de suporte da Lenovo. Também é possível coletar manualmente arquivos de serviço para um dispositivo gerenciado como um arquivo, salvar o arquivo no sistema local e enviar os arquivos para o centro de suporte da Lenovo a qualquer momento. A abertura de um tíquete de serviço inicia o processo de determinação de uma solução para seus problemas de hardware, tornando as informações pertinentes disponíveis para o Suporte Lenovo de maneira rápida e eficiente. Os técnicos de serviço Lenovo podem começar a trabalhar na sua solução, assim que você tiver concluído e aberto um tíquete de serviço.

Antes de iniciar

A Lenovo está comprometida com a segurança. Os dados de serviço que você costuma fazer upload manualmente para o suporte da Lenovo são enviados automaticamente para o centro de suporte da Lenovo via HTTPS usando TLS 1.2 ou posterior; seus dados corporativos nunca são transmitidos. O acesso aos dados de serviço no centro de suporte da Lenovo é restrito ao pessoal de serviço autorizado.

- Verifique se as informações de contato de Call Home estão configuradas e habilitadas ([Abrindo automaticamente tíquetes de serviço usando Call Home](#)).
- Garanta que XClarity Orchestrator possa se comunicar com o centro de suporte da Lenovo clicando em **Administração** (🔧) → **Serviço e Suporte** na barra de menu do XClarity Orchestrator e clicando em **Configuração de Call Home** na navegação esquerda para exibir a página Configuração de Call Home. Em seguida, clique em **Teste de Configuração de Call Home** para gerar um evento de teste e verificar se o XClarity Orchestrator pode se comunicar com o Centro de Suporte Lenovo.
- Verifique se todas as portas que são necessárias para o XClarity Orchestrator (incluindo as portas necessárias para o Call Home) estão disponíveis antes de habilitar o Call Home. Para obter mais informações sobre portas, consulte [Disponibilidade de porta](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Verifique se existe uma conexão aos endereços da Internet exigidos pelo Call Home. Para obter informações sobre firewalls, consulte [Firewalls e servidores proxy](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Se o XClarity Orchestrator acessa a Internet com um proxy HTTP, verifique se o servidor proxy está configurado para usar autenticação básica e configurado como um proxy não encerrando. Para obter mais informações sobre como configurar o proxy, consulte [Definindo configurações de rede](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.

Importante: A Lenovo está comprometida com a segurança. Os dados de serviço que você costuma fazer upload manualmente para o suporte da Lenovo são enviados automaticamente para o centro de suporte da Lenovo via HTTPS usando TLS 1.2 ou posterior. Seus dados corporativos nunca são transmitidos. O acesso aos dados de serviço no centro de suporte da Lenovo é restrito ao pessoal de serviço autorizado.

Sobre esta tarefa

Ao abrir manualmente um tíquete de serviço, é possível optar por usar os contatos atribuídos ao recurso do problema ou escolher outro contato.

Quando contatos primários e secundários são atribuídos a um grupo, esses contatos são atribuídos a cada dispositivo nesse grupo. A cada dispositivo pode ser atribuído um contato primário e um ou mais contatos secundários. Se um dispositivo for membro de vários grupos, todos os contatos secundários atribuídos a todos os grupos dos quais o dispositivo é membro serão atribuídos ao dispositivo. Se um dispositivo for

membro de vários grupos, é possível que a cada grupo seja atribuído um contato primário diferente. É possível optar por usar a atribuição de contato primário para o primeiro ou o último grupo ao qual o dispositivo foi designado (consulte [Abrindo automaticamente tíquetes de serviço usando Call Home](#)).

Se um dispositivo não for membro de um grupo com um contato primário atribuído, o contato de Call Home será atribuído por padrão. O contato de Call Home é usado quando os tíquetes de serviço são abertos automaticamente usando Call Home (consulte [Abrindo automaticamente tíquetes de serviço usando Call Home](#)). Contatos atribuídos a recursos e grupos têm precedência sobre o contato padrão de Call Home.

Procedimento

Para abrir um tíquete de serviço manualmente, conclua as etapas a seguir.

- Se o Call Home estiver configurado e habilitado, execute as etapas a seguir para abrir um tíquete de serviço, coletar e baixar os dados de serviço e enviar os arquivos para o centro de suporte da Lenovo.
 1. Na barra de menus do XClarity Orchestrator, clique em **Recursos**  e, em seguida, clique no tipo de dispositivo para exibir uma placa com uma exibição tabular de todos os dispositivos gerenciados do tipo em questão.
 2. Clique na linha do dispositivo para exibir as placas de resumo desse dispositivo.
 3. Clique em **Serviço** na navegação esquerda para exibir a placa Tíquetes de Serviço.
 4. Clique no ícone **Abrir tíquete de serviço**  para exibir a caixa de diálogo Adicionar Novo Tíquete.
 5. Forneça uma descrição do problema relatado, incluindo códigos de evento relevantes.
 6. Opcionalmente, escolha a gravidade do problema. Este pode ser um dos valores a seguir.
 - **Urgente**
 - **Alta**
 - **Média** (padrão)
 - **Baixa**
 7. Clique em **Enviar**.
- Se o Call Home estiver configurado e habilitado e ocorre um evento que permite manutenção em um dispositivo específico, o XClarity Orchestrator abre *automaticamente* um tíquete de serviço e transfere dados de serviço para esse dispositivo para o centro de suporte da Lenovo.

Depois de concluir

É possível executar as ações a seguir na página Serviço específica do dispositivo.

- Exiba informações sobre *todos* os tíquetes de serviço abertos clicando em **Serviço e Suporte** → **Tíquetes de Serviço** na barra de menus do XClarity Orchestrator.
- Adicione uma nota a um tíquete de serviço selecionado clicando no ícone **Adicionar nota de tíquete de serviço** .

Notas:

- O tíquete de serviço deve estar no estado aberto, em andamento ou em espera. Você não pode adicionar uma nota a um tíquete de serviço no estado Fechado ou Outro.
- É possível adicionar uma nota apenas a tíquetes de serviço da Lenovo. Não é possível adicionar uma nota aos tíquetes de serviço IBM, Service Now ou Cherwill.
- Não é possível adicionar uma nota a um tíquete de serviço de *software* que foi aberto para o gerenciador de recursos.

- Anexe um arquivo de dados de serviço a um tíquete de serviço ativo selecionado na placa Tíquetes de Serviço na página Serviço específico do dispositivo clicando no ícone **Anexar arquivo de serviço** (📎). É possível anexar um arquivo do XClarity Orchestrator ou do sistema local.

Notas:

- É possível anexar um único arquivo que não seja superior a 2 GB. O nome do arquivo não pode ter mais de 200 caracteres. Para obter informações sobre como criar arquivos de dados de serviço, (consulte [Coletando dados de serviço para dispositivos](#)).
- O tíquete de serviço deve estar no estado aberto, em andamento ou em espera. Não é possível anexar um arquivo a um tíquete de serviço que esteja no estado fechado ou outro.
- Não é possível anexar um arquivo a um tíquete de serviço de *software* que foi aberto para o gerenciador de recursos.

Exibindo tíquetes de serviço e o status

É possível exibir informações sobre os tíquetes de serviço que foram criados manual e automaticamente ao Centro de Suporte Lenovo usando call home e os tíquetes de serviço gerados por serviços de suporte diferentes do call home.

Sobre esta tarefa

O status do tíquete de serviço é sincronizado com o Centro de Suporte Lenovo a cada 24 horas.

A coluna **Estado** identifica o status do tíquete de serviço. Um tíquete de serviço pode estar em um dos estados a seguir.

- **Ativo**
- **Atendido**
- **Cancelado**
- **Cancelado**
- **Criado**
- **Cancelado pelo Cliente**
- **Encerrado**
- **Parte Negada**
- **Duplicado**
- **Erro**
- **Estado de erro**
- **Em andamento**
- **Inicializado**
- **Mesclado**
- **Monitoramento - solução implantada**
- **Novo**
- **Em espera**
- **Pendente**
- **Início do problema**
- **Problema Resolvido**
- **Processando**
- **Rejeitado**
- **Pesquisando novamente**
- **Resolvido**
- **Solução fornecida**
- **Enviado**
- **Desconhecido**
- **Aguardando**

- **Aguardando detalhes**
- **Aguardando suporte interno Lenovo**
- **Aguardando parte de suporte externo**
- **Aguardando feedback do cliente sobre a solução**
- **Aguardando a implantação da solução**
- **Transferido para Serviços Gerenciados**
- **Transferência a Quente**
- **Trabalho em andamento**

A coluna **Tipo** identifica o tipo de tíquete de serviço que é listado na coluna Número de ticket de serviço. O tipo de tíquete de serviço pode ser um dos valores a seguir.

- **Tíquete Cherwill**
- **Tíquete de Call Home da IBM**
- **Tíquete de Call Home da Lenovo**
- **Tíquete de passagem do Call Home da Lenovo**
- **Tíquete de Call Home de software da Lenovo**
- **ServiceNow**

Procedimento

- **Exibir o status de todos os tíquetes de serviço** Clique em **Administração** (⚙️) → **Serviço e Suporte** e, em seguida, clique em **Tíquetes de Serviço** na navegação esquerda para exibir o cartão Tíquetes de Serviço.

Dica: clique no ID do evento para exibir um resumo do evento que gerou o tíquete de serviço, incluindo a ação do usuário, se houver.

<input type="checkbox"/>	Número do	Estado	ID de Evento	Descrição	Nome do Pr	Número de	Data de Cri
<input type="checkbox"/>	100103...	Em A...	FQXXOSSI	test_ticket	Abyss-S...	ABYSSR...	11/09/2...
<input type="checkbox"/>	100103...	Em A...	806F010C	Uncorre...	Abyss-S...	ABYSSR...	11/09/2...

- **Exibir o status de tíquetes de serviço para um dispositivo específico**

1. Na barra de menus do XClarity Orchestrator, clique em **Recursos** (⚙️) e, em seguida, clique no tipo de dispositivo para exibir uma placa com uma exibição tabular de todos os dispositivos gerenciados do tipo em questão.
2. Clique na linha do dispositivo para exibir as placas de resumo desse dispositivo.
3. Clique em **Serviço** na navegação esquerda para exibir a placa Tíquetes de Serviço com uma lista de todos os tíquetes de serviço do dispositivo.

Dica: clique no ID do evento para exibir um resumo do evento que gerou o tíquete de serviço, incluindo a ação do usuário, se houver.

Tíquetes de Serviço







 Todas ações ▾ Filtros ▾ X

<input type="checkbox"/>	Número do Tíquet	Estado :	ID de Evento :	Descrição :	Número de Série	Data de Criação
<input type="checkbox"/>	1001032647	Em A...	FQXXOSS00	test_ticket	ABYSSR093	11/09/202...
<input type="checkbox"/>	1001032643	Em A...	806F010C2C	Uncorrecta...	ABYSSR093	11/09/202...

0 selecionado / 2 total Linhas por página: 15 ▾

Depois de concluir

É possível executar as ações a seguir relacionadas a tíquetes de serviço.

- Configure o XClarity Orchestrator para abrir automaticamente um tíquete de serviço quando ocorrer um evento que permite manutenção (consulte "[Abrindo automaticamente tíquetes de serviço usando Call Home](#)" na página 14).
- Sincronize dados com o Centro de Suporte Lenovo e atualize o status de todos os tíquetes de serviço ativos clicando no ícone **Atualizar status do tíquete de serviço** ()
- Abra manualmente um tíquete de serviço para um dispositivo específico da placa Tíquetes de Serviço na página Serviço específico do dispositivo clicando no ícone **Abrir tíquete de serviço** ()
- Adicione uma nota a um tíquete de serviço selecionado clicando no ícone **Adicionar nota de tíquete de serviço** ()

Notas:

- O tíquete de serviço deve estar no estado aberto, em andamento ou em espera. Você não pode adicionar uma nota a um tíquete de serviço no estado Fechado ou Outro.
 - É possível adicionar uma nota apenas a tíquetes de serviço da Lenovo. Não é possível adicionar uma nota aos tíquetes de serviço IBM, Service Now ou Cherwill.
 - Não é possível adicionar uma nota a um tíquete de serviço de *software* que foi aberto para o gerenciador de recursos.
 - Anexe um arquivo de dados de serviço a um tíquete de serviço ativo selecionado na placa Tíquetes de Serviço na página Serviço específico do dispositivo clicando no ícone **Anexar arquivo de serviço** ()
- É possível anexar um arquivo do XClarity Orchestrator ou do sistema local.

Notas:

- É possível anexar um único arquivo que não seja superior a 2 GB. O nome do arquivo não pode ter mais de 200 caracteres. Para obter informações sobre como criar arquivos de dados de serviço, (consulte [Coletando dados de serviço para dispositivos](#)).
 - O tíquete de serviço deve estar no estado aberto, em andamento ou em espera. Não é possível anexar um arquivo a um tíquete de serviço que esteja no estado fechado ou outro.
 - Não é possível anexar um arquivo a um tíquete de serviço de *software* que foi aberto para o gerenciador de recursos.
 - Encaminhe relatórios sobre tíquetes de serviço ativos de forma recorrente em um ou mais endereços de e-mail clicando no ícone **Criar encaminhador de relatórios** ()
- O relatório é enviado usando os filtros de dados que estão aplicados atualmente à tabela. Todas as colunas da tabela mostradas e ocultas são

incluídas no relatório. Para obter mais informações, consulte [Encaminhando relatórios](#) na documentação online do XClarity Administrator.

- Adicione um relatório de tíquetes de serviço ativos a um encaminhador de relatórios específico usando os filtros de dados que são aplicados atualmente à tabela clicando no ícone **Adicionar ao encaminhador de relatórios** (↗). Se o encaminhador de relatórios já incluir um relatório de tíquetes de serviço ativos, ele será atualizado para usar os filtros de dados atuais.

Visualizando informações sobre garantia

É possível determinar os status de garantia (inclusive garantias prolongadas) dos dispositivos gerenciados.

Antes de iniciar

O Lenovo XClarity Orchestrator deve ter acesso aos URLs a seguir para coletar informações sobre garantia para os dispositivos gerenciados. Verifique se não há nenhum firewall bloqueando o acesso a esses URLs. Para obter mais informações, consulte [Firewalls e servidores proxy](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.

- Banco de Dados da Lenovo Warranty (internacional) – <https://ibase.lenovo.com/POIRequest.aspx>
- Serviço da Web da Lenovo Warranty – <http://supportapi.lenovo.com/warranty/> ou <https://supportapi.lenovo.com/warranty/>

Notas:

- O suporte de garantia para usuários não é suportado atualmente para usuários na China.
- As garantias são listadas para o chassi, mas não para os Chassis Management Modules (CMMs) correspondentes.

Sobre esta tarefa

As informações de garantia são recuperadas semanalmente para dispositivos que têm garantias, e diariamente para dispositivos que não têm garantias.

Procedimento

Para exibir informações de garantia, clique em **Administração** (⚙️) → **Serviço e Suporte** e, em seguida, clique em **Garantia** na navegação esquerda para exibir o cartão Garantia.

Garantia								
    Todas ações Filtros  Pesquisar X 								
Dispositivo	Status	Nome do Pi	Tipo-model	Número de	Número de	Data de Iní	Data de exp	Grupos
*node02_	Não Di...	IBM Flex	7916/...	Não Disp	SLOT002	Não Disp	Não Disp	Não Disp
*node02_	Não Di...	IBM Flex	7916/...	Não Disp	SLOT002	Não Disp	Não Disp	Não Disp
*node03_	Não Di...	IBM Flex	7916/...	Não Disp	SLOT003	Não Disp	Não Disp	Não Disp
*node03_	Não Di...	IBM Flex	7916/...	Não Disp	SLOT003	Não Disp	Não Disp	Não Disp
*node06_	Não Di...	IBM Flex	7916/...	Não Disp	SLOT006	Não Disp	Não Disp	Não Disp
*node06_	Não Di...	IBM Flex	7916/...	Não Disp	SLOT006	Não Disp	Não Disp	Não Disp
*node09_	Não Di...	IBM Flex	7916/...	Não Disp	SLOT009	Não Disp	Não Disp	Não Disp
*node09_	Não Di...	IBM Flex	7916/...	Não Disp	SLOT009	Não Disp	Não Disp	Não Disp
*node11_	Não Di...	IBM Flex	7916/...	Não Disp	SLOT011	Não Disp	Não Disp	Não Disp
*node11_	Não Di...	IBM Flex	7916/...	Não Disp	SLOT011	Não Disp	Não Disp	Não Disp
10.243.1	Não Di...	Lenovo F	9532/...	Não Disp	06DGCV	Não Disp	Não Disp	Não Disp
10.243.1	Não Di...	IBM Flex	8731/...	Não Disp	23LAR6E	Não Disp	Não Disp	Não Disp
10.243.1	Não Di...	IBM Flex	7916/...	Não Disp	CAR206:	Não Disp	Não Disp	Não Disp
10.243.1	Não Di...	IBM Flex	7917/...	Não Disp	06EKZB:	Não Disp	Não Disp	Não Disp
10.243.2	Não Di...	IBM Flex	8737/...	Não Disp	06PGVA:	Não Disp	Não Disp	Não Disp

211 Total Linhas por página: 15

1 2 3 4 5

Depois de concluir

É possível executar as ações a seguir a partir do cartão Garantia.

- Configure quando você quer ser notificado sobre as expirações de garantia para dispositivos gerenciados clicando no ícone **Definir configurações de garantia** (⚙️). É possível definir as configurações a seguir.
 - Habilite a geração de alertas quando a garantia do dispositivo está prestes a expirar.
 - Defina o número de dias antes da expiração das garantias quando você deseja gerar um alerta.
- Procure as informações sobre garantia (se disponíveis) para um dispositivo específico no site Suporte Lenovo clicando na coluna **Status**.
- Encaminhe relatórios sobre garantias de forma recorrente em um ou mais endereços de e-mail clicando em **Todas as Ações** → **Adicionar encaminhador de relatórios**. O relatório é enviado usando os filtros de dados que estão aplicados atualmente à tabela. Todas as colunas da tabela mostradas e ocultas são incluídas no relatório.
- Adicione um relatório de garantias a um encaminhador de relatórios específico usando os filtros de dados que são aplicados atualmente à tabela clicando no ícone **Adicionar ao encaminhador de relatórios** (➔). Se o encaminhador de relatórios já incluir um relatório de garantias, ele será atualizado para usar os filtros de dados atuais.

Capítulo 5. Resolvendo problemas com o XClarity Orchestrator

Use estas informações para resolver os problemas que possam ocorrer com o Lenovo XClarity Orchestrator.

Solução de problemas de instalação e desinstalação

Use estas informações para solucionar problemas de instalação e desinstalação.

A instalação falha inesperadamente

Use estas informações para solucionar problemas ao instalar o Lenovo XClarity Orchestrator.

- Verifique se o sistema host físico atende aos requisitos mínimos do sistema (consulte [Hardware e software suportados](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).
- Verifique se o sistema ou sistema virtual atende aos requisitos mínimos do sistema (consulte [Hardware e software suportados](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).
- Use hipervisores compatíveis (consulte [Hardware e software suportados](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).

Solução de problemas de descoberta e gerenciamento

Use estas informações para solucionar problemas de descoberta de dispositivo e gerenciamento.

Não é possível descobrir um dispositivo

Use estas informações para solucionar problemas ao localizar dispositivos gerenciáveis.

- Verifique se o Lenovo XClarity Orchestrator é compatível com o dispositivo. Para obter uma lista de dispositivos suportados, consulte [Hardware e software suportados](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Verifique se o dispositivo está acessível na rede em XClarity Orchestrator e se XClarity Orchestrator está acessível na rede do dispositivo.
- Verifique se as portas corretas estão abertas no firewall. Para obter informações sobre os requisitos de porta, consulte [Disponibilidade de porta](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Verifique se o firmware mínimo necessário está instalado em cada servidor que você deseja gerenciar usando o [Hardware e software suportados](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Verifique se SLP unicast e multicast está ativado na rede.
- Para dispositivos ThinkEdge Client, verifique se um agente UDC está instalado no dispositivo.
- Para servidores ThinkServer:
 - Usando a interface da Web de gerenciamento do servidor, verifique se o nome do host do servidor está configurado com um nome do host ou endereço IP válido.
 - Verifique se SLP está ativado e se o nome do host está ativado no ThinkServer System Manager (TSM). Para determinar quais servidores ThinkServer têm SLP ativado, envie uma solicitação SLP para consultar o serviço WBEM usando sua ferramenta SLP preferencial.

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

Para determinar se SLP está ativado em um ThinkServer específico, envie uma solicitação SLP para consultar o serviço WBEM usando sua ferramenta SLP preferencial.

```
$ 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 um dispositivo não responder à solicitação SLP, reinicie o firmware de TSM enviando um comando IPMI ao TSM usando os seguintes parâmetros. Pode levar vários minutos para o TSM reiniciar.

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

O seguinte exemplo ativa SLP usando a ferramenta de código-fonte.

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

- Para comutadores RackSwitch, verifique se SLP está ativado e se o nome do host está definido na configuração do comutador.
 - Os comutadores ThinkSystem série DB e NVIDIA Mellanox não podem ser descobertos. Para gerenciar esses comutadores, insira manualmente o endereço IP do comutador clicando em **Entrada Manual** na página Descobrir e Gerenciar Novos Dispositivos.
 - Para outros comutadores, verifique se SLP está ativado e se o nome do host está definido na configuração do comutador. Para determinar quais comutadores têm SLP ativado, envie a seguinte solicitação SLP multicast usando sua ferramenta SLP preferencial. Essa solicitação localiza somente os comutadores que estão na mesma sub-rede da ferramenta SLP em execução.

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

Para determinar se SLP está ativado em um comutador específico, envie a seguinte solicitação SLP unicast usando sua ferramenta SLP preferencial.

```
$ 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>)
```

- Para dispositivos Lenovo Storage (diferentes do ThinkSystem série DE): Verifique se o SLP está habilitado e se sua rede não está bloqueando a comunicação SLP entre o XClarity Orchestrator e o dispositivo de armazenamento.

Para determinar quais dispositivos de armazenamento têm SLP ativado, envie uma solicitação SLP para consultar o serviço API usando sua ferramenta SLP preferencial.

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

Para determinar se SLP está ativado em um dispositivo de armazenamento específico, envie uma solicitação SLP para consultar o serviço API usando sua ferramenta SLP preferencial.

```
$ 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 um dispositivo de armazenamento não responder à solicitação SLP:

- Verifique se a rede permite comunicação SLP entre os dispositivos.
- Verifique se os dispositivos de armazenamento têm **Storage Management Initiative Specification (SMI-S)** ativado, e reinicie o dispositivo de armazenamento usando a interface da Web de gerenciamento ou a CLI.

Não é possível gerenciar um dispositivo

Use estas informações para solucionar problemas ao gerenciar um dispositivo.

- Verifique se o Lenovo XClarity Orchestrator é compatível com o recurso. Para obter uma lista de dispositivos e gerenciadores compatíveis, consulte [Hardware e software suportados](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Verifique se o recurso está acessível na rede em XClarity Orchestrator e se XClarity Orchestrator está acessível na rede do recurso.
- Verifique se as portas corretas estão abertas no firewall. Para obter informações sobre os requisitos de porta, consulte [Disponibilidade de porta](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Verifique se o firmware mínimo necessário está instalado em cada servidor que você deseja gerenciar usando o [Hardware e software suportados](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Verifique se as credenciais estão corretas para o recurso.

Nota: Verifique se a senha segue as políticas de segurança e senha para o dispositivo. As políticas de segurança e senha podem variar.

Quando o dispositivo é gerenciado por XClarity Orchestrator, o controlador de gerenciamento é colocado em gerenciamento de usuários centralizado. Isso significa que as contas de usuário definidas no servidor de autenticação interno ou externo do XClarity Orchestrator também são usadas para fazer login no controlador de gerenciamento. Uma nova conta de usuário local chamada RECOVERY_ID é criada, enquanto todas as contas locais são desativadas no controlador de gerenciamento.

- Verifique se CIM sobre HTTPS está ativado em cada dispositivo.
 1. Faça login na interface da Web de gerenciamento do servidor usando a conta do usuário RECOVERY_ID
 2. Clique em **Gerenciamento do IMM → Segurança**.
 3. Clique na guia **CIM sobre HTTPS** e certifique-se de que **Habilitar CIM sobre HTTPS** esteja selecionado.
- Se o certificado do servidor do recurso for assinado por uma autoridade de certificado externa, garanta que o certificado de autoridade de certificado e todos os certificados intermediários sejam importados para o armazenamento confiável do XClarity Orchestrator (consulte [Instalando um certificado do servidor XClarity Orchestrator assinado externamente e confiável](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).
- Para dispositivos, se a placa-mãe foi substituída, o dispositivo recebeu um novo número de série e UUID. Se desejar que o XClarity Orchestrator reconheça o dispositivo como o mesmo dispositivo antes da substituição, você deve atualizar o número de série e o UUID para corresponder ao que eram anteriormente. Consulte a documentação do dispositivo para obter instruções.
- Servidores ThinkSystem SR635 e SR655:
 - Verifique se um sistema operacional está instalado e o servidor foi inicializado para o SO, mídia inicializável montada ou efshell pelo menos uma vez para que o XClarity Orchestrator possa coletar o inventário desses servidores.
 - Verifique se a IPMI sobre LAN está ativada. O IPMI sobre LAN é desabilitado por padrão nesses servidores e deve ser habilitado manualmente para que os servidores possam ser gerenciados. Para ativar o IPMI sobre LAN usando o TSM, clique em **Configurações → Configuração de IPMI**. Talvez seja necessário reiniciar o servidor para ativar a mudança.
- Computadores RackSwitch:

- Verifique se SSH está ativado no comutador.
- Se definido, verifique se a senha "enable" usada para entrar no Modo Privilegiado/Exec do comutador está correto.
- Servidores System x3950 X6:
 - Os servidores devem ser gerenciados como dois gabinetes 4U, cada com seu próprio Baseboard Management Controller.

Não é possível gerenciar um hub de gerenciamento

Use estas informações para solucionar problemas ao gerenciar um hub.

- Garanta que o hub de gerenciamento seja aceito pelo Lenovo XClarity Orchestrator (consulte [Hardware e software suportados](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).
- Verifique no log de eventos se há eventos de rede e resolva os problemas, se for o caso.
- Verifique se o hardware de rede está funcionando corretamente para o caminho de conexão ao hub de gerenciamento.
- Verifique se as portas corretas de comutador e firewall estão habilitadas para o hub de gerenciamento. Para obter informações sobre portas necessárias, consulte [Disponibilidade de porta](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Verifique se o hub de gerenciamento tem uma configuração de rede válida verificando se o endereço IP é válido para a rede. Também é possível efetuar ping no hub de gerenciamento para testar se está visível na rede.
- Verifique se a chave de registro que foi gerada pelo hub de gerenciamento está instalada em XClarity Orchestrator e se a chave de registro que foi gerada pelo XClarity Orchestrator está instalada no hub de gerenciamento. Se a chave de registro não for válida, gere e instale uma nova chave (consulte [Conectando gerenciadores de recursos](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).
- Se o certificado do servidor do hub de gerenciamento for assinado por uma autoridade de certificação externa, garanta que os nomes alternativos de assunto incluam o nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) ou o endereço IP do hub de gerenciamento e o nome do assunto seja definido como FQDN do hub de gerenciamento (consulte [Instalando um certificado do servidor XClarity Orchestrator assinado externamente e confiável](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).
- Se o certificado do hub de gerenciamento foi gerado usando a CSR:
 - Garanta que o certificado contenha o FQDN e o endereço IP como parte dos nomes alternativos do assunto.
 - Verifique se o certificado está configurado para ser usado como um *certificado do servidor* e como um *certificado de cliente*.
- Se o hub de gerenciamento encontrou um erro ao tentar instalar a chave de registro, entre em contato com o Lenovo Support para pedir assistência.

Solução de problemas de conectividade

Use estas informações para solucionar problemas de conectividade de recursos.

Não é possível acessar o Lenovo XClarity Orchestrator

Use estas informações para solucionar problemas ao se conectar ao Lenovo XClarity Orchestrator.

- Se o sistema operacional do host foi desligado inesperadamente, e você não consegue mais se conectar ao XClarity Orchestrator, restaure o XClarity Orchestrator do backup mais recente.

Não é possível estabelecer conexão com um gerenciador de recursos

Use estas informações para solucionar problemas ao conectar-se a um gerenciador de recursos.

- Certifique-se de que as credenciais estejam corretas para o gerenciador de recursos e que a senha não tenha expirado.

Nota: Verifique se a senha segue as políticas de segurança e senha para o dispositivo. As políticas de segurança e senha podem variar.

- Certifique-se de que o gerenciador de recursos não tenha o número máximo de encaminhadores de dados suportados. O XClarity Orchestrator cria um encaminhador de eventos no gerenciador de recursos do Lenovo XClarity Administrator quando uma conexão é criada para esse gerenciador de recursos.
- Verifique se o encaminhador de eventos no gerenciador de recursos do XClarity Administrator está habilitado.
- Verifique se o gerenciador de recursos está em uma versão compatível. Para obter uma lista de dispositivos compatíveis, consulte [Hardware e software suportados](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Verifique se o gerenciador de recursos está acessível na rede em XClarity Orchestrator e se XClarity Orchestrator está acessível na rede do gerenciador de recursos.
- Verifique se as portas corretas estão abertas no firewall. Para obter informações sobre os requisitos de porta, consulte [Disponibilidade de porta](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Se o certificado do gerenciador de recursos for assinado por uma autoridade de certificação (CA) externa, garanta que o certificado da CA e todos os certificados intermediários sejam importados para o armazenamento confiável do XClarity Orchestrator (consulte [Trabalhando com certificados de segurança](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).
- Ao conectar um Gerenciador de Recursos que tenha um certificado assinado externamente:
 - Garanta que seja um certificado X.509 v3. O XClarity Orchestrator não consegue se conectar a um Gerenciador de Recursos que tenha um certificado v1 assinado externamente.
 - Verifique se os detalhes do certificado incluem os requisitos a seguir.
 - O uso da chave deve conter
 - Contrato de chave
 - Assinatura digital
 - Criptografia de chave
 - O uso da chave aprimorada deve conter
 - Servidor de autenticação (1.3.6.1.5.5.7.3.1)
 - Autenticação do cliente (1.3.6.1.5.5.7.3.2)

Perda repentina de conectividade com um gerenciador de recursos

Use estas informações para solucionar problemas quando um gerenciador de recursos ou dispositivo fica offline.

- Para gerenciadores de recursos, verifique se o encaminhador de eventos nos gerenciadores de recursos está habilitado. O XClarity Orchestrator cria e habilita um encaminhador de eventos nos gerenciadores de recursos quando uma conexão é criada para esse gerenciador de recursos.
- Verifique no log de eventos quaisquer eventos de rede do gerenciador de recursos e resolva-os primeiro. Para obter mais informações sobre o log de eventos, consulte [Monitorando eventos](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Tente fazer login diretamente no gerenciador de recursos e verifique se as credenciais não foram alteradas.

- Verifique se o endereço IP do gerenciador de recursos é válido para a rede. Faça ping no endereço IP para testar se o dispositivo está visível na rede.
- Verifique se o hardware de rede está funcionando corretamente para o caminho de conexão ao gerenciador de recursos.
- Verifique se as portas corretas de comutador e firewall estão habilitadas para o recurso. Para obter informações sobre portas necessárias, consulte [Disponibilidade de porta](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.

Perda repentina de conectividade com um recurso

Use estas informações para solucionar problemas quando um recurso de dispositivo ou infraestrutura fica offline.

- Verifique no log de eventos quaisquer eventos de rede do recurso e resolva-os primeiro. Para obter mais informações sobre o log de eventos, consulte [Monitorando eventos](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Tente fazer login diretamente no recurso e verifique se as credenciais não foram alteradas.
- Verifique se o endereço IP do recurso é válido para a rede. Faça ping para testar se o recurso está visível na rede.
- Verifique se o hardware de rede está funcionando corretamente para o caminho de conexão ao recurso.
- Verifique se as portas corretas de comutador e firewall estão habilitadas para o recurso. Para obter informações sobre portas necessárias, consulte [Disponibilidade de porta](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Se o modo de encapsulamento for **encapsulationLite** em dispositivos gerenciados, as seguintes situações poderão causar problemas de comunicação e autenticação entre o gerenciador de recursos e dispositivos gerenciados, tornando os dispositivos gerenciados inacessíveis. Como os dispositivos estão configurados para ignorar solicitações TCP de outras fontes, não é possível acessar esses dispositivos por meio de uma interface de rede. Na maioria dos casos, esses dispositivos não responderão a ping, solicitações SSH ou TELNET.
 - Alterações de rede no hipervisor em que o gerenciador de recursos é executado
 - Alterações em VLANs (Virtual Local Area Networks) ou tags VLAN
 - Alterações permanentes nos endereços IP do dispositivo enquanto o encapsulamento está ativado
 - Forçar cancelamento do gerenciamento de um dispositivo enquanto o encapsulamento está ativado
 - Perda da máquina virtual do gerenciador de recursos
 - Perda de comunicação TCP entre a máquina virtual e os dispositivos gerenciados
 - Outros problemas de rede que impedem o gerenciador de recursos de se comunicar diretamente com dispositivos gerenciados enquanto o modo de encapsulamento está ativado

Se ocorrer um problema permanente, conclua uma das ações a seguir para recuperar o acesso aos dispositivos gerenciados anteriormente. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de encapsulamento](#), [Recuperando o gerenciamento com um CMM após uma falha no servidor de gerenciamento](#) e [Recuperando o gerenciamento com um CMM após uma falha no servidor de gerenciamento](#) na documentação online do XClarity Administrator.

- Para recuperar o acesso a um IMM gerenciado em que o modo de encapsulamento está ativo, as configurações padrão devem ser carregadas do console local por meio da interface gráfica do usuário UEFI.
- Use a ponte USB para Ethernet para obter acesso dentro da banda ao controlador de gerenciamento e execute o seguinte comando:


```
encaps lite -off
```
- Para recuperar o acesso a um CMM gerenciado em que o modo de encapsulamento está ativo, as configurações padrão devem ser carregadas usando o botão de redefinição traseira ou executando o seguinte comando se o console ainda puder ser atingido:


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

Solucionando problemas de autenticação e segurança

Use estas informações para solucionar problemas de autenticação e segurança.

Não é possível fazer login no XClarity Orchestrator

Use estas informações para solucionar problemas ao fazer login no XClarity Orchestrator

- Certifique-se de que a senha esteja correta e que as teclas Caps Lock e Number Lock não estejam ativas.
- Verifique se a conta de usuário não está bloqueada. Se ele estiver bloqueado, aguarde até que o período de bloqueio expire e tente fazer login novamente. O período de bloqueio padrão é de **60** minutos.
- Se você estiver usando um servidor de autenticação LDAP e alterou a senha para a conta de usuário usada para associar o XClarity Orchestrator ao servidor LDAP, verifique se também atualizou a nova senha no XClarity Orchestrator.

1. Faça login no XClarity Orchestrator usando o nome e senha do cliente definidos atualmente no XClarity Orchestrator (consulte [Configurando um servidor de autenticação LDAP externo](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).
2. Na barra de menu do XClarity Orchestrator, clique em **Administração** (⚙️) → **Segurança** e, em seguida, clique em **Cliente LDAP** na navegação esquerda.
3. Atualize a senha no campo **Senha do cliente** e clique em **Aplicar alterações**.

Se a conta de usuário for bloqueada devido a muitas tentativas login com falha após a senha ser alterada no servidor LDAP, desbloqueie a conta diretamente no servidor de autenticação externa ou aguarde o período de bloqueio expirar antes de tentar alterar a senha no XClarity Orchestrator.

- Se a senha da conta do cliente que é utilizada para associar o XClarity Orchestrator ao servidor de autenticação externo tiver expirado, execute as etapas a seguir para desbloquear a conta e alterar a senha do XClarity Orchestrator.
 1. Desbloqueie a conta do cliente e altere a senha do cliente no servidor de autenticação externo.
 2. Faça login no XClarity Orchestrator usando o nome e a senha do cliente definidos atualmente no XClarity Orchestrator (consulte [Configurando um servidor de autenticação LDAP externo](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).
 3. Na barra de menu do XClarity Orchestrator, clique em **Administração** (⚙️) → **Segurança** e, em seguida, clique em **Cliente LDAP** na navegação esquerda
 4. Atualize a senha no campo **Senha do cliente** e clique em **Aplicar**.
- Se o sistema operacional do host foi desligado inesperadamente, e agora você está obtendo um erro de autenticação, restaure o XClarity Orchestrator do backup mais recente.

Não é possível configurar um cliente LDAP externo

Use estas informações para solucionar problemas ao configurar um servidor de autenticação externo.

- Verifique se o nome distinto raiz está correto.
- Se você estiver usando endereços de servidor predefinidos, verifique se o endereço IP e o número da porta do servidor estão corretos.
- Verifique se as configurações de DNS estão corretas.
- Se estiver usando o DNS para descobrir servidores, verifique se o nome de domínio e o nome da floresta estão corretos.
- Verifique se o nome distinto e senha do cliente estão corretos.

Para obter informações sobre como configurar o servidor de autenticação externo, consulte [Configurando um servidor de autenticação LDAP externo](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.

Falha na validação de certificação do servidor

Use estas informações quando tentar instalar um certificado de servidor no Lenovo XClarity Orchestrator e a validação do certificado falhar.

A validação de certificação do servidor poderá falhar quando o XClarity Orchestrator tentar:

- Conectar-se com recursos gerenciados usando CIM-XML sobre HTTPS.
- Acessar um servidor de autenticação externo usando LDAP seguro (se você tiver configurado uma conexão LDAP segura).

Para resolver esse problema, conclua as etapas a seguir.

- Verifique se o certificado ou o respectivo certificado de assinatura está no armazenamento confiável de Certificados Confiáveis ou de Certificados de Serviços Externos no XClarity Orchestrator. Para obter mais informações sobre certificados confiáveis e certificados de serviços externos, consulte [Trabalhando com certificados de segurança](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Verifique se o certificado não foi revogado (consulte [Trabalhando com certificados de segurança](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).
- Verifique se o nome do host ou o endereço IP do servidor corresponde a um dos nomes alternativos de assunto ou ao nome comum (se a rede SAN não estiver presente) no certificado.
- Verifique se a data atual está entre as datas de "Início da validade" e "Fim da validade" no certificado.

Não é possível confiar no certificado SSL

A cadeia de certificados pode conter uma assinatura que é autoassinada ou não se origina de uma Autoridade de Certificação.

Cada instância do Lenovo XClarity Orchestrator tem uma Autoridade de Certificação (CA) exclusiva e gerada internamente. Por padrão, a porta 43 (usada para comunicação entre o usuário e o dispositivo virtual ou entre os recursos gerenciados e o dispositivo virtual) usa um certificado assinado pela Autoridade de Certificação. Se não for possível confiar no certificado SSL, gere e implante um certificado de servidor assinado externamente personalizado no XClarity Orchestrator. Para obter mais informações, consulte [Trabalhando com certificados de segurança](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.

Solucionando problemas de desempenho insatisfatório ou lento

Use estas informações para solucionar problemas de desempenho insatisfatório ou lento.

- Certifique-se de que a quantidade de memória, o tamanho do disco e o número de processadores sejam adequados para o número de dispositivos gerenciados. Para obter mais informações sobre requisitos de dispositivo virtual, consulte [Hardware e software suportados](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Verifique se o restante da rede está funcionando em uma utilização nominal.
- Se você tiver implementado a qualidade de serviço, certifique-se de que ela esteja configurada para permitir a conectividade ideal com o Lenovo XClarity Orchestrator.
- Certifique-se de que sua topologia de rede esteja otimizada para conectividade com o XClarity Orchestrator e desempenho.

Solucionando problemas da interface do usuário

Use estas informações para solucionar problemas de interface do usuário.

Falha na resposta de JSON, erro de análise e outros erros inesperados

Use estas informações para solucionar problemas de resposta do JSON.

Faça logout do Lenovo XClarity Orchestrator e repita o login.

Itens de menu, ícones da barra de ferramentas e botões estão desativados

Use estas informações para solucionar problemas quando os itens de menu, ícones da barra de ferramentas e botões estiverem desativados (esmaecidos).

- Verifique se a conta do usuário é um membro do grupo de usuários que está atribuído à função correta. Uma *função* é usada para limitar as ações que os usuários podem executar. A função atribuída a cada grupo de usuários determina as ações que estão disponíveis para cada usuário que é membro desse grupo de usuários. Cada usuário do Lenovo XClarity Orchestrator deve ser membro de pelo menos um grupo de usuários.

Para obter mais informações, contate o administrador do sistema.

- Certifique-se de que o número necessário de licenças ativas esteja instalado no XClarity Orchestrator. Se o número de licenças ativas for menor do que o número de dispositivos gerenciados que oferecem suporte a funções avançadas Lenovo XClarity Administrator (por exemplo, se as licenças expirarem ou se o gerenciamento de dispositivos adicionais exceder o número total de licenças ativas), você terá um período de carência de 90 dias para instalar as licenças apropriadas. Se o período de carência expirar e as licenças apropriadas não estiverem instaladas, as funções serão desativadas dependendo da licença.

Para continuar usando as funções do XClarity Orchestrator, você deve instalar as licenças apropriadas.

A interface do usuário não está no idioma preferencial

Use estas informações para solucionar problemas com preferências de idioma.

- Certifique-se de que o navegador da Web esteja usando o código do seu idioma preferencial.
- Clique no menu **Conta do usuário** () localizado no canto superior direito da interface da Web do Lenovo XClarity Orchestrator e, em seguida, clique em **Alterar idioma** e, em seguida, selecione o idioma que você deseja exibir.

Tempos de carregamento lentos ou aparentemente sem resposta, longa espera para atualizar ou renderização incorreta

Use estas informações para solucionar problemas com as respostas do interface do usuário.

- Atualize a página clicando no ícone **Atualizar** do seu navegador da Web.
- Limpe o cache do navegador da Web e recarregue a página.

Perda de dados inesperada

Use estas informações para solucionar problemas da perda de dados no Lenovo XClarity Orchestrator.

Se o sistema operacional do host for desligado inesperadamente, e os dados não são mais exibidos, restaure o XClarity Orchestrator do backup mais recente.

Navegador da Web não responde quando várias guias estão abertas

Quando várias guias contendo páginas do XClarity Orchestrator estão abertas, o navegador da Web pode travar ou ficar sem resposta.

O XClarity Orchestrator usa JavaScripts no lado do cliente que troca uma grande quantidade de dados com o servidor do orquestrador. Quando várias guias estão abertas, o navegador da Web consome mais de memória, ciclos de processador e largura de banda da rede. Várias guias podem fazer causar falha nos navegadores ou deixá-los sem resposta. O efeito varia de acordo com as versões e os tipos de navegador da Web.

Para resolver esse problema, reduza o número de guias do navegador da Web que contêm páginas do XClarity Orchestrator.

Solucionando problemas de controle de acesso

Use estas informações para solucionar problemas quando os usuários não conseguirem acessar recursos específicos.

- Se um usuário não puder acessar dados de um recurso específico que deve ser acessível:
 - Identifique as listas de controle de acesso que estão associadas ao usuário e, em seguida, exiba a associação de cada grupo de recursos que também esteja associado a essas listas de controle de acesso. Certifique-se de que o recurso em questão esteja incluído nesses grupos de recursos.
- Se um usuário puder acessar dados de um recurso específico que não deve ser acessível:
 - Verifique se o usuário não é um membro de um grupo ao qual a função predefinida de **Supervisor** é atribuída. O acesso de recurso não pode ser restrito para usuários supervisores.
 - Identifique as listas de controle de acesso que estão associadas ao usuário e, em seguida, exiba a associação de cada grupo de recursos que também esteja associado a essas listas de controle de acesso. Certifique-se de que o recurso em questão não esteja incluído nesses grupos de recursos.

Solução de problemas de encaminhamento de dados

Use essas informações para solucionar problemas quando os dados das métricas não são encaminhados para um TruScale Infrastructure Service.

- Verifique se o gerenciador de recursos do Lenovo XClarity Administrator está online e conectado ao XClarity Orchestrator. Para resolver problemas de conectividade, consulte [Não é possível estabelecer conexão com um gerenciador de recursos](#).

Dica: O evento FQXHMMF0002J é gerado pelo XClarity Administrator quando não é possível estabelecer uma conexão com o XClarity Orchestrator por mais de 100 minutos (consulte [Monitorando eventos](#)).

- Verifique se os dispositivos gerenciados estão online e conectados ao Gerenciador de Recursos do XClarity Administrator (consulte [Exibindo o status dos servidores](#) e [Exibindo o status dos dispositivos de armazenamento](#) na documentação online do XClarity Administrator). Para resolver problemas de conectividade, consulte [Perda repentina de conectividade com um dispositivo](#) na documentação online do XClarity Administrator.

Dica: O evento FQXHMMF0001J é gerado pelo XClarity Administrator quando não é possível estabelecer uma conexão com o Baseboard Management Controller por mais de 100 minutos (consulte [Monitorando eventos](#)).

- Verifique se os certificados do Lenovo XClarity Controller são válidos e não expiraram. Na interface da Web do Lenovo XClarity Controller, clique no ícone **Seguro** e, em seguida, clique em **Certificado**.

Verifique **Emitido Por** e **Data de Validade**. Se as datas não são válidas, gere o certificado novamente clicando em **Gerar o certificado novamente**.

- Verifique se os certificados do Lenovo XClarity Controller são assinados por uma autoridade de certificação. Verifique os detalhes do certificado para o servidor ThinkSystem ou ThinkAgile. Se o certificado não for assinado pela autoridade de certificação válida, gere o certificado novamente com uma CA válida. **Dica:** Se o servidor for um nó de cálculo ThinkSystem, o certificado será obtido do chassi após o chassi ser gerenciado pelo gerenciador de recursos do XClarity Administrator.

Solução de problemas de controle remoto

Use esta informação para resolver problemas que podem ocorrer ao usar a função de controle remoto.

A sessão de controle remoto não inicia

Usa essas informações você tenta iniciar a sessão de controle remoto a partir da interface da web do Lenovo XClarity Orchestrator ou do atalho em seu sistema, mas ele não é iniciado.

Para resolver o problema, conclua as etapas a seguir.

- Lembre-se de que o servidor que você está conectando deve ser gerenciado pelo XClarity Orchestrator e deve ter o estado Funcionamento normal e conectividade Online.
- Certifique-se de que as caixas de diálogo de pop-ups não estejam desabilitadas em seu navegador da Web para a sessão.
- Certifique-se de que o navegador da Web tenha aceitado os certificados de segurança do XClarity Orchestrator. Geralmente, você será solicitado a aceitar o certificado na primeira vez que acessar o XClarity Orchestrator a partir de seu navegador.
- Na janela Controle Remoto, clique em **Preferências** → **Geral** → **Sincronizar** com servidor de gerenciamento e aguarde um minuto. Em seguida, abra a sessão de controle remoto novamente.
- Certifique-se de estar usando o JRE compatível para iniciar o aplicativo
- No Internet Explorer, clique em **Ferramentas** → **Opções da Internet** → **Avançado**. Certifique-se de que o JRE correto esteja selecionado (JRE versão 7.0, atualização 18 ou posterior).
- No Firefox, clique em **Ferramentas** → **Opções** → **Aplicativos**. Certifique-se de que o Java Web Start Launcher esteja associado ao tipo de conteúdo JNLP.

Nota: Garanta que a opção Usar o formato SSL 2.0 ClientHello *não esteja* selecionada no Painel de Controle Java.

Se você estiver iniciando o aplicativo a partir do atalho em seu desktop, verifique se o sistema local tem conectividade com o XClarity Orchestrator. O aplicativo valida seu ID de usuário no servidor de autenticação XClarity Orchestrator.

- Limpe o cache do Java Web Start no sistema local. Para liberar o cache do Java Web Start no sistema que está executando um sistema operacional Windows, execute o comando `javaws -uninstall`. Isso pode ser feito a partir do Painel de Controle do Windows no menu do JAVA.
- Para servidores ThinkSystem e ThinkAgile, lembre-se de que o firmware do Baseboard Management Controller v2.94 ou posterior deve estar instalado.
- O controle remoto requer que uma chave do Features on Demand para o ThinkServer System Manager Premium Upgrade esteja instalada nos servidores ThinkServer. Para obter mais informações sobre chaves FoD instaladas nos seus servidores, consulte [Visualizando chaves do Feature on Demand](#) na documentação online do XClarity Administrator.

Não é possível conectar-se a um servidor

Use estas informações para resolver o problema quando você não pode estabelecer uma sessão de controle remoto com um servidor.

Conclua as seguintes etapas para resolver esse problema.

- Verifique se você é membro de um grupo de usuários ao qual foi atribuída a função **Administrador de hardware**.
- Verifique se tem acesso ao servidor pela lista de controle de acesso apropriada.
- Certifique-se de que o sistema local tenha conectividade de rede e possa se conectar ao Lenovo XClarity Orchestrator.
- Verifique se o servidor está sendo gerenciado pelo XClarity Orchestrator clicando em **Recursos** (🔍) → **Servidores** na barra de menu do XClarity Orchestrator.
- Se um firewall estiver instalado em seu sistema local, certifique-se de que ele permita conexões com o endereço IP para o servidor gerenciado.
- Ping o endereço IP do servidor gerenciado para certificar-se que seu sistema local tem conectividade com o servidor gerenciado. Se você estiver tentando acessar um servidor gerenciado de um sistema local que tenha um endereço IP de uma rede externa, ele também deverá ter um endereço IP que possa ser acessado externamente.
- Certifique-se de que o tunelamento do XClarity Orchestrator não tenha sido desativado para que o XClarity Orchestrator possa canalizar as solicitações de controle remoto para o servidor gerenciado que é a rede endereçável apenas na rede de gerenciamento privada. O tunelamento fica ativado por padrão. É possível habilitar o tunelamento do XClarity Orchestrator na caixa de diálogo Preferências do controle remoto na guia **Segurança**. Para obter mais informações, consulte [Configurando preferências de controle remoto](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.

Não é possível conectar-se a um servidor no modo de usuário único

Use estas informações para resolver o problema quando não é possível conectar-se a um servidor no modo de usuário único.

Para servidores ThinkSystem e ThinkAgile, apenas o modo de vários usuários é compatível; o modo de usuário único não é compatível.

Quando você se conecta a um servidor em modo de usuário único, apenas uma sessão de controle remoto pode ser estabelecida com o servidor por vez.

Conclua as etapas a seguir para resolver o problema.

1. Tente conectar-se ao servidor gerenciado no modo multiusuário (se permitido, com base nos requisitos de segurança).
2. Entre em contato com outros usuários para determinar se alguém mais já estabeleceu uma sessão de controle remoto com o servidor gerenciado. Se a resposta for sim, aguarde até que o usuário finalize a sessão de controle remoto com o servidor gerenciado.
3. Tente conectar-se com o servidor gerenciado no modo de usuário único novamente.

O Controle Remoto pode se conectar a um servidor, mas nenhum vídeo está disponível

Use estas informações para resolver o problema quando você está conectado a um servidor de uma sessão de controle remoto, mas a sessão exibe a mensagem No video available.

Certifique-se de que o servidor esteja ligado e que o sistema operacional esteja executando em uma resolução e taxa de atualização suportadas.

A tabela a seguir lista as resoluções e taxas de atualização suportadas.

Tabela 1. Resoluções e taxas de atualização suportadas

Resolução	Taxas de atualização
640 x 480	60, 72, 75 e 85 Hz
800 x 600	60, 72, 75 e 85 Hz
1024 x 768	60, 72, 75 e 85 Hz
1440 x 900	60 Hz
1280 x 1024	60 e 75 Hz
1680 x 1050	60 Hz
1600 x 1200	60 e 75 Hz

Um servidor não aparece na lista para incluir uma nova sessão

Use essa informação para resolver um problema quando um servidor não aparecer na lista para incluir uma nova sessão, ou não aparecer mais na área de miniatura.

Conclua as etapas a seguir para resolver o problema.

- Verifique se o servidor gerenciado é gerenciado pelo XClarity Orchestrator clicando em **Recursos** (⚙️) → **Servidores** na barra de menu do XClarity Orchestrator.
- Sincronize o inventário clicando guia **Geral** no menu Preferências do controle remoto e, em seguida, em Sincronizar com servidor de gerenciamento. Para obter mais informações sobre preferências de controle remoto, consulte [Configurando preferências de controle remoto](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.

O estado do servidor na sessão de controle remoto não corresponde ao estado no XClarity Orchestrator

Use estas informações para solucionar problemas quando o estado de um servidor gerenciado em uma sessão de controle remoto não corresponde ao estado do servidor gerenciado em Lenovo XClarity Orchestrator.

Conclua as seguintes etapas para resolver esse problema.

- Verifique se o servidor gerenciado é gerenciado pelo XClarity Orchestrator clicando em **Recursos** (⚙️) → **Servidores** na barra de menu do XClarity Orchestrator.
- Sincronize o inventário clicando guia **Geral** no menu Preferências do controle remoto e, em seguida, em Sincronizar com servidor de gerenciamento. Para obter mais informações sobre preferências de controle remoto, consulte [Configurando preferências de controle remoto](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.

Uma unidade ou imagem não pode ser montada em um servidor

Use essas informações para solucionar problemas ao tentar montar uma unidade ou imagem usando mídia remota, mas a unidade ou imagem não puder ser montada.

Conclua as etapas a seguir para resolver o problema.

1. Pare e reinicie a sessão de controle remoto.
2. Configure o modo de depuração como "Full" para a sessão de controle remoto. É possível configurar o modo de depuração em Preferências, na página **Geral**. Ao configurar o modo de depuração como "Full", o sessão de controle remoto gera arquivos de log de diagnóstico. Para obter mais informações sobre o modo de depuração, [Configurando preferências de controle remoto](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
3. Entre em contato com o Suporte Lenovo e forneça os arquivos de log. Para obter mais informações sobre como enviar dados diagnósticos para o Suporte Lenovo, consulte [Abrindo manualmente um tíquete de serviço no centro de suporte da Lenovo](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.

A opção de mídia de armazenamento não é mostrada na lista de dispositivos de mídia remota disponíveis para montagem

Use estas informações para solucionar problemas quando a opção de mídia de armazenamento não é mostrada na lista de dispositivos de mídia remota disponíveis para montagem.

Se um CD, DVD ou dispositivo USB não aparecer na lista de dispositivos de mídia remota disponíveis a serem montados em um servidor gerenciado, clique em **Reiniciar usando conta de Administrador** no painel de mídia remota para acessar mais dispositivos locais.

A operação de energia não pode ser executada

Use estas informações para resolver problemas ao tentar executar uma operação de energia em um servidor gerenciado em uma sessão de controle remoto e que não poderá ser executada.

Quando você tenta executar uma operação de energia em um servidor gerenciado a partir de uma sessão de controle remoto, é possível receber uma mensagem informando que a operação de energia falhou ou que a operação de energia não é aplicável ao estado atual do servidor gerenciado. Conclua as etapas a seguir para resolver o problema.

- Não é possível ligar nem desligar um servidor ThinkSystem ou ThinkAgile em uma sessão de controle remoto.
- Quando você tenta executar uma operação de energia em um servidor gerenciado a partir de uma sessão de controle remoto, é possível receber uma mensagem informando que a operação de energia falhou ou que a operação de energia não é aplicável ao estado atual do servidor gerenciado. Conclua as etapas a seguir para resolver o problema.
 - Verifique se o servidor está sendo gerenciado pelo XClarity Orchestrator clicando em **Recursos**  → **Servidores** na barra de menu do XClarity Orchestrator.
 - Na página Servidores, verifique se o status de servidor é válido.
 - Certifique-se de que a operação de energia é válida para o estado atual do servidor. Por exemplo, se o servidor está desligado atualmente, emitir um desligamento não funcionará.
 - Verifique o log dos trabalhos para ver se a operação de energia foi concluída. Pode levar um certo tempo para a operação ser concluída, dependendo do carregamento atual do XClarity Orchestrator. Para obter mais informações sobre como exibir o status do trabalho, consulte [Monitorando trabalhos](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.

Solução de problemas de atualização de firmware

Use estas informações para resolver problemas ao baixar e aplicar atualizações de firmware.

- Se não for possível baixar uma atualização para uma plataforma de recurso específica, verifique se o catálogo de atualizações da plataforma foi baixado. Para baixar o catálogo de atualizações, selecione a plataforma e clique em **Atualizar Catálogo** → **Atualizar Selecionado**.

Solução de problemas de configuração do servidor

Use estas informações para solucionar problemas ao configurar servidores com padrões de configuração.

Ocorreu um erro de ativação ao implantar um padrão de configuração de servidor

Um erro de ativação indica que ocorreu um problema ao implantar um padrão de configuração de servidor em um dispositivo gerenciado. Um erro de ativação pode ocorrer por diversos motivos. Use estas informações para solucionar esses tipos de problemas.

Para identificar o problema, leia as mensagens de erro no log de trabalho para a operação de configuração no status Interrompido com Erro.

- Há problemas de conectividade ou roteamento de rede entre o Lenovo XClarity Orchestrator e o dispositivo gerenciado. Esses problemas podem ser representados nas mensagens de trabalho como erros LDAP. Isso indica que houve um problema relacionado à conexão do dispositivo ao dispositivo virtual pela interface de rede configurada.

Verifique se a conexão de rede entre o dispositivo virtual do XClarity Orchestrator e o dispositivo está operacional. Se eles estiverem em segmentos de rede diferentes, certifique-se de que haja roteabilidade da rede entre os dois segmentos.

- Uma ou mais definições de configuração no padrão resultam em uma alteração de configuração que não é válida no dispositivo selecionado. Considere os exemplos a seguir.
 - O padrão de UEFI estendida selecionado não é compatível com o dispositivo selecionado. Por exemplo, se um padrão de UEFI para um servidor ThinkSystem SR650 for selecionado e implantado em um servidor ThinkSystem SD650, as diferenças nas configurações do processador entre os dois servidores poderão causar falha na ativação de configuração. Para resolver o problema, certifique-se de que o padrão UEFI estendido selecionado seja compatível com o servidor selecionado.
 - Algumas configurações não são permitidas no dispositivo gerenciado selecionado após uma atualização de firmware. Por exemplo, depois de atualizar o firmware de um adaptador de E/S, algumas configurações podem ser removidas ou renomeadas pelo novo firmware e, portanto, a configuração no padrão de servidor pode não ser válida no servidor de destino. Esses problemas são representados na mensagem de trabalho, pois "xxx não é uma configuração". Para resolver esse problema, é possível aprender um novo padrão de servidor a partir do servidor, de forma que o novo padrão inclua todas as configurações compatíveis com o novo firmware. Se você precisar continuar usando o padrão antigo, edite manualmente o padrão de servidor para remover as configurações inválidas.
- Ocorre um erro ao ligar ou reiniciar o servidor quando a ativação completa está selecionada ao implantar um padrão. Certifique-se de que o estado de energia do dispositivo esteja declarado corretamente no XClarity Orchestrator. Se não estiver, atualize o inventário para sincronizar o estado de energia.
 1. Na barra de menus do XClarity Orchestrator, clique em **Recursos** (🔍) → **Servidores**. A página Servidores é exibida com uma exibição tabular de todos os servidores gerenciados.
 2. Selecione o servidor e clique em **Todas as Ações** → **Atualizar Inventário**.

Solução de problemas de implantação de sistema operacional

Use estas informações para solucionar problemas que você possa encontrar ao tentar implantar sistemas operacionais em servidores gerenciados no Lenovo XClarity Orchestrator.

Para problemas gerais relacionados à implantação do sistema operacional, consulte [Não é possível implantar um sistema operacional](#).

Não é possível implantar um sistema operacional

Use estas informações para solucionar problemas gerais que você possa encontrar ao tentar implantar um sistema operacional em um servidor gerenciado no Lenovo XClarity Orchestrator.

Conclua as etapas a seguir para resolver o problema:

1. Revise todos os requisitos para o sistema operacional que está sendo implantado. Consulte [Sistemas operacionais suportados](#) na documentação online do XClarity Orchestrator. Por exemplo, poderá ocorrer um problema na implantação do VMware ESXi se você não configurar o espaço de E/S de mapeada em memória (MMIO) para pelo menos 3 GB.
2. Revise as limitações do suporte de implantação do sistema operacional para adaptadores de E/S específicos. Para obter mais informações sobre o suporte a adaptadores de E/S, consulte [Página da Web Suporte do Lenovo XClarity – Compatibilidade](#).
3. Certifique-se de que o servidor de destino não tenha um padrão de configuração de servidor adiado ou ativado parcialmente. Se um padrão de configuração foi adiado ou ativado parcialmente no servidor de destino, reinicie o servidor para aplicar todas as definições de configuração.
4. Veja o status do servidor na página Implantar Imagens de SO para assegurar que ele tenha um status de implantação "Pronto". Se o status for "Não Pronto", clique no link de status para determinar por que o servidor não está pronto para a implantação do sistema operacional. Para obter mais informações sobre a implantação de sistemas operacionais, consulte [Implantando uma imagem do sistema operacional](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
5. Verifique se o dispositivo tem visibilidade do local de armazenamento que foi selecionado no perfil do sistema operacional atribuído.

Dica: Para garantir que as implantações do sistema operacional sejam bem-sucedidas, remova todo o armazenamento do servidor gerenciado, exceto o armazenamento escolhido para a implantação do sistema operacional.

Não é possível importar um arquivo para o repositório de imagens do SO

Use esta seção de informações para solucionar problemas que você possa encontrar ao tentar importar arquivos para o repositório de imagens do Lenovo XClarity Orchestrator.

Conclua as etapas a seguir para resolver o problema:

- Certifique-se de que o arquivo que está sendo importado tenha sido verificado por meio do teste de soma de verificação.
- Verifique se o sistema operacional base a seguir é compatível com o XClarity Orchestrator (consulte [Sistemas operacionais suportados](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).
- Verifique se há espaço em disco suficiente no repositório de imagens do SO para armazenar o arquivo (consulte [Gerenciando espaço em disco](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).
- Os navegadores da Web Microsoft Edge têm um limite de upload de 4 GB. Se o arquivo que você está importando tiver mais do que 4 GB, considere usar outro navegador da Web (como o Chrome ou o Firefox).

O instalador do SO não pode localizar a unidade de disco em que você deseja instalar

Para servidores que incluem adaptadores RAID de software (como o Adaptador AnyRAID 110i, o adaptador ServeRAID C100 ou C105 e o adaptador RAID Intel RSTe SATA Software), quando o adaptador SATA é habilitado no controlador de gerenciamento, o modo SATA deve ser definido como "AHCI". Outros modos (como "RAID" e "IDE") não são aceitos para RAID de software pelos sistemas operacionais RHEL, SLES ou VMware.

Nota: Cada servidor deve ter um adaptador RAID de hardware instalado e configurado. O RAID do software que geralmente está presente no adaptador de armazenamento Intel SATA integrado não é suportado. No entanto, se um adaptador RAID de hardware não estiver presente, a configuração do adaptador SATA no modo AHCI SATA ativado para implantação do sistema operacional poderá funcionar em alguns casos.

Para modificar o modo SATA, conclua as etapas a seguir.

1. No F1 Setup Utility, selecione o menu **Configurações do Sistema → Dispositivos e Portas de E/S → Modo SATA Integrado**.
2. Pressione **+** para alterar o valor para AHCI.
3. Pressione **F10** para salvar a alteração.

Problemas de implantação do VMware ESXi

Use estas informações para solucionar problemas que você possa encontrar ao tentar implantar sistemas operacionais VMware ESXi em servidores gerenciados no Lenovo XClarity Orchestrator.

A implantação do VMware trava ou reinicia o sistema

Ele pode travar ou reiniciar logo após a seguinte mensagem:

```
Loading image.pld
```

Conclua as etapas a seguir para resolver o problema:

Dica: em vez de definir a configuração usando o Setup Utility em cada servidor, considere usar padrões de configuração para modificar as configurações UEFI (consulte [Fornecimento das configurações do servidor](#) na documentação online do XClarity Orchestrator).

1. Reinicie o sistema. Quando Press <F1> Set up for exibido, pressione F1.
2. Selecione **System Settings → Devices and I/O Ports**.
3. Altere a configuração de **MM Config** para **3 GB**.
4. Assegure-se de que a configuração de **PCI 64-Bit Resource** seja definida como **Disable**.
5. Tente instalar a imagem do VMware novamente.

Falha de implantação do VMware com erros de disco

Durante a instalação do VMware ESXi, um erro relacionado à unidade de disco pode ser retornado e a implantação talvez não seja bem-sucedida.

A mensagem de erro pode ser semelhante ao seguinte exemplo:

```
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=
```

Esse erro poderá ocorrer se o instalador do ESXi não detectar uma configuração SAS que esteja disponível para formatação e instalação. Normalmente, isso significa que a configuração do RAID no servidor está inativa ou configurada incorretamente. Como alternativa, isso poderá acontecer se um padrão de servidor tiver sido implantado com o Lenovo XClarity Orchestrator e **Desabilitar disco local** tiver sido selecionado para o padrão.

Conclua as etapas a seguir para resolver o problema:

- Se um padrão de servidor tiver sido implantado neste servidor e **Desabilitar disco local** estiver selecionado, atualize o padrão de servidor e implante-o novamente. Para obter mais informações sobre a configuração de armazenamento local usando padrões de servidor, consulte [Fornecimento das configurações do servidor](#) na documentação online do XClarity Orchestrator.
- Valide se a configuração do RAID está correta no servidor:

1. Reinicie o servidor e tente inicializar em uma opção legada pressionando F12 (escolha algo como HD0).
2. Durante a inicialização, quando você vir informações sobre o adaptador SAS LSI, pressione Ctrl-C para alterar a configuração.
3. Quando a interface do usuário for exibida, selecione **Propriedades do RAID e Exibir Configuração Existente**.
 - Se **Exibir Configuração Existente** não aparecer, isso indica que o RAID não foi configurado.
 - Se a configuração existente mostrar um status "Inativo", verifique se o RAID está configurado corretamente.

Problemas de implantação do Red Hat e do SUSE Linux

Use estas informações para solucionar problemas que você possa encontrar ao tentar implantar sistemas operacionais Red Hat e SUSE Linux em servidores gerenciados no Lenovo XClarity Orchestrator.

Falha na implantação do SO devido a drivers ausentes

Ao implantar o Red Hat® Enterprise Linux (RHEL) Server ou SUSE® Linux Enterprise Server (SLES) para um servidor, você pode ver uma mensagem de erro que interrompe a implantação, e o trabalho de implantação, por fim, expira.

Esse problema pode ocorrer quando a imagem do sistema operacional não contém drivers para dar suporte a todos os adaptadores que estão instalados no servidor gerenciado.

Os drivers não incluídos não são carregados em XClarity Orchestrator para determinados adaptadores Mellanox IB. Portanto, a implantação de RHEL ou SLES em um servidor com esses adaptadores Mellanox não é permitida. Para obter mais informações sobre limitações do adaptador Mellanox, consulte o [Página da Web Suporte do Lenovo XClarity para adaptadores Mellanox](#).

Lenovo