

# Intersight接続デバイスの予防的RMA

## 内容

[概要](#)

[要件](#)

[範囲](#)

[メモリ エラー](#)

[UCSドライブの障害](#)

[Hyperflexドライブの障害](#)

[Cシリーズファンの障害](#)

[ファブリックインターコネクトファンの障害](#)

[この処理による影響](#)

[利点](#)

[その他の詳細事項](#)

[ワークフローの詳細](#)

[高度な設定 \( オプション \)](#)

[担当者の明示的な設定](#)

[予防的RMAのオプトアウト](#)

[FAQ](#)

## 概要

このドキュメントでは、Proactive RMAシステムについて説明します。シスコは、接続された製品のテレメトリを活用して、製品に特定の障害が発生した場合に、ほぼ簡単にカスタマーエクスペリエンスを提供できます。人の介在なしに、サービスリクエスト(SR)と返品許可(RMA)が事前に承認され、障害から交換までの時間が大幅に短縮されます。このドキュメントでは、このプログラムに関する情報、お客様が実行する必要があるアクション、このプログラムでカバーされるデバイスや問題、利用可能な構成 ( オプトアウト、連絡先構成 ) について説明します。

## 要件

- デバイスは、直接または接続された仮想アプライアンス ( 2021年7月以降にサポートされるアプライアンス ) を介してIntersight Cloudに接続され、要求される必要があります。デバイスの接続と要求については、『[Intersight入門](#)』ガイドを参照してください。プライベート仮想アプライアンスはサポートされていません。
- Connected Virtual Appliancesの場合は、Proactive RMAを有効にする必要があります。これを有効にする方法の詳細については、[ここ](#)を参照してください。
- デバイスは、有効なサポート契約 ( Smart Net Total Care - SNTCなど ) の対象である必要があります。
- Intersight SaaS ( ライセンスなし階層 ) にはライセンスは必要なく、Connected Virtual Appliance(CVA)には最低限のEssentialsが必要です

## 範囲

上記の要件を満たすすべてのお客様とすべてのデバイスが対象となります。このプログラムはオプトアウト方式で動作しますが、接続された仮想アプライアンスで動作するには、予防的RMA機能を有効にする必要があります。このプログラムでは、次に示す障害タイプの他に、ハードウェア障害シナリオや障害の追加を考慮しています。

## メモリエラー

UCSメモリ障害 ( DIMM動作不能の障害F0185 )。これらは、修正不可能なエラーと、修正不可能なエラー(UECC)が発生したDIMMに対して同じチャネルにあるDIMMを表します。同じチャネル内にあるDIMMではF0185障害が発生しますが、実際には問題はなく、交換されません。この動作の詳細については、[CSCvt29521](#)を参照してください。注：この障害タイプでは、すべての管理モード ( スタンドアロン、UMM - UCSMマネージドモード、IMM - Intersightマネージドモード ) がサポートされています。

警告:

- 複数のDegraded DIMM障害が発生したサーバについては対象外です。これらの問題については、手動でサービスリクエストをオープンする必要があります。
- [CSCvo48003](#)(「M4 Blade - Patrol Scrubber logs DIMM address with 4 k boundary」)または[CSCvo48006](#)(「M4 Rack - Patrol Scrubber logs DIMM address with 4 k boundary」)のインスタンスは除外されます

## UCSドライブの障害

UCSディスク障害 ( ほとんどのディスク障害F1732およびF0181 ) は、この機能の対象です。「Predictive Failure」または「Failed」状態のドライブは、これらの障害を引き起こすため、対象となります。

警告:

- IMM管理対象サーバはまだサポートされていません
- 障害が発生しているが、明らかに障害のない状態にあるディスク(例：外部設定、コピーバック、再構築などは除外されます)。
- パススルーまたは非RAID HBAストレージコントローラを使用しているディスク、またはJBODモードのディスクでは、テクニカルサポートファイルに、ディスクに障害が発生したかどうかを確認するための十分なログが記録されない場合があります。また、ディスクが交換されていない可能性もあります。非RAID HBA上のディスク障害のサブセットは、適切な障害を作成し、十分なロギングの証拠を含めます。

## Hyperflexドライブの障害

永続的に失敗したキャッシュとHyperflex内の永続ディスク ( ブラックリストに登録/永続的に失敗/リタイアと呼ばれることもあります ) は、この機能の対象です。

注：ディスクに障害が発生した直後にクラスタが自動的に修復され、正常な状態になります。この場合でも、ディスクを交換する必要があります。

警告:

- 複数のドライブで障害が発生したクラスタは動作しません。

- [FN70234](#)に一致するドライブは除外されます。
- [CSCvo58565](#)の影響を受けるモデルに一致するドライブは除外されます
- Intersight Connected Virtual Appliance経由で接続されたHXクラスタは、まだ稼働していません。

## Cシリーズファンの障害

スタンドアロンまたはUMM ( UCSMマネージドモード ) のCシリーズサーバ内のファン機能がサポートされます。障害コード : F0484、F0397、F0794は範囲内です。

警告:

- IMM管理対象サーバはまだサポートされていません
- 同時に発生する複数のファンの障害は、ファンのハードウェア障害ではない可能性が高く、現時点ではサポートされていません
- 一時的なファンの障害では、プロアクティブなRMAケースは生成されません

## ファブリックインターコネクトファンの障害

UMM ( UCSMマネージドモード ) のFabric Interconnect内のファン障害がサポートされます。障害コード : F0484、F0397は範囲内です。

警告:

- IMM管理対象サーバはまだサポートされていません
- 同時に発生する複数のファンの障害は、ファンのハードウェア障害ではない可能性が高く、現時点ではサポートされていません

## この処理による影響

契約障害イベントが発生すると、SRとRMAが生成されます。注目すべき点 :

1. 電子メールは[sherholm@cisco.com](mailto:sherholm@cisco.com)から送信されます。お客様はこのアドレスを具体的に許可することを希望する場合があります。
2. ケースは、設定済みの電子メール ( 詳細な設定のセクションを参照 ) またはIntersightにログインした最後の有資格ユーザのいずれかで作成されます。
3. 契約の下で資格を持つIntersightアカウントの他のユーザは、電子メールにコピーされます。ユーザが明示的に設定されている場合 ( タギングを使用する場合は、以下を参照 )、設定されているユーザだけが電子メールを受信します。
4. 資格を持つユーザは、RMAの所有権を取得し、必要な詳細情報を入力できます。
5. シスコのRMAツールは、ケースをオープンしたユーザに対して、RMAのドラフトを記入するための通知を送信します。

サービスリクエストを作成すると、次の例のような電子メールがお客様に送信されます。

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

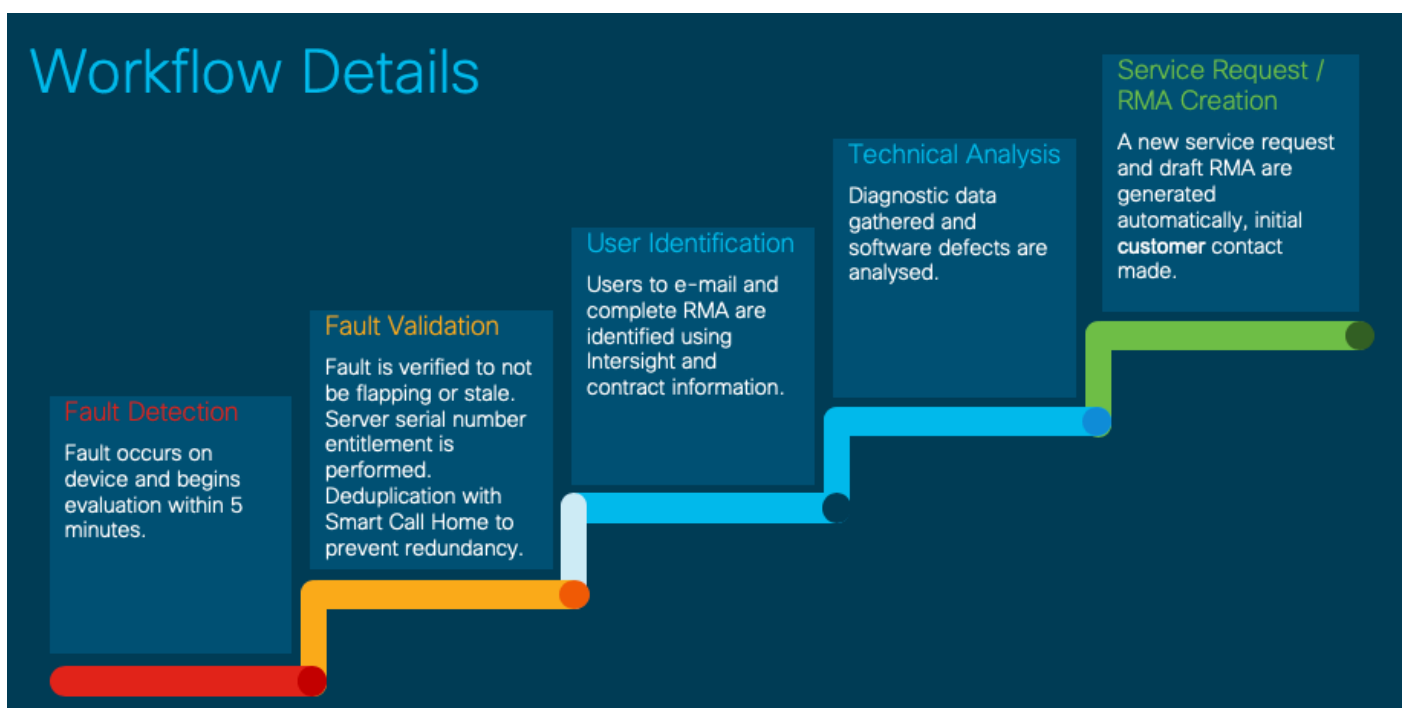
questions, Sincerely, Sherlock Technical Consulting Engineer. Customer Delivery Cisco Customer Experience

## 利点

1. 交換部品の受け取り作業を大幅に削減。
2. SRの自動作成：イベントへの応答時間の短縮
3. RMAの事前承認。
4. 問い合わせ後すぐにRMAの詳細を入力できます。
5. ターゲット診断データの自動収集。
6. ソフトウェア不具合のスクリーニング：ハードウェア障害になりすましたソフトウェア障害は、不要なRMAを生成しません。

## その他の詳細事項

### ワークフローの詳細



## 高度な設定 ( オプション )

現時点では、2つの高度な設定オプションがサポートされています。設定オプションは、Intersight内のタグを使用して設定します。

次に説明するタグは、次のいずれかのレベルで設定できます。

1. アカウント ( GUI経由 )
2. 組織 ( API経由 )
3. ターゲット/登録済みデバイス ( API経由 )

Connected Virtual Applianceを使用しているお客様は、アプライアンス自体またはIntersight Cloudのいずれかでタギングを実行できます。

設定タグの詳細については、『[Intersightでのタグの設定](#)』を参照してください。

### 担当者の明示的な設定

お客様は、SRとRMAの両方に関連付ける電子メールアドレスを明示的に設定できます。タグ名/キーは「AutoRMAEmail」で、値は通知する電子メールのCSVリストで、ケースに対する権限を付与します。予防的RMAでは、最初の照合基準を使用して、Eメールを左から右に分析します。たとえば、「user@example.com,user2@example.com」を使用すると、user@example.comが最初に試行されますが、すべての電子メールがコピーされます。

**警告：** サービスリクエストをオープンするには、CSVリスト内の少なくとも1つの電子メールが、デバイスのシリアル番号が対象とする契約に関連付けられている有効なCCOアカウントに関連付けられている必要があります。

Intersightではタグの文字数の制限が255文字であることに注意してください。このため、Proactive RMAではAutoRMAEmailで始まるタグ ( 例：AutoRMAEmail1、AutoRMAEmail2 ) をサポートしており、すべての値を連結します。

APIを使用してタグを設定する場合、タグは次のようになります。

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

タグ付けの詳細については、上記のリンクを参照してください。

### 予防的RMAのオプトアウト

オプトアウトするには、

APIを使用する場合、タグは次のように指定する必要があります。

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

プロアクティブRMAにオプトバックするには ( オプトアウトされている場合 )、タグを次のように変更します。

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

または、タグを一緒に削除することもできます。注：タグを使用してオプトインする必要はあり

ません。オプトアウトしていない場合は、オプトアウトしていない限り自動的に有効になります。

## FAQ

**Q：これらの障害について、シスコはどのような情報を収集しますか。**

A：障害の詳細（時間/デバイス/など）、インベントリ情報（モデル/シリアル/ファームウェア）、該当する診断データ（例：CIMC/UCSM/HXテクニカルサポート）。

**Q：反応時間はどのくらいですか。**

A：通常はケースをオープンし、障害発生後1時間以内にRMAを作成します。これには、適切な診断データの生成と処理に必要なすべての時間が含まれます。

**Q: RMAの提出先を教えてください。**

A：デバイスの契約対象となる契約の資格を持つユーザは、RMAを提出できます。TACサービスリクエストの連絡先と同じ担当者である必要はありません。RMAは、最初は1つの特定のCCOアカウントに関連付けられます。RMAへの記入を希望するユーザは、RMAの右上隅にある[Actions]ボタンをクリックして、[Transfer Assignment]を選択できます。次の画面で、入力ボックスにCCOを入力したままにして、[Submit]をクリックします。

**Q: RMAのロード時にエラーが表示されますが、このRMAの送信方法を教えてください。**

A：古いクッキーやブラウザキャッシュが原因で、RMAのロード時に問題が発生することがあります。まず、プライベートブラウジングウィンドウまたは別のブラウザでRMAをロードしてください。問題が解決しない場合は、電子メールでサポートを依頼してください。

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。