

3.7 Obtención de ayuda de Red Hat

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

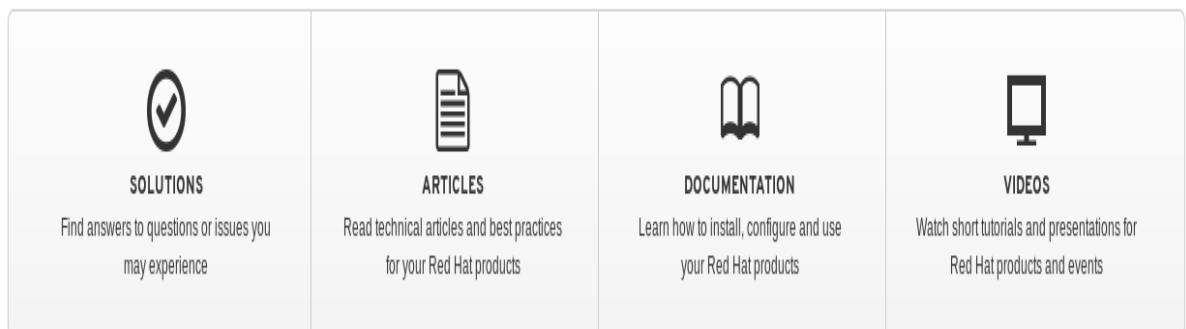


Figura 3.2: Base de conocimientos en el portal de clientes de Red Hat

Obtención de ayuda de Red Hat

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 principal 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 claves 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. Visite https://access.redhat.com/site/support/policy/support_process para obtener enlaces a información detallada sobre el proceso de asistencia.

Preparación de un informe de error

Antes de comunicarse con la asistencia de Red Hat Support, 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 pila mostrado en el monitor de un sistema bloqueado.

Determine el nivel de gravedad. Red Hat utiliza cuatro niveles de gravedad para clasificar los problemas. Luego de los informes de problemas con gravedad *urgente* y *alta*, debe realizarse una llamada telefónica al centro de asistencia local pertinente (visite <https://access.redhat.com/site/support/contact/technicalSupport>)

Gravedad

Descripción

<i>Urgente</i> (gravedad 1)	Un problema que afecta gravemente al uso del software en un entorno de producción (como la pérdida de datos de producción o la parada de los sistemas de producción). 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. En entornos de producción, tiene un impacto de medio a bajo en el negocio, pero la empresa continúa funcionando y aplica un procedimiento de resolución. En entornos de desarrollo, la situación provoca que el proyecto no pueda continuar o migrar a 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. En entornos de producción, el impacto en el negocio, en el rendimiento o la funcionalidad del sistema es de bajo a inexistente. En entornos de desarrollo, tiene un impacto de medio a bajo en el negocio, pero la empresa continúa funcionando y aplica un procedimiento de resolución.

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 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 ruta a 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 una 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 Tool cuenta con capacidades avanzadas de análisis y diagnóstico de aplicaciones. Mediante el uso de los archivos principales del vuelco de errores de núcleo, **redhat-support-tool** puede crear y extraer un *seguimiento de pila*, 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

(1) Página de manual **sosreport**

[Red Hat Access: Red Hat Support Tool](#)

[Primer uso de Red Hat Support Tool](#)

[Contacto con la Asistencia técnica de Red Hat](#)

[Ayuda: Portal de clientes de Red Hat](#)

Back

Next