

RMA proativa para dispositivos conectados à Intersight

Contents

[Introduction](#)

[Requirements](#)

[Escopo](#)

[Erros de memória](#)

[Falhas de unidade do UCS](#)

[Falhas de Unidade Hyperflex](#)

[Falhas de ventilador C-Series](#)

[Falhas de ventilador de interconexão de estrutura](#)

[O que esperar](#)

[Benefícios](#)

[Detalhes adicionais](#)

[Detalhes do Fluxo de Trabalho](#)

[Configuração avançada \(opcional\)](#)

[Configurando explicitamente um contato](#)

[Retirada de RMAs proativas](#)

[FAQ](#)

Introduction

Este documento descreve o sistema de RMA Pró-ativo. Aproveitando a telemetria de produtos conectados, a Cisco é capaz de oferecer uma experiência quase sem esforço ao cliente quando os produtos apresentam determinadas falhas. Sem interação humana, uma Solicitação de Serviço (SR) e uma Autorização de Devolução de Material (RMA) serão autorizadas de forma proativa, reduzindo significativamente o tempo entre a falha e a substituição. Este documento abordará informações sobre este programa, quais ações os clientes devem tomar, dispositivos / problemas que são cobertos por este programa e configurações disponíveis (opt-out, configuração de contato).

Requirements

- O dispositivo deve ser conectado e reivindicado para a Intersight Cloud diretamente ou por meio de um dispositivo virtual conectado (dispositivo compatível desde julho de 2021). Consulte o guia [Introdução à Intersight](#) para conectar e reivindicar um dispositivo. Não há suporte para aplicativos virtuais privados.
- Para dispositivos virtuais conectados, a RMA proativa deve ser habilitada, [consulte aqui para obter mais informações](#) sobre como habilitar isso.
- O dispositivo deve ser coberto por um contrato de suporte válido (por exemplo, Smart Net Total Care - SNTC)
- Nenhuma licença é necessária para o SaaS da Intersight (camada sem licença), o mínimo do

Essentials é necessário no Connected Virtual Appliance (CVA)

Escopo

Todos os clientes e todos os dispositivos que atendem aos requisitos acima estão no escopo. Este programa opera em uma base de não participação, embora para operar em dispositivos virtuais conectados o recurso RMA pró-ativo deve ser habilitado. Além dos tipos de falha abaixo, cenários/falhas adicionais de hardware estão em consideração para cobertura neste programa.

Erros de memória

Falhas de memória do UCS (DIMM Inoperable Fault F0185). Eles representam erros incorrigíveis, assim como DIMMs no mesmo canal, para DIMMs que apresentaram um erro incorrigível (UECC). Embora os DIMMs que estão no mesmo canal sofram uma falha F0185, eles não estão realmente com defeito e não serão substituídos. Consulte [CSCvt29521](#) para obter mais informações sobre esse comportamento. Observação: todos os modos de gerenciamento (Autônomo, UMM - Modo Gerenciado UCSM, IMM - Modo Gerenciado Intersight) são suportados para este tipo de falha.

Caveats:

- Servidores que apresentam mais de uma falha de DIMM degradado não são cobertos - os clientes devem abrir manualmente casos para esses problemas.
- As instâncias de [CSCvo48003](#) ("Blade M4 - Registros de depurador de unidades - Endereço DIMM com limite de 4k") ou [CSCvo48006](#) ("Rack M4 - Registros de depurador de unidades - Endereço DIMM com limite de 4k") serão excluídas

Falhas de unidade do UCS

As falhas de disco do UCS (a maioria das falhas de disco F1732 e F0181) são cobertas por esse recurso. As unidades em um estado de falha preditiva ou falha aumentam essas falhas e devem ser cobertas.

Caveats:

- Servidores gerenciados IMM ainda não são suportados
- Discos com falhas, mas em um estado aparente sem falha (ou seja, : a configuração externa, a cópia de retorno, a reconstrução etc.) serão excluídas.
- Os discos que usam um controlador de armazenamento HBA não-RAID ou de passagem ou no modo JBOD podem não ter evidência de registro suficiente nos arquivos de suporte técnico para determinar se um disco falhou e não pode ser substituído. Um subconjunto de falhas de disco em HBA não-RAID cria uma falha apropriada e tem evidência de registro suficiente para ser incluída.

Falhas de Unidade Hyperflex

Caching com falha permanente e discos persistentes no Hyperflex (às vezes chamados de: Blacklisted / Failed Permanently / Retired) são cobertos por este recurso.

Observação: o cluster deve ser autorrecuperado e estar íntegro logo após a falha do disco. Nesses casos, um disco ainda deve ser substituído.

Caveats:

- Os clusters que tiverem mais de uma falha de unidade não serão operados.
- As unidades correspondentes a [FN70234](#) serão excluídas
- As unidades que corresponderem aos modelos afetados por [CSCvo58565](#) serão excluídas
- Os clusters HX conectados por meio do Intersight Connected Virtual Appliance ainda não estão em operação.

Falhas de ventilador C-Series

Falhas de ventilador em um servidor C-Series que esteja em modo autônomo ou UMM (UCSM Managed Mode) são suportadas. Códigos de anomalia: F0484, F0397, F0794 são abrangidos.

Caveats:

- Servidores gerenciados IMM ainda não são suportados
- Várias falhas de ventilador que ocorrem ao mesmo tempo provavelmente não são falhas de hardware de ventilador e não são suportadas no momento
- Falhas transitórias de ventilador não devem gerar um caso de RMA pró-ativo

Falhas de ventilador de interconexão de estrutura

Falhas de ventilador em uma interconexão em malha que está no modo UMM (UCSM Managed Mode) são suportadas. Códigos de anomalia: F0484, F0397 são abrangidos pelo âmbito de aplicação.

Caveats:

- Servidores gerenciados IMM ainda não são suportados
- Várias falhas de ventilador que ocorrem ao mesmo tempo provavelmente não são falhas de hardware de ventilador e não são suportadas no momento

O que esperar

Quando ocorre um evento de falha coberto, são gerados um SR e um RMA. Pontos de interesse:

1. Os e-mails serão enviados de sherholm@cisco.com, os clientes talvez queiram permitir especificamente esse endereço.
2. O caso será criado com o e-mail configurado (consulte a seção de configuração avançada abaixo) ou com o último usuário autorizado que fez login na Intersight.
3. Os outros usuários na conta da Intersight com direito ao contrato são copiados no e-mail. Se os usuários estiverem configurados explicitamente (por meio de marcação, veja abaixo), somente os usuários configurados receberão o e-mail.
4. Qualquer usuário qualificado pode assumir a propriedade da RMA e preencher os detalhes necessários.

5. A ferramenta de RMA da Cisco enviará lembretes para preencher o rascunho da RMA para o usuário com quem o caso foi aberto.

Após a criação da solicitação de serviço, os clientes receberão um e-mail semelhante ao exemplo abaixo:

From: sherholm@cisco.com
To: bob@example.com
Subject: [Action Required] SR: 600000000 - Proactive Replacement of Memory Module [Connected via Intersight]

Hello Bob,

I am writing to let you know that Cisco has received a fault message from your Cisco UCS server connected by Cisco Intersight.

The fault indicates that a memory DIMM module has failed and needs replacing. I have automatically created a TAC Case for you (SR 600000000) and have created the RMA to ship you the replacement DIMM. I just need you to click the RMA link and

verify your shipping address so the replacement part can be shipped out to you:

<https://ibpm.cisco.com/rma/home/?RMANumber=800000000> Note: If you have difficulty loading the link above, please contact LSC at one of the following manners:

<https://www.cisco.com/c/en/us/buy/logistics-support-center.html> Here is some more information about the failed DIMM and the server it's installed in: Domain Name: ucs-domain Domain IP Address: 192.0.2.1 Server Serial Number: SERIAL Fault Description: DIMM DIMM_H1 on server 1/1 operability: inoperable Link to server in Intersight:

<https://intersight.com/an/compute/physical-summaries/moid/server/> Link to Fault in Intersight:

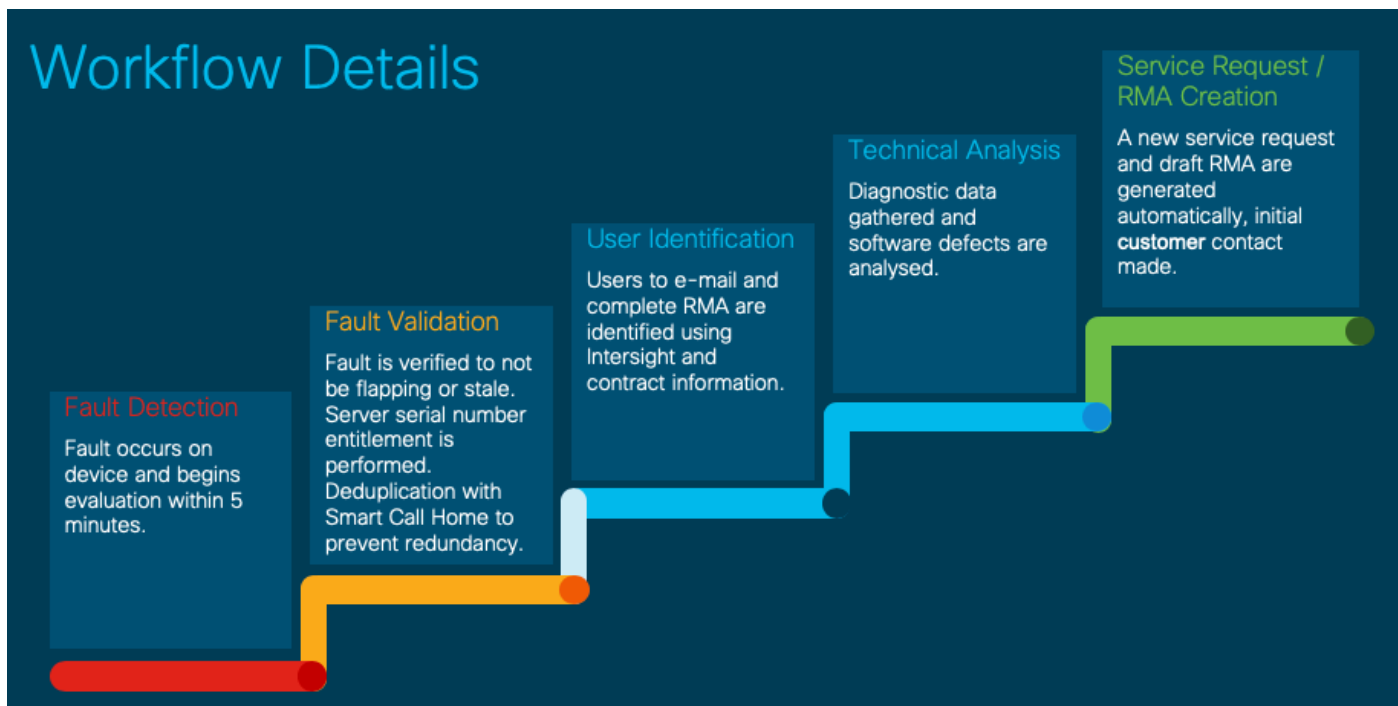
<https://intersight.com/an/cond/alarms/?Moid=moid> Please let me know if you have further questions, Sincerely, Sherlock Technical Consulting Engineer. Customer Delivery Cisco Customer Experience

Benefícios

1. Esforço significativamente reduzido para receber uma peça de substituição.
2. Criação automática de SR - tempo de reação mais rápido ao evento.
3. Pré-autorização de RMA.
4. Capacidade de preencher detalhes de RMA logo após o contato.
5. Coleta automática de dados de diagnóstico direcionados.
6. Filtragem de defeito de software - falhas de software disfarçadas como falhas de hardware não gerarão RMAs desnecessárias.

Detalhes adicionais

Detalhes do Fluxo de Trabalho



Configuração avançada (opcional)

Duas opções de configuração avançadas são suportadas no momento. As opções de configuração são definidas usando marcas no Intersight.

As marcas discutidas abaixo podem ser configuradas em qualquer um dos seguintes níveis:

1. Conta (via GUI)
2. Organização (via API)
3. Dispositivo de destino/registrado (via API)

Para clientes que usam o Connected Virtual Appliance, a marcação pode ser feita no próprio dispositivo ou na Intersight Cloud.

Para obter mais informações sobre as marcas de configuração, consulte o documento [Setting Tags in Intersight](#).

Configurando explicitamente um contato

Os clientes podem configurar explicitamente o(s) endereço(s) de e-mail que desejam associar ao SR e ao RMA. O nome/chave da tag é "AutoRMAEmail" e o valor é uma lista CSV de e-mails que você deseja notificar e qualificar o caso. A RMA proativa usará uma primeira base de correspondência e analisará e-mails da esquerda para a direita. Por exemplo, se você usar "user@example.com,user2@example.com" user@example.com será tentado primeiro, mas todos os e-mails serão copiados.

Aviso: para que um caso seja aberto, pelo menos um e-mail na lista CSV deve estar relacionado a uma conta CCO válida associada ao contrato no qual o número de série do dispositivo está coberto.

Observe que a Intersight tem um limite de caracteres para marcas de 255 caracteres. Por causa disso, a RMA proativa suporta qualquer tag que comece com AutoRMAEmail (por exemplo: AutoRMAEmail1, AutoRMAEmail2) e concatenará todos os valores juntos.

Se estiver usando a API para configurar marcas, a marca deverá ser semelhante a:

```
{"Key": "AutoRMAEmail", "Value": "email1@example.com, email2@example.com" }
```

Consulte acima o link para o documento que discute detalhes sobre marcação.

Retirada de RMAs proativas

Para recusar,

Se estiver usando a API, a marca deve ser como mostrado abaixo.

```
{"Key": "AutoRMA", "Value": "False" }
```

Para optar por voltar para RMAs proativas (se não estiver disponível), os usuários podem alterar a marca para:

```
{"Key": "AutoRMA", "Value": "True" }
```

Ou eles podem remover a etiqueta completamente. Observação: os usuários NÃO precisam aceitar por meio de marcas se não tiverem optado por não participar; eles são habilitados automaticamente, a menos que tenham optado por não participar.

FAQ

P: Que informações a Cisco coletará sobre essas falhas?

R: Detalhes da falha (tempo/dispositivo/etc.), informações de inventário (modelo/serial/firmware), dados de diagnóstico aplicáveis (por exemplo: suporte técnico para CIMC/UCSM/HX).

P: Qual é o tempo de reação?

R: Os casos são normalmente abertos e a RMA é criada dentro de uma hora após a ocorrência da falha. Isso inclui todo o tempo necessário para gerar e processar os dados de diagnóstico apropriados.

P: Quem pode enviar a RMA?

R: Qualquer usuário qualificado no contrato pelo qual o dispositivo é coberto pode enviar a RMA, não precisa ser o mesmo indivíduo que é o contato na solicitação de serviço do TAC. A RMA é inicialmente associada a uma conta CCO específica. Os usuários que desejarem preencher a RMA podem clicar no botão "Ações" no canto superior direito da RMA e selecionar "Transferir tarefa". Na tela subsequente, deixe seu CCO preenchido na caixa de entrada e clique em "Enviar".

P: Ocorreu um erro ao carregar a RMA. Como posso enviar esta RMA?

R: Ocasionalmente, cookies obsoletos/cache do navegador podem causar problemas ao carregar a RMA. Tente primeiro carregar a RMA em uma janela de navegação privada ou em um navegador diferente. Se o problema persistir, envie um e-mail solicitando ajuda.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.