

# OBTENCIÓN DE AYUDA EN RED HAT ENTERPRISE LINUX

RH124  
Capítulo 3

Descripción general	
<b>Meta</b>	Resolver problemas a través de sistemas de ayuda en línea y las utilidades de asistencia de Red Hat.
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usar man, el lector del manual de Linux.</li> <li>• Usar pinfo, el lector de información de GNU.</li> <li>• Usar la documentación del paquete Red Hat Package Manager (RPM)</li> <li>• Usar el comando redhat-support-tool.</li> </ul>
<b>Secciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura de la documentación con el comando man (y práctica)</li> <li>• Lectura de la documentación con el comando pinfo (y práctica)</li> <li>• Lectura de la documentación en /usr/share/doc (y práctica)</li> <li>• Obtención de ayuda de Red Hat (y práctica)</li> </ul>
<b>Trabajo de laboratorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visualización e impresión de la documentación de ayuda</li> </ul>

# Lectura de la documentación utilizando el comando man

RH124



# Objetivos

Tras finalizar esta sección, los estudiantes deberían poder buscar documentación y responder preguntas sobre comandos.

## Presentación del comando man

El histórico manual para el programador de Linux, del cual provienen las páginas de manual, era lo suficientemente extenso como para convertirse en múltiples libros impresos. Cada uno incluía información sobre tipos específicos de archivos, que se han convertido en las *secciones* que figuran a continuación. A los artículos se los denomina *temas*, ya que el término *páginas* ya no es válido.

### Secciones del manual de Linux

Sección	Tipo de contenido
1	Comandos del usuario ( <i>ejecutables y programas de la shell</i> )
2	Llamadas del sistema ( <i>rutinas del núcleo invocadas desde el espacio del usuario</i> )
3	Funciones de la biblioteca ( <i>proporcionadas por bibliotecas de programas</i> )
4	Archivos especiales ( <i>como archivos de dispositivos</i> )
5	Formatos de archivos ( <i>para muchos archivos y estructuras de configuración</i> )
6	Juegos ( <i>sección histórica destinada a programas increíbles</i> )
7	Convenciones, estándares y páginas varias ( <i>protocolos, sistemas de archivos</i> )
8	Comandos de administración del sistema y con privilegios ( <i>tareas de mantenimiento</i> )
9	API del núcleo de Linux ( <i>llamadas del núcleo internas</i> )

## nota

La sección 9 del manual se añadió recientemente a Linux. No todas las listas de secciones del manual hacen referencia a ella.

Para diferenciar nombres de temas idénticos en secciones diferentes, las referencias de las páginas de manual incluyen el número de la sección entre paréntesis después del tema. Por ejemplo: por un lado, en **passwd(1)** se describe el comando para cambiar contraseñas; por otro lado, en **passwd(5)** se explica el formato de archivo **/etc/passwd** para almacenar cuentas de usuario local.

Si desea leer páginas de manual específicas, utilice **man *topic***. El contenido del tema aparece en una pantalla a la vez. Emplee las teclas de flechas para desplazarse por una sola línea o la barra espaciadora para avanzar a la siguiente pantalla. El comando **man** busca secciones del manual en un orden configurado y muestra las secciones conocidas en primer lugar. Por ejemplo, **man passwd** muestra **passwd(1)** de manera predeterminada. Para visualizar el tema de una página de manual de una sección específica, incluya el argumento de número de sección: **man 5 passwd** muestra **passwd(5)**.

# Navegación y búsqueda de páginas del man

La capacidad de realizar búsquedas por temas de manera eficiente y de navegar por páginas del **man** es una habilidad de administración fundamental. En la siguiente tabla, se incluyen comandos de navegación **man** básicos:

## Navegación de páginas de man

Comando	Resultado
Spacebar	Avanzar (abajo) una pantalla
PageDown	Avanzar (abajo) una pantalla
PageUp	Retroceder (arriba) una pantalla
DownArrow	Avanzar (abajo) una línea
UpArrow	Retroceder (arriba) una línea
d	Avanzar (abajo) la mitad de una pantalla
u	Retroceder (arriba) la mitad de una pantalla
/string	Avanzar (abajo) para buscar <i>string</i> en la página de manual
n	Repetir la búsqueda anterior más adelante (abajo) en la página del manual
N	Repetir la búsqueda anterior más atrás (arriba) en la página del manual
g	Ir al inicio de la página del manual
G	Ir al final de la página del manual
q	Salir de <b>man</b> y regresar al aviso de la shell de comandos

## Importante

Al realizar búsquedas, el comando *string* permite usar sintaxis de *expresión regular*. Mientras que el texto simple (como **passwd**) funciona según lo esperado, las expresiones regulares utilizan metacaracteres (como \$, \*, . y ^) para lograr una coincidencia de patrón más sofisticada. Por lo tanto, la realización de búsquedas con cadenas que incluyen metacaracteres de expresión de programa, como **make \$ \$**, puede arrojar resultados imprevistos.

En *Administración del sistema Red Hat II* y en el tema del manual **regex(7)** se abordan la sintaxis y las expresiones regulares.

# Búsqueda de páginas de manual por palabra clave

Una búsqueda de páginas de manual por palabra clave se realiza usando la palabra clave **man -k keyword**, que arroja una lista de temas de páginas de manual con números de sección que coinciden con la palabra clave.

```
[student@desktopX ~]$ man -k passwd
checkPasswdAccess (3) - query the SELinux policy database in the kernel.
chpasswd (8)          - update passwords in batch mode
ckpasswd (8)          - nnrpd password authenticator

fgetpwent_r (3)        - get passwd file entry reentrantly
getpwent_r (3)         - get passwd file entry reentrantly
...
passwd (1)            - update user's authentication tokens
sslpwssd (1ssl)        - compute password hashes
passwd (5)            - password file
passwd.nntp (5)        - Passwords for connecting to remote NNTP servers
passwd2des (3)         - RFS password encryption
...
```



Los temas conocidos de administración del sistema se tratan en las secciones 1 (comandos del usuario), 5 (formatos de archivos) y 8 (comandos administrativos). Los administradores que emplean ciertas herramientas para la solución de problemas también recurren a la sección 2 (llamadas del sistema). Las secciones restantes generalmente se utilizan para consulta de programadores y administración avanzada.

## nota

Las búsquedas por palabra clave se basan en un índice generado con el comando **mandb(8)**, que se debe ejecutar como usuario root. El comando se ejecuta a diario a través de **cron.daily** o de **anacrontab** durante la hora posterior al arranque si está desactualizado.

## Importante

El comando **man**, opción **-K**, realiza una búsqueda en páginas de texto completo, no solo en títulos y descripciones, como lo hace **-k**. Una búsqueda en texto completo puede emplear mayores recursos del sistema y llevar más tiempo.

## Referencias

Páginas de manual **man(1)**, **mandb(8)**, **man-pages(7)**, **less(1)**, **intro(1)**, **intro(2)**, **intro(5)**, **intro(7)**, **intro(8)**

# Práctica: Uso del comando del man

# Lectura de la documentación utilizando el comando pinfo

RH124



## Objetivos

Tras finalizar esta sección, los estudiantes deberían poder buscar respuestas usando la documentación de GNU Info.

## Presentación de GNU Info

Las páginas de manual tienen un formato formal que resulta útil como referencia para los comandos, pero no tan útil como documentación general. Para los documentos de este tipo, como parte del proyecto GNU se creó un sistema de documentación en línea diferente, conocido como GNU info. Los documentos del sistema info son un recurso importante en un sistema Red Hat Enterprise Linux porque muchos componentes y utilidades fundamentales, como el paquete *coreutils* y las bibliotecas estándares *glibc*, se crean como parte del proyecto GNU o utilizan el sistema de documentos Info.

```
File: dir      Node: Top      This is the top of the INFO tree

This (the Directory node) gives a menu of major topics.
Typing "q" exits, "?" lists all Info commands, "d" returns here,
"h" gives a primer for first-timers,
"mEmacs<Return>" visits the Emacs topic, etc.

In Emacs, you can click mouse button 2 on a menu item or cross reference
to select it.

* Menu:

Archiving
* Cpio: (cpio).          Copy-in-copy-out archiver to tape or disk.
* Tar: (tar).            Making tape (or disk) archives.

Basics
* Common options: (coreutils)Common options.
                        Common options.
* Coreutils: (coreutils). Core GNU (file, text, shell) utilities.
* Date input formats: (coreutils)Date input formats.
* File permissions: (coreutils)File permissions.
                        Access modes.
* Finding files: (find).  Operating on files matching certain criteria.
* ed: (ed).              The GNU Line Editor.
Viewing line 25/2002, 1%
```

*Figura 3.1: Visor de documentos Info con pinfo, directorio superior*

La documentación del sistema Info se estructura en nodos de información con hipervínculos. Este formato es más flexible que las páginas del manual, lo que permite realizar análisis minuciosos de comandos y conceptos complejos. Al igual que las páginas del manual, los nodos de información se leen desde la línea de comandos mediante el uso de los comandos **info** o **pinfo**.

Algunos comandos y utilidades tienen páginas de **man** y documentación del sistema Info; por lo general, la documentación del sistema Info incluye más detalles. Compare las diferencias en la documentación **tar** usando los comandos **man** y **pinfo**:

```
[student@desktopX ~]$ man tar
[student@desktopX ~]$ pinfo tar
```

## Navegación por páginas de manual

El comando **info** utiliza teclas de navegación diferentes de las que usa **man**. El comando **info** ha sido diseñado para coincidir con las teclas del navegador web **lynx** que admite hipertexto. Compare los enlaces clave en la siguiente tabla:

### Comandos **pinfo** y **man**: comparación de enlaces clave

Navegación	<b>pinfo</b>	<b>man</b>
Avanzar (abajo) una pantalla	<b>PageDown</b> o <b>Space</b>	<b>PageDown</b> o <b>Space</b>
Retroceder (arriba) una pantalla	<b>PageUp</b> o <b>b</b>	<b>PageUp</b> o <b>b</b>
Mostrar el directorio de temas	<b>d</b>	-
Avanzar (abajo) la mitad de una pantalla	-	<b>d</b>
Mostrar el nodo principal de un tema	<b>u</b>	-
Mostrar la parte superior (arriba) de un tema	<b>INICIO</b>	<b>1G</b>
Retroceder (arriba) la mitad de una pantalla	-	<b>u</b>
Avanzar (abajo) al siguiente hipervínculo	<b>DownArrow</b>	-
Abrir el tema en la posición del cursor	<b>Ingrese</b>	-
Avanzar (abajo) una línea	-	<b>DownArrow</b> o <b>Enter</b>
Retroceder (arriba) al hipervínculo anterior	<b>UpArrow</b>	-
Retroceder (arriba) una línea	-	<b>UpArrow</b>
Buscar un patrón	<i>/string</i>	<i>/string</i>
Mostrar siguiente nodo (capítulo) en tema	<b>n</b>	-
Repetir la búsqueda anterior más adelante (abajo)	<i>/ luego Enter</i>	<b>n</b>
Mostrar nodo anterior (capítulo) en tema	<b>p</b>	-
Repetir la búsqueda anterior más atrás (arriba)	-	<b>N</b>
Salir del programa	<b>q</b>	<b>q</b>

# Práctica: uso del comando pinfo

# Lectura de documentación en `/usr/share/doc`

RH124



# Objetivos

Tras finalizar esta sección, los estudiantes deberían poder investigar información con la documentación del administrador de paquetes de Red Hat.

## Presentación de la documentación de paquete

Además de **man** y **pinfo**, los desarrolladores también pueden elegir la inclusión de documentación en su paquete de distribución RPM de la aplicación. Cuando se instala el paquete, los archivos reconocidos como documentación se trasladan a **/usr/share/doc/*packagename***. Los desarrolladores de paquetes de software pueden incluir cualquier cosa que consideren útil como complemento, pero que no genere una duplicación, **man** páginas. Los paquetes GNU también usan **/usr/share/doc** para complementar los nodos de información.

La mayoría de los paquetes incluye archivos que describen licencias de distribución de paquetes. Algunos paquetes incluyen amplia documentación en PDF o HTML. Del mismo modo, un método de exploración de paquete práctico es designar un explorador para **file:///usr/share/doc** y usar un mouse.

```
[student@desktopX ~]$ firefox file:///usr/share/doc
```

## nota

Los desarrolladores pueden elegir agrupar la documentación amplia en un RPM separado. El programa *gnuplot* tiene el paquete extra *gnuplot-doc*, que debe instalarse por separado. Otros paquetes similares que se pueden explorar son *bash-doc* y *samba-doc*. A menudo, se encuentran paquetes adicionales en el canal de software *opcional* de Red Hat Enterprise Linux.

Muchos paquetes también incluyen documentación del desarrollador, como la especificación de la interfaz de programación de aplicación (API), que se proporciona en un paquete con un nombre que finaliza en *-devel* o similar. Los paquetes pueden incluir otros archivos, como encabezados; es decir, la documentación práctica que, por lo general, solo es necesaria para la compilación o el desarrollo de software.

## nota

El propio kernel tiene un paquete de documentación importante. El paquete *kernel-doc* es la parte fundamental de la información del kernel, el controlador, el ajuste y la configuración avanzada. En forma habitual, los administradores experimentados del sistema investigan los archivos *kernel-doc*.

## Referencias

Página de manual **hier** (7)

- Analiza la jerarquía de los directorios Linux, que incluyen **/usr/share/doc**.

# Práctica: Visualización de la documentación del paquete

# Obtención de ayuda de Red Hat

RH124

The background of the slide is a solid red color. On the right side, there is an abstract geometric design consisting of several thin white lines that intersect at small white dots. A faint, large Red Hat logo is visible in the background, centered behind the text. The logo is a dark red color and features the iconic red hat shape. The overall design is clean and modern.

# Objetivos

Tras finalizar esta sección, los estudiantes deberían poder ver información de la base de conocimientos y administrar casos de asistencia desde la línea de comando.

## Portal de clientes de Red Hat

Con el portal de clientes de Red Hat (<https://access.redhat.com>), los clientes obtienen acceso a todo lo que se ofrece con su suscripción a través de una práctica ubicación. Los clientes pueden buscar soluciones, preguntas frecuentes y artículos a través de la base de conocimientos. Se otorga acceso a la documentación oficial de los productos. Se pueden enviar y administrar solicitudes de asistencia. Las suscripciones a productos de Red Hat pueden asignarse a sistemas registrados o puede anularse la asignación a ellos; también pueden obtenerse descargas, actualizaciones y evaluaciones de software. Hay algunas secciones del sitio de acceso público y otras exclusivas para clientes con suscripciones activas. Para obtener ayuda con el acceso al Portal de clientes, visite <https://access.redhat.com/help/>.

Los clientes pueden trabajar con el portal de clientes de Red Hat a través de un navegador web. En esta sección se presentará **redhat-support-tool**, una herramienta de línea de comandos que también puede utilizarse para obtener acceso a los servicios del portal de clientes de Red Hat.

### Knowledgebase



*Figura 3.2: Base de conocimientos en el portal de clientes de Red Hat*

# Uso de redhat-support-tool para realizar búsquedas en la base de conocimientos

La utilidad Red Hat Support Tool **redhat-support-tool** proporciona una interfaz de consola de texto para los servicios Red Hat Access que se basan en suscripciones. Hay que tener acceso a Internet para poder acceder al portal de clientes de Red Hat. La herramienta **redhat-support-tool** se basa en texto para su uso desde cualquier terminal o conexión SSH; no se proporciona ninguna interfaz gráfica.

El comando **redhat-support-tool** puede utilizarse como una shell interactiva o invocarse como si fuera un comando que se ejecuta en forma individual con opciones y argumentos. La sintaxis disponible de la herramienta es idéntica para los dos métodos. De manera predeterminada, el programa se inicia en modo de shell. Utilice el subcomando **help** proporcionado para ver todos los comandos disponibles. El modo de shell admite la compleción con el tabulador y la capacidad de solicitar programas en la shell principal.

```
[student@desktopX ~]$ redhat-support-tool
```

```
Welcome to the Red Hat Support Tool.  
Command (? for help):
```

Cuando se invoca por primera vez, **redhat-support-tool** solicita la información necesaria de inicio de sesión como suscriptor a Red Hat Access. Para evitar proporcionar esta información en reiteradas ocasiones, la herramienta le pregunta si desea almacenar la información de la cuenta en el directorio de inicio del usuario (**~/redhat-support-tool/redhat-support-tool.conf**). Si varios usuarios comparten una cuenta de Red Hat Access, la opción **--global** permite guardar la información de la cuenta en **/etc/redhat-support-tool.conf**, junto con la configuración de todo el sistema. El comando **config** modifica los valores de configuración de la herramienta.

La herramienta **redhat-support-tool** permite que los suscriptores busquen y muestren el mismo contenido de la base de conocimientos que se ve cuando están en el portal de clientes de Red Hat. La base de conocimientos permite realizar búsquedas por palabras claves, similar al comando **man**. Los usuarios pueden ingresar códigos de error, sintaxis de archivos de registro o cualquier combinación de palabras clave para producir una lista de documentos de soluciones relevantes.

A continuación se incluye una demostración de búsqueda básica y configuración inicial:

```
[student@desktopX ~]$ redhat-support-tool
Welcome to the Red Hat Support Tool.
Command (? for help): search How to manage system entitlements with subscription-manager
Please enter your RHN user ID: subscriber
Save the user ID in /home/student/.redhat-support-tool/redhat-support-tool.conf (y/n): y
Please enter the password for subscriber: password
Save the password for subscriber in /home/student/.redhat-support-tool/redhat-support-tool.conf (y/n): y
```



La herramienta, tras solicitarle al usuario la configuración de usuario requerida, continúa con la solicitud de búsqueda original.

```
Type the number of the solution to view or 'e' to return to the previous menu.
 1 [ 253273:VER] How to register and subscribe a system to Red Hat Network
    (RHN) using Red Hat Subscription Manager (RHSM)?
 2 [ 17397:VER] What are Flex Guest Entitlements in Red Hat Network?
 3 [ 232863:VER] How to register machines and manage subscriptions using Red
    Hat Subscription Manager through an invisible HTTP proxy / Firewall?
3 of 43 solutions displayed. Type 'm' to see more, 'r' to start from the beginning
again, or '?' for help with the codes displayed in the above output.
Select a Solution:
```

Pueden seleccionarse secciones específicas de documentos de soluciones para su visualización.

```
Select a Solution: 1

Type the number of the section to view or 'e' to return to the previous menu.
 1 Title
 2 Issue
 3 Environment
 4 Resolution
 5 Display all sections
End of options.
Section: 1

Title
=====
How to register and subscribe a system to Red Hat Network (RHN) using Red Hat
Subscription Manager (RHSM)?
URL:      https://access.redhat.com/site/solutions/253273
(END) q
[student@desktopX ~]$
```

## Acceso directo a artículos de la base de conocimientos por ID de documento

Encuentre artículos en línea en forma directa con el comando **kb** de la herramienta con la ID de documento de la base de conocimientos. Los documentos arrojados pasan por la pantalla sin paginación, lo que le permite al usuario redirigir el resultado obtenido mediante el uso de otros comandos locales. En este ejemplo, se puede ver el documento con el comando **less**.

```
[student@desktopX ~]$ redhat-support-tool kb 253273 | less

Title:   How to register and subscribe a system to Red Hat Network (RHN) using Red Hat
         Subscription Manager (RHSM)?
ID:      253273
State:   Verified: This solution has been verified to work by Red Hat Customers and
         Support Engineers for the specified product version(s).
URL:     https://access.redhat.com/site/solutions/253273
: q
```

Los documentos arrojados en formato sin paginar pueden enviarse fácilmente a una impresora, convertirse a PDF u a otro formato de documento, o redirigirse a un programa de entrada de datos para seguimiento de incidentes o sistema de administración de cambios, mediante el uso de otras utilidades instaladas y disponibles en Red Hat Enterprise Linux.

# Uso de redhat-support-tool para administrar casos de asistencia

Un beneficio de la suscripción a un producto es el acceso a asistencia técnica a través del portal de clientes de Red Hat. Según el nivel de soporte de suscripción del sistema, Red Hat puede comunicarse mediante herramientas en línea o por teléfono. Consulte [https://access.redhat.com/site/support/policy/support\\_process](https://access.redhat.com/site/support/policy/support_process) para obtener enlaces a información detallada acerca del proceso de soporte.

## Preparación de un informe de error

Antes de comunicarse con la asistencia de Red Hat, reúna información relevante para un informe de errores.

*Defina el problema.* Indique el problema y los síntomas con claridad. Sea lo más específico posible. Detalle los pasos que reproducirían el problema.

*Reúna información básica.* ¿Qué producto y versión se ven afectados? Esté preparado para brindar información de diagnóstico relevante, que puede incluir el resultado de **sosreport**, que se abordará posteriormente en esta sección. En el caso de problemas del kernel, dicha información podría incluir un vuelco de errores de **kdump** del sistema o una fotografía digital del seguimiento de kernel mostrado en el monitor de un sistema bloqueado.

*Determine el nivel de gravedad.* Red Hat utiliza cuatro niveles de gravedad para clasificar los problemas. Después de los informes de problemas con gravedad *urgente* y *alta*, debe

Descripción de	Descripción
<i>Urgente</i> (Gravedad 1)	Un problema que afecta gravemente el uso del software en un entorno de producción (como la pérdida de los datos de producción o en las que los sistemas de producción no están funcionando). La situación interrumpe las operaciones empresariales y no existe un procedimiento de resolución.
<i>Alta</i> (Gravedad 2)	Un problema donde el software funciona, pero su uso en un entorno de producción se ve gravemente reducido. La situación tiene un gran impacto en parte de las operaciones empresariales y no existe un procedimiento de resolución.
<i>Media</i> (Gravedad 3)	Un problema que implica una pérdida parcial no fundamental de la capacidad de uso del software en un entorno de producción o desarrollo. Para los entornos de producción, hay un impacto de mediano a bajo en su negocio, pero su negocio sigue funcionando, incluso mediante el uso de una solución de proceso. Para entornos de desarrollo, donde la situación está causando que su proyecto continúe o no migre a la producción.
<i>Baja</i> (Gravedad 4)	Un asunto de uso general, la comunicación de un error de documentación o una recomendación para una mejora o modificación futura del producto. Para entornos de producción, el impacto en su negocio, en el rendimiento o en la funcionalidad de su sistema es de bajo a cero. Para los entornos de desarrollo, hay un impacto de mediano a bajo en su negocio, pero su negocio sigue funcionando, incluso mediante el uso de una solución de proceso.

## Administración de un informe de errores con **redhat-support-tool**

Los suscriptores pueden crear, ver, modificar y cerrar casos de asistencia de Red Hat Support mediante el uso de **redhat-support-tool**. Cuando se abren y mantienen casos de asistencia, los usuarios pueden incluir archivos o documentación, como informes de diagnóstico (sosreport). La herramienta carga y adjunta archivos a casos en línea. Los detalles del caso, como *producto*, *versión*, *resumen*, *descripción*, *gravedad* y *grupo de caso*, pueden asignarse con opciones de comandos o si se deja la solicitud de la herramienta de información necesaria. En el siguiente ejemplo, se especifican las opciones **--product** y **--version**, pero **redhat-support-tool** proporcionará una lista de elecciones para esas opciones si el comando **opencase** no las especificó.

```
[student@desktopX ~]$ redhat-support-tool
Welcome to the Red Hat Support Tool.
Command (? for help): opencase --product="Red Hat Enterprise Linux" --version="7.0"
Please enter a summary (or 'q' to exit): System fails to run without power
Please enter a description (Ctrl-D on an empty line when complete):
When the server is unplugged, the operating system fails to continue.
 1  Low
 2  Normal
 3  High
 4  Urgent
Please select a severity (or 'q' to exit): 4
Would you like to assign a case group to this case (y/N)? N
Would see if there is a solution to this problem before opening a support case? (y/N) N
-----
Support case 01034421 has successfully been opened.
```

### Inclusión de información de diagnóstico con el archivo de informe de SoS adjunto

La inclusión de información de diagnóstico cuando un caso de asistencia se crea por primera vez contribuye con una resolución del problema más rápida. El comando **sosreport** genera un archivo tar comprimido de información de diagnóstico reunida del sistema en ejecución. La herramienta **redhat-support-tool** le pide que incluya uno en caso de que un archivo se haya creado previamente:

```
Please attach a SoS report to support case 01034421. Create a SoS report as
the root user and execute the following command to attach the SoS report
directly to the case:
  redhat-support-tool addattachment -c 01034421 path to sosreport

Would you like to attach a file to 01034421 at this time? (y/N) N
Command (? for help):
```

Si todavía no hay un informe SoS actual preparado, un administrador puede generar y adjuntar uno más tarde con el comando **addattachment** de la herramienta, como se recomendó anteriormente. En el ejercicio práctico de esta sección se incluirán los pasos para crear y visualizar un informe de diagnóstico SoS actual.

Usted puede ver, modificar y cerrar los casos de asistencia como suscriptor:

```
Command (? for help): listcases

Type the number of the case to view or 'e' to return to the previous menu.
  1 [Waiting on Red Hat] System fails to run without power
No more cases to display
Select a Case: 1

Type the number of the section to view or 'e' to return to the previous menu.
  1 Case Details
  2 Modify Case
  3 Description
  4 Recommendations
  5 Get Attachment
  6 Add Attachment
  7 Add Comment
End of options.
Option: q

Select a Case: q

Command (? for help):q

[student@desktopX ~]$ redhat-support-tool modifycase --status=Closed 01034421
Successfully updated case 01034421
[student@desktopX ~]$
```

La herramienta Red Hat Support cuenta con capacidades avanzadas de análisis y diagnóstico de aplicaciones. Mediante el uso de los archivos principales del vuelco de errores de kernel, **redhat-support-tool** puede crear y extraer un *seguimiento*, un informe de tramas de pila activas en el momento en que se realiza un vuelco de errores, para proporcionar diagnóstico in situ y abrir un caso de asistencia.

La herramienta también proporciona análisis de archivo de registro. Mediante el uso del comando **analyze** de la herramienta, los archivos de registro de muchos tipos, como de sistema operativo, JBoss, Python, Tomcat, oVirt, etc., pueden analizarse para reconocer síntomas de problemas que pueden verse y diagnosticarse de manera individual. Proporcionar análisis preprocesado, en oposición a datos sin procesar como archivos de registro o vuelcos de errores, permite que se abran los casos de asistencia y que se pongan a disposición de ingenieros más rápidamente.

## Referencias

Página del manual (1)**sosreport**

Acceso a Red Hat Access: Herramienta de soporte de Red Hat

<https://access.redhat.com/site/articles/445443>

Primer uso de la Herramienta de soporte de Red Hat

<https://access.redhat.com/site/videos/534293>

Contacto con la Asistencia técnica de Red Hat

[https://access.redhat.com/site/support/policy/support\\_process/](https://access.redhat.com/site/support/policy/support_process/)

Ayuda: Portal de clientes de Red Hat

<https://access.redhat.com/site/help/>

# Práctica: Crear y visualizar un SoS Report