

Criar um relatório de diagnóstico

Recursos de suporte no Red Hat Customer Portal

O Red Hat Customer Portal em <https://access.redhat.com> fornece aos clientes acesso a documentação, downloads, ferramentas e conhecimento técnico. A base de conhecimentos permite que os clientes pesquisem soluções, perguntas frequentes e artigos. A seguinte lista mostra algumas funções do Red Hat Customer Portal:

- Acessar a documentação oficial do produto, soluções e perguntas frequentes.
- Enviar e gerenciar casos de suporte.
- Gerenciar subscrições e direitos de software.
- Obter downloads de software, atualizações e avaliações.
- Acessar um catálogo de avisos de segurança para produtos da Red Hat.
- Acesse um engine de pesquisa integrado para recursos da Red Hat.
- Acessar whitepapers, folhas de informações e apresentações multimídia.
- Participar das discussões da comunidade.

Partes do site estão acessíveis ao público, enquanto outras áreas exigem uma subscrição ativa. Acesse <https://access.redhat.com/help/> para obter ajuda com o acesso ao Red Hat Customer Portal.

Tour do Red Hat Customer Portal

Acesse o Red Hat Customer Portal acessando <https://access.redhat.com/>. Esta seção apresenta o tour do Red Hat Customer Portal em <https://access.redhat.com/start>.

Com o tour, você pode descobrir os recursos do portal e maximizar os benefícios da sua subscrição Red Hat. Depois de fazer login no Red Hat Customer Portal, clique no botão **Tour the Customer Portal**.

A janela **WELCOME TO THE RED HAT CUSTOMER PORTAL** é exibida. Clique no botão **Let's go** para começar o tour.

A barra de navegação superior

Os primeiros menus do tour, na barra de navegação superior, são Subscriptions, Downloads, Containers e Support Cases.

O menu **Subscriptions** abre uma nova página para gerenciar seus sistemas registrados, suas subscrições e seus direitos. Esta página lista as informações de errata aplicáveis. Você pode criar chaves de ativação para registrar sistemas e garantir os direitos corretos. O administrador da organização de sua conta pode restringir seu acesso a essa página.

O menu **Downloads** abre uma nova página para acessar os downloads do seu produto e solicitar a avaliação dos produtos sem direitos.

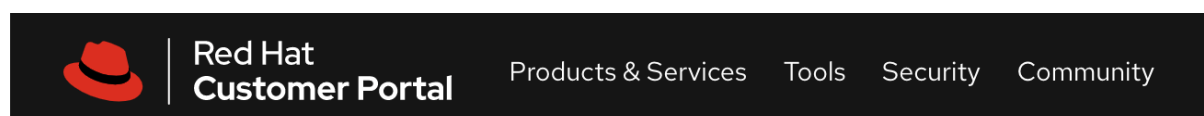
O menu **Support Cases** abre uma nova página para criar, rastrear e gerenciar seus casos de suporte pelo sistema de gerenciamento de casos se a sua organização autorizou esse nível de acesso.

Com o menu **User Menu**, gerencie sua conta, todas as contas das quais você é um administrador da organização, seu perfil e opções de notificação por e-mail.

O ícone de globo abre o menu **Language** para especificar suas preferências de idioma para Red Hat Customer Portal.

Navegar até os menus do Red Hat Customer Portal

Abaixo da barra de navegação superior na página principal, estão os menus para navegar nas categorias principais de recursos no site.



O menu **Products & Services** fornece acesso aos hubs de produtos para avaliações específicas de produtos, guias de introdução e outras informações de suporte ao produto. Você também pode acessar a documentação dos produtos da Red Hat, a base de conhecimento de artigos de suporte e as políticas de suporte, além de entrar em contato com o suporte da Red Hat.

Você pode acessar os serviços que a Red Hat oferece, como Consultoria, Gerenciamento técnico de contas e Treinamento e certificações.

O menu **Tools** fornece ferramentas que ajudam você a obter sucesso com os produtos da Red Hat. As ferramentas ajudam a solucionar um problema do produto e fornecem informações sobre pacotes e erratas. A seção **Customer Portal Labs** tem uma coleção de aplicativos baseados na web e ferramentas para ajudar você a melhorar o desempenho, diagnosticar problemas, identificar problemas de segurança e otimizar suas configurações. A seção **Red Hat Insights** ajuda a analisar plataformas e aplicativos para prever riscos, realizar ações recomendadas e rastrear custos para gerenciar ambientes de nuvem híbrida. O Insights alerta os administradores antes de uma interrupção ou sobre um evento de segurança ou gastos excessivos.

O menu **Security** fornece acesso ao Red Hat Product Security Center para você obter atualizações de segurança e evitar que os ambientes sejam expostos a vulnerabilidades de segurança. Esta seção fornece informações sobre problemas de segurança de alto nível, com acesso a avisos de segurança, o banco de dados *vulnerabilidades e exposições comuns (CVEs, Common Vulnerabilities and Exposures)* da Red Hat, os laboratórios de segurança, o blog de segurança da Red Hat, medidas de segurança, classificações de gravidade, políticas de backporting e produto que assina as chaves *GNU Privacy Guard (GPG)*.

O menu **Community** dá acesso à seção **Customer Portal Community** para discussões e grupos privados. Esta seção é um lugar em que especialistas, clientes e parceiros da Red Hat comunicam-se e colaboram. Essa seção contém fóruns de discussão, blogs e informações sobre os próximos eventos.

Nota

A Red Hat recomenda visualizar o tour completo em [Introdução à Red Hat](#), incluindo as seções no menu **How to Personalize Your Customer Portal experience**, o menu **Explore the Benefits of Your Red Hat subscription** e o menu **How to Engage Red Hat Support**. Uma subscrição ativa é necessária para acessar esses recursos de subscrição.

Entre em contato com o Suporte ao Cliente da Red Hat

O Red Hat Customer Portal fornece acesso ao suporte técnico para clientes com uma subscrição ativa. Você pode entrar em contato com o suporte abrindo um caso de suporte, uma sessão de chat ou por telefone. Para obter

informações detalhadas, acesse o endereço https://access.redhat.com/support/policy/support_process.

Preparar um caso de suporte

Antes de entrar em contato com o suporte da Red Hat, é importante reunir as informações relevantes para o relatório.

Defina o problema. Indique especificamente o problema e seus sintomas. Forneça etapas detalhadas para reproduzir o problema.

Reúna informações de contexto. Qual produto e versão são afetados? Esteja preparado para fornecer as informações de diagnóstico relevantes. Essas informações podem incluir a saída do comando `sos report`. Para problemas de kernel, essas informações podem consistir do despejo de memória `kdump` do sistema ou uma imagem digital do backtrace do kernel exibida no monitor de um sistema com falha.

Determine o nível de gravidade. A Red Hat usa quatro níveis de gravidade para classificar problemas. Os relatórios de problemas de gravidade *Urgente* e *Alta* devem ser seguidos por uma ligação telefônica para a central de suporte local relevante (consulte <https://access.redhat.com/support/contact/technicalSupport>).

Severity	Descrição
Urgente (Gravidade 1)	Um problema que afeta gravemente o uso do software em um ambiente de produção. A gravidade inclui perda de dados de produção ou sistemas de produção com defeito. A situação interrompe suas operações corporativas e não há soluções de procedimento.
Alta (Gravidade 2)	Situação na qual o software funciona, mas a utilização em um ambiente de produção está gravemente reduzida. A situação está causando um grande impacto em suas operações corporativas e não há soluções de procedimento.
Média (Gravidade 3)	Problema que envolve perda parcial e não crítica na utilização do software em um ambiente de produção ou ambiente de desenvolvimento. Para ambientes de produção, há um impacto médio a baixo em seus negócios. Os negócios continuam funcionando usando uma solução alternativa processual. Para ambientes de desenvolvimento, a situação está causando problemas na migração do seu projeto para a produção.

Baixa (Gravidade 4)	Uma pergunta de uso geral, relato de erro de documentação ou recomendação de aprimoramento ou modificação de um produto futuro. Há pouco ou nenhum impacto em seus negócios, no desempenho ou na funcionalidade de seu sistema. Para ambientes de desenvolvimento, há um impacto baixo ou médio em seus negócios, mas eles continuam a funcionar usando uma solução de procedimento.
---------------------	--

O utilitário de relatório sos

O relatório `sos` geralmente é o ponto de partida para o suporte técnico da Red Hat investigar o problema relatado.

Esse utilitário fornece uma maneira padronizada de coletar informações de diagnóstico de que o suporte técnico da Red Hat precisa para investigar os problemas relatados.

O comando `sos report` coleta várias informações de depuração de um ou mais sistemas e fornece uma opção para remover dados confidenciais.

Esse relatório está anexado ao caso de suporte da Red Hat. O comando `sos collect` é executado e coleta relatórios individuais `sos` de um conjunto especificado de nós.

O comando `sos clean` ofusca informações potencialmente confidenciais, como nomes de usuário, nomes de host, endereços IP ou MAC ou outros dados especificados pelo usuário.

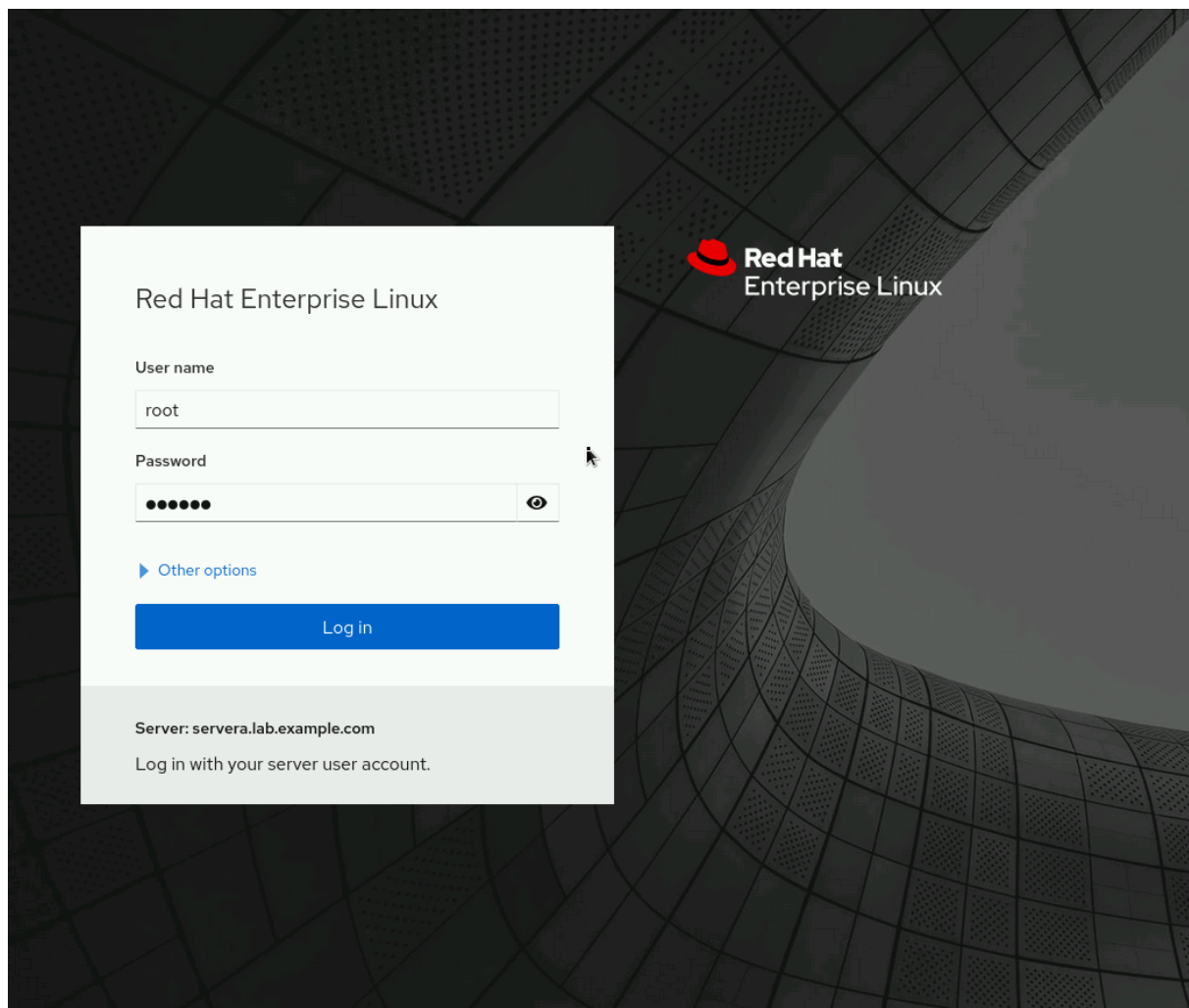
A lista a seguir contém informações que podem ser coletadas em um relatório:

- A versão do kernel em execução
- Módulos do kernel carregados
- Arquivos de configuração do sistema e do serviço
- Saída do comando de diagnóstico
- Uma lista dos pacotes instalados

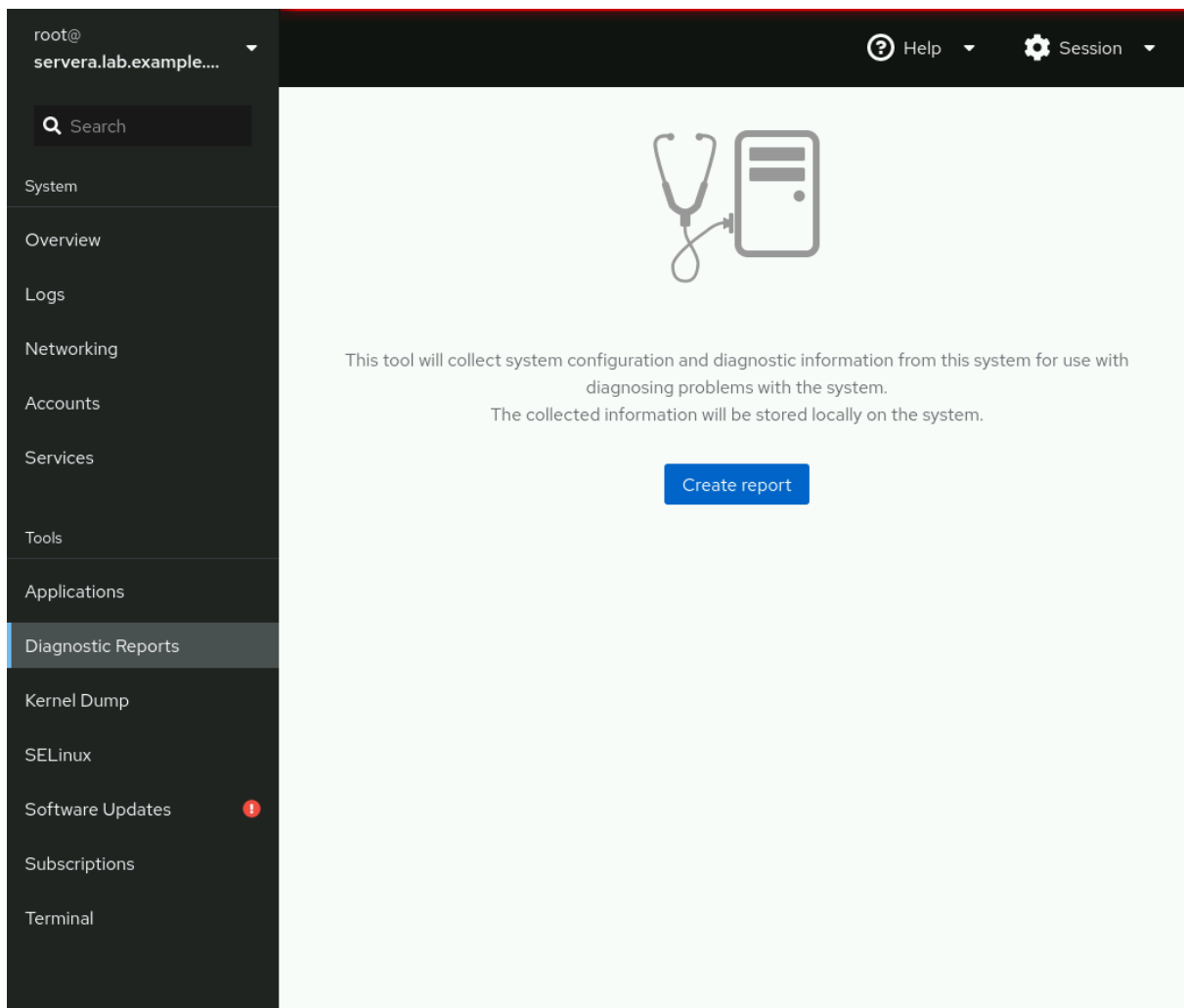
Você pode gerar um relatório de diagnóstico para enviar ao suporte técnico da Red Hat usando o console da web ou a linha de comando.

Gerar um relatório sos com o console da web

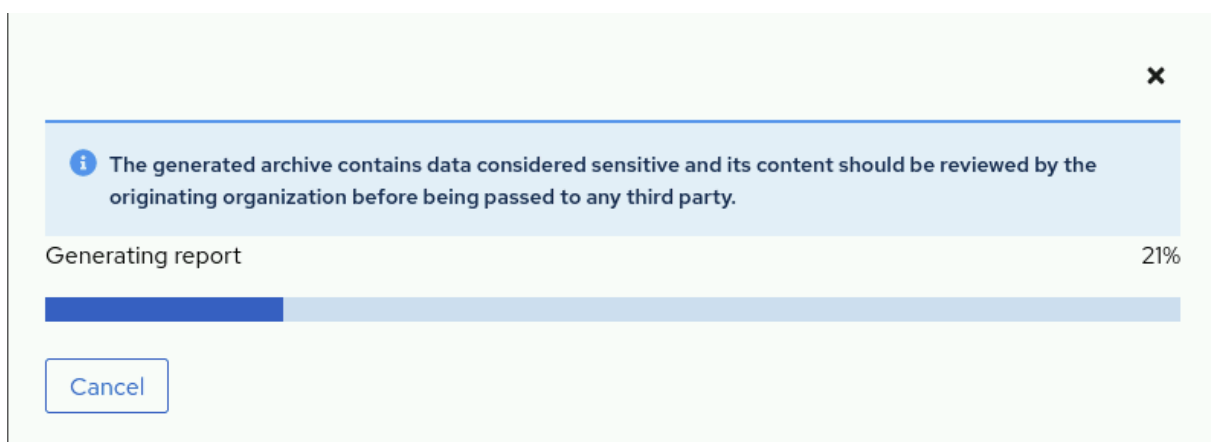
Para gerar um relatório **sos** usando o console da web, você deve fazer login com um usuário com privilégios.



Clique em **Diagnostic Reports** e em **Create report**:



O relatório de diagnóstico leva alguns minutos para ser gerado.



Clique em **Download report** e em **Save File** para salvar o relatório de diagnóstico.



Gerar um relatório sos a partir da linha de comando

O Red Hat Enterprise Linux instala o utilitário de relatório `sos` com o pacote `sos`:

```
[root@host ~]#dnf install sos
...output omitted...
Complete!
```

A geração do relatório `sos` requer privilégios de root. Execute o comando `sos report` para gerar o relatório.

```
[root@host ~]#sos report...output omitted...
Press ENTER to continue, or CTRL-C to quit.

Optionally, please enter the case id that you are generating this report for []:
...output omitted...
Your sosreport has been generated and saved in:
```



```
/var/tmp/sosreport-host-2022-03-29-wixbhpz.tar.xz
...output omitted...
Please send this file to your support representative.
```

Quando você fornece qualquer ID de caso de suporte no comando anterior, o relatório é anexado diretamente ao caso de suporte criado anteriormente. Você também pode usar a opção `--utility` do comando `sos report` para enviar o relatório ao suporte técnico.

Verifique se o comando `sos report` criou o arquivo no local anterior.

```
[root@host ~]#ls -l /var/tmp/
total 9388
-rw-----. 1 root root 9605952 Mar 29 02:09 sosreport-host
-2022-03-29-wixbhpz.tar.xz
-rw-r--r--. 1 root root      65 Mar 29 02:09 sosreport-host
-2022-03-29-wixbhpz.tar.xz.sha256
...output omitted...
```

O comando `sos clean` oculta as informações pessoais do relatório.

```
[root@host ~]# sos clean /var/tmp/sosreport-host-2022-03-29
-wixbhpz.tar.xz*
...output omitted...
Press ENTER to continue, or CTRL-C to quit.
...output omitted...
The obfuscated archive is available at
/var/tmp/sosreport-host0-2022-03-29-wixbhpz-obfuscated.tar.
xz...output omitted...
Please send the obfuscated archive to your support represen
tative and keep the mapping file private
```

Envie um relatório sos para o suporte técnico da Red Hat

Selecione um desses métodos para enviar um relatório `sos` ao Suporte Técnico da Red Hat.

- Envie um relatório `sos` usando a opção `-upload` do comando `sos report`.
- Envie um relatório `sos` ao Red Hat Customer Portal anexando-o ao caso de suporte.

s