RMA proactif pour les périphériques connectés à Intersight

Table des matières

Introduction

Exigences

Portée

- Erreurs de mémoire
- Défaillances de disque UCS
- Défaillances des ventilateurs série C
- Défaillances des ventilateurs Fabric Interconnect

Ce à quoi vous attendre

Avantages

Détails supplémentaires

- Détails du workflow
- Configurer explicitement un contact
- Retrait des RMA proactives

FAQ

Introduction

Ce document décrit le système de RMA proactive. Grâce à la télémétrie des produits connectés, Cisco est en mesure d'offrir une expérience client quasi sans effort lorsque les produits connaissent certaines défaillances. En l'absence d'interaction humaine, une demande de service (SR) et une autorisation de retour de matériel (RMA) seront autorisées de manière proactive, afin de réduire de manière significative le délai entre l'échec et le remplacement. Ce document couvre des informations sur ce programme, les actions que les clients doivent entreprendre, les périphériques / problèmes qui sont couverts par ce programme et les configurations disponibles (opt-out, configuration de contact).

Exigences

- Le périphérique concerné doit être connecté et déclaré soit directement au cloud Intersight, soit via une appliance virtuelle connectée (prise en charge de l'appliance depuis juillet 2021). Consultez le guide Intersight Getting Started pour obtenir un appareil connecté et demandé. Les appliances virtuelles privées ne sont pas prises en charge. Veuillez lire la section spécifique à Nutanix pour connaître les mises en garde et les exigences relatives à ces dispositifs.

- Pour les appareils virtuels connectés, la RMA proactive doit être activée, voir ici pour plus d'informations sur la façon d'activer cela.
- Le périphérique concerné doit être couvert par un contrat d'assistance valide (exemple : Smart Net Total Care - SNTC) qui autorise le remplacement du matériel.
- Aucune licence n'est requise pour Intersight SaaS (niveau sans licence), un minimum de licences Essentials est requis sur l'appliance virtuelle connectée (CVA).

Portée

Tous les clients et tous les périphériques répondant aux exigences indiquées sont concernés. Ce programme fonctionne sur la base de l'opt-out, bien que pour fonctionner sur des appareils virtuels connectés, la fonctionnalité Proactive RMA doit être activée. Outre les types de défaillance mentionnés dans ce document, des scénarios/défaillances matériels supplémentaires sont envisagés pour la couverture de ce programme.

Erreurs de mémoire

Défaillances de mémoire UCS (DIMM Inoperability Fault F0185, IMM Fault Code MemoryUnitUncorrectableError). Il s'agit d'erreurs non corrigibles, ainsi que de barrettes DIMM du même canal vers des barrettes DIMM ayant subi une erreur non corrigible (UECC). Bien que les modules DIMM situés dans le même canal présentent une défaillance F0185 avant la version 4.2(2a), ils n'ont pas réellement subi de défaillance et ne seront pas remplacés. Pour plus d'informations sur ce comportement, consultez l'ID de bogue Cisco CSCvt29521. Remarque : Tous les modes de gestion (Autonome, UMM - Mode géré UCSM, IMM - Mode géré Intersight) sont pris en charge pour ce type de défaillance.

Mises en garde:

- Les serveurs présentant plusieurs défaillances DIMM endommagées/inutilisables ne sont pas couverts. Les clients devront ouvrir manuellement des dossiers pour ces problèmes.
- Les instances de l'ID de bogue Cisco CSCvo48003 (« Lame M4 - L'épurateur de patrouille enregistre l'adresse DIMM avec la limite 4k ») ou de l'ID de bogue Cisco CSCvo48006 (« Rack M4 - L'épurateur de patrouille enregistre l'adresse DIMM avec la limite 4k ») seront exclues. Les clients peuvent ouvrir un dossier TAC pour ceux-ci et évaluer l'impact du bogue dans leur environnement.

Défaillances de disque UCS

Les défaillances de disque UCS (codes de défaillance UCS F1732, F0181, F0996 et IMM StoragePhysicalDiskFailed, StoragePhysicalDiskOffline, StoragePhysicalDiskPredictiveFailure,

StoragePhysicalDiskSelfTestFail et StoragePhysicalDiskUnConfiguredBad) sont couvertes par cette fonctionnalité. Les disques à l'état Défaillance prédictive ou Échec provoquent ces défaillances et sont couverts.

Mises en garde:

- Disques présentant des défaillances, mais dans un état non défaillant apparent (exemple : configuration étrangère, recopie, reconstruction, etc.) seront exclues.
- Les disques qui utilisent un contrôleur de stockage HBA non RAID ou passthrough ou des disques en mode JBOD disposent rarement d'une preuve suffisante dans les fichiers d'assistance technique pour déterminer si un disque est tombé en panne et ne seront pas remplacés si aucune preuve ne peut être trouvée. Un sous-ensemble de pannes de disque sur un adaptateur HBA non RAID crée des pannes appropriées et dispose de suffisamment de preuves de journalisation pour être inclus. Reportez-vous aux sections Défaillance de lecteur Hyperflex et Défaillances de lecteur Nutanix pour les situations où les lecteurs HBA sont pris en charge.

Défaillances de lecteur Hyperflex

Échec permanent de la mise en cache et des disques persistants dans Hyperflex (parfois appelé : Blacklist / Failed Permanently / Retrait) sont couverts par cette fonctionnalité.

Remarque : Le cluster se répare automatiquement et est en bon état peu après la défaillance du disque. Dans ce cas, un disque doit toujours être remplacé.

Mises en garde:

- Les clusters présentant plusieurs pannes de disque ne seront pas utilisés.
- Les lecteurs qui correspondent à FN70234 seront exclus.
- Les lecteurs qui correspondent aux modèles affectés par l'ID de bogue Cisco CSCvo58565 seront exclus.

Défaillances des ventilateurs série C

Les pannes de ventilateur au sein d'un serveur série C autonome, UMM (mode géré UCSM) ou IMM (mode géré Intersight) sont prises en charge. Codes d'erreur : F0484, F0397, F0794 sont dans le champ d'application.

Mises en garde:

- Plusieurs pannes de ventilateur simultanées ne sont probablement pas réellement une panne matérielle de ventilateur et ne sont pas prises en charge pour le moment
- Les pannes de ventilateur temporaires ne génèrent pas de dossier RMA proactif

Défaillances des ventilateurs Fabric Interconnect

Les pannes de ventilateur au sein d'une interconnexion de fabric en mode UMM (UCSM Managed Mode) sont prises en charge. Codes d'erreur : F0484, F0397 sont dans le champ d'application.

Mises en garde:

- Les interfaces FI gérées par IMM ne sont pas encore prises en charge
- Plusieurs pannes de ventilateur simultanées ne sont probablement pas réellement une panne matérielle de ventilateur et ne sont pas prises en charge pour le moment

Défaillances du lecteur Nutanix

Les disques défaillants dans les clusters Nutanix sur le matériel Cisco sont pris en charge.

Mises en garde:

- Le cluster Nutanix doit être connecté au cloud Nutanix
- L'e-mail Nutanix BreakFixContact doit être configuré ou le matériel doit être connecté à Intersight.
- L'utilisateur de BreakFixContact ou d'Intersight doit avoir le droit d'ouvrir des dossiers pour le contrat couvrant le serveur en question.

Ce à quoi vous attendre

Lorsqu'un événement de panne couvert se produit, une demande de service et une RMA sont générées. Points d'intérêt :

1. Les e-mails proviennent de sherholm@cisco.com.
2. Le dossier sera créé avec l'e-mail configuré (voir la section de configuration avancée ci-dessous) ou le dernier utilisateur autorisé qui s'est connecté à Intersight.
3. Les autres utilisateurs du compte Intersight qui sont habilités en vertu du contrat sont copiés sur l'e-mail. Si les utilisateurs sont explicitement configurés (via des balises, voir la section Configuration avancée (facultative)), seuls les utilisateurs configurés recevront l'e-mail.
4. Tout utilisateur autorisé peut prendre possession de la RMA et remplir les informations

requises. L'outil RMA propose une option de transfert de propriété.
5. L'outil Cisco RMA (Product Returns and Replacement - PRR) envoie des rappels pour remplir le projet de RMA à l'utilisateur avec lequel le dossier a été ouvert.

Après la création de la demande de service, les clients recevront un e-mail décrivant le problème et indiquant les étapes à suivre. En voici un exemple :

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

Hello Bob,

I am writing to let you know that Cisco has received a fault message from your Cisco UCS server connect
The fault indicates that a memory DIMM module has failed and needs replacing. I have automatically crea
you (SR 600000000) and have created the RMA to ship you the replacement DIMM. I  just need you to click
verify your shipping address so the replacement part can be shipped out to you: https://ibpm.cisco.com/

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
Server Name: HOSTNAME
Server Service Profile: org-root/SERVICEPROFILENAME
Server User Label: USER_LABEL
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

Hardware replacement guide available here:
<link to replacement guide for the specific server type>

For more information on this feature of Intersight see:
<link to this document>

Please let me know if you have further questions,

Sincerely,

Sherlock
Technical Consulting Engineer, Virtual
Cisco Customer Experience
Email: sherholm@cisco.com
```

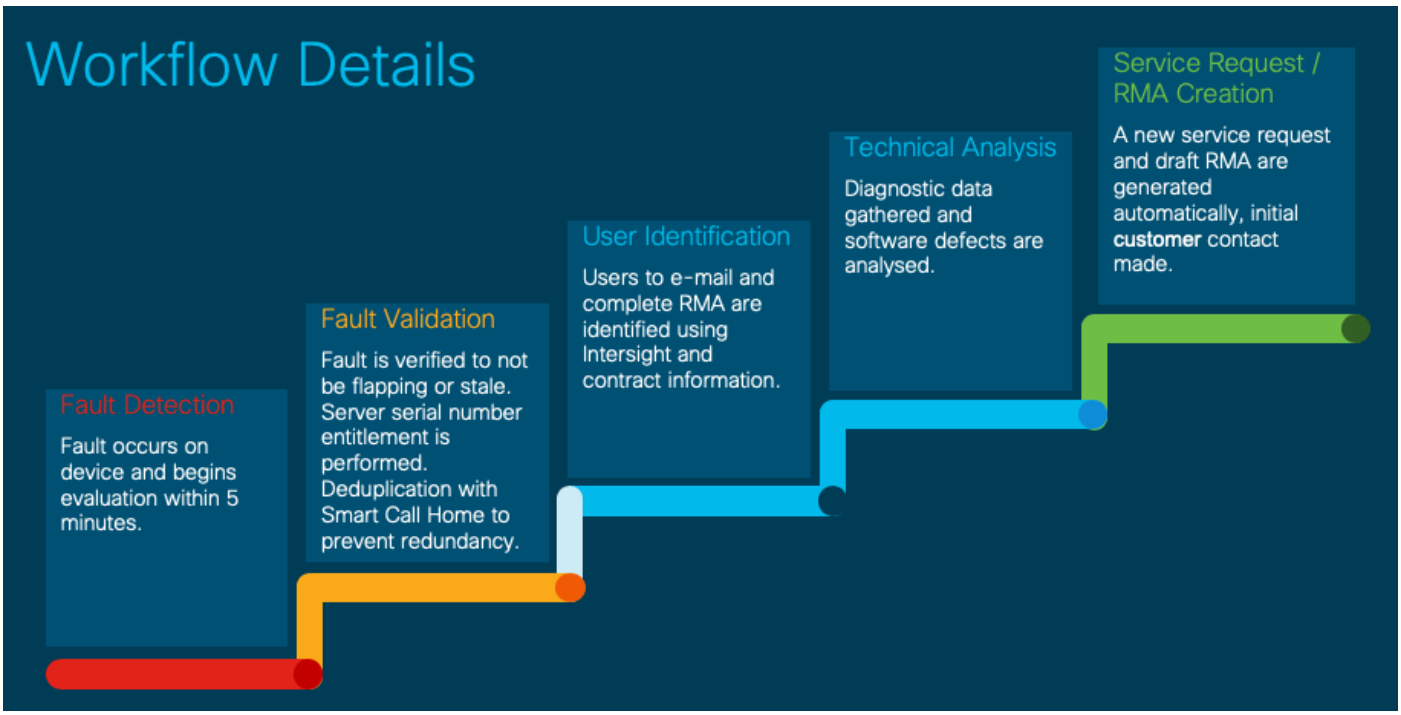
Avantages

1. Réduction significative des efforts pour recevoir une pièce de rechange.
2. Création automatique de demandes de service - temps de réaction plus rapide aux

événements.
3. Autorisation préalable de RMA.
4. Possibilité de renseigner les détails RMA immédiatement après le contact.
5. Collecte automatique de données de diagnostic ciblées.
6. Exclusion des défauts logiciels : les défaillances logicielles qui apparaissent comme des défaillances matérielles ne génèrent pas de RMA inutiles.

Détails supplémentaires

Détails du workflow



Configuration avancée (facultatif)

Deux options de configuration avancée sont actuellement prises en charge. Les options de configuration sont définies via des balises dans Intersight.

Les balises décrites dans cette section peuvent être configurées au niveau de n'importe quel objet répertorié dans Intersight :

1. Compte (via l'interface utilisateur graphique)
2. Organisation (via API)
3. Périphérique cible/enregistré (via l'API)

Pour les clients disposant de l'appliance virtuelle connectée, les balises peuvent être configurées soit sur l'appliance elle-même, soit sur le cloud Intersight.

Pour plus d'informations sur les balises de paramètres, consultez le document Setting Tags in Intersight.

Configurer explicitement un contact

Les clients peuvent configurer explicitement la ou les adresses e-mail qu'ils souhaitent associer à la fois à la demande de service et à la RMA. Le nom/la clé de la balise est « AutoRAMmail » et la valeur est une liste CSV d'e-mails que vous souhaitez notifier et auxquels vous avez droit. La RMA proactive utilisera une base de premier rapprochement et analysera les e-mails de gauche à droite. Par exemple, si vous utilisez « user@example.com,user2@example.com » user@example.com sera tenté en premier, mais tous les e-mails seront copiés.

Remarque : Avertissement : Pour qu'un dossier soit ouvert, au moins un e-mail de la liste CSV doit correspondre à un compte CCO valide associé au contrat sous lequel le numéro de série du périphérique est couvert.

En d'autres termes, si aucune des adresses AutoRMAEmail ne figure sur le contrat qui couvre le périphérique, les adresses AutoRMAEmail seront ignorées.

La RMA proactive reviendra au comportement par défaut consistant à envoyer un e-mail à toute personne disposant d'un compte Intersight et faisant partie du contrat qui couvre l'appareil.

Veuillez noter que Intersight a une limite de caractères pour les balises de 255 caractères. Pour cette raison, Proactive RMA prend en charge toutes les balises commençant par AutoRMAe (par exemple : AutoRMAEmail1, AutoRMAEmail2) et concatène toutes les valeurs ensemble.

Si vous utilisez l'API pour configurer des balises, la balise doit ressembler à :

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

Consultez le document Setting Tags in Intersight pour plus d'informations sur les balises.

Retrait des RMA proactives

Pour vous désinscrire,

Si vous utilisez l'API, la balise doit être telle qu'illustrée ci-dessous.

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

Pour revenir à des RMA proactives (si vous n'y êtes pas autorisé), les utilisateurs peuvent soit supprimer entièrement la balise, soit la modifier en :

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

Remarque : les utilisateurs n'ont PAS besoin de s'inscrire via des balises s'ils ne se sont pas désinscrits. Ils sont automatiquement activés, sauf s'ils se sont désinscrits.

FAQ

Q : Quelles informations Cisco recueillera-t-il pour ces défaillances ?

A : Détails des pannes (heure/périphérique/etc.), informations d'inventaire (modèle/série/micrologiciel), données de diagnostic applicables (par ex. Prise en charge des technologies CIMC/UCSM/HX).

Q : Quel est le temps de réaction ?

A : Les dossiers sont généralement ouverts et la RMA est créée dans l'heure qui suit l'apparition de la panne. Cela inclut tout le temps nécessaire pour générer et traiter les données de diagnostic appropriées.

Q : Qui peut envoyer la RMA ?

A : Tout utilisateur autorisé sur le contrat dont le périphérique est couvert peut soumettre la RMA, il n'est pas nécessaire qu'il soit la même personne que celle qui est le contact sur la demande de service du centre d'assistance technique. La RMA est initialement associée à un compte CCO spécifique. Les utilisateurs qui souhaitent remplir la RMA peuvent cliquer sur le bouton « Actions » dans le coin supérieur droit de la RMA et sélectionner « Transférer l'affectation ». Dans l'écran suivant, laissez votre CCO dans la zone de saisie et cliquez sur « Submit » (Envoyer).

Q : Une erreur s'affiche lors du chargement de la RMA. Comment puis-je envoyer cette RMA ?

A : Des cookies ou un cache de navigateur obsolètes peuvent occasionner des problèmes lors du chargement de la RMA. Essayez d'abord de charger la RMA dans une fenêtre de navigation privée ou dans un autre navigateur. Si le problème persiste, envoyez-nous un e-mail pour demander de l'aide.

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.