



Dell SupportAssist

Verificación de la instalación

Este documento proporciona información sobre los componentes y configuraciones que puede comprobar para asegurarse de que el cliente Dell SupportAssist instalado en su sistema funcione como se esperaba.

El cliente SupportAssist es un complemento para Dell OpenManage Essentials. El servidor de administración OpenManage Essentials interactúa con los dispositivos compatibles que se supervisarán y recibe las capturas SNMP desde estos dispositivos. El cliente SupportAssist recupera periódicamente las capturas SNMP como alertas. Las alertas se filtran utilizando varias políticas para decidir si las alertas justifican la creación de un nuevo caso de asistencia o la actualización de un caso de asistencia existente. Todas las alertas que justifiquen lo anterior se envían de forma segura al servidor SupportAssist alojado por Dell para crear un nuevo caso de asistencia o actualizar un caso de asistencia existente.

Después de crear o actualizar un caso de asistencia, el cliente SupportAssist ejecuta las herramientas de diagnóstico adecuadas en los dispositivos que generaron las alertas y carga los resultados del diagnóstico en Dell. La asistencia técnica Dell utiliza esta información de diagnóstico para solucionar el problema y proporcionar una solución adecuada.

Requisitos previos

Los siguientes son los requisitos previos de red y software para asegurar que el cliente SupportAssist funcione como se esperaba.

Software

Los componentes de software que deben estar instalados y configurados son:

- OpenManage Essentials en el servidor de administración.
- El cliente SupportAssist debe estar instalado en el servidor de administración. El servidor de administración debe poder comunicarse con el servidor SupportAssist a través del protocolo HTTPS.
- Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) debe estar instalado en todos los nodos administrados.



NOTA: La instalación de OMSA en los nodos administrados es opcional si el nodo administrado es un servidor Dell PowerEdge de 12G. Los servidores de 12G pueden proporcionar estado, alertas y datos de inventario limitados mediante iDRAC sin utilizar el agente SNMP de OMSA.

Red

El requisito de ancho de banda para el cliente SupportAssist es relativamente bajo, ya que solo se comunica con el servidor SupportAssist cuando hay un problema de hardware.

Para asegurar una comunicación satisfactoria entre el cliente SupportAssist y el servidor SupportAssist:

- El servidor de administración en el que está instalado el cliente SupportAssist debe poder conectarse a los siguientes destinos:
 - **api.dell.com**: extremo para el servidor SupportAssist.
 - **ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx**: el servidor de carga de archivo donde se cargan los resultados de la prueba de diagnóstico.
- El puerto **443** debe estar abierto en el servidor de administración.

Comprobación de la configuración de OpenManage Essentials

Para que SupportAssist genere automáticamente los casos de asistencia si hay un problema, es imprescindible que OpenManage Essentials se configure correctamente para detectar los dispositivos compatibles y recibir capturas SNMP. Siga las instrucciones en esta sección para asegurar que OpenManage Essentials pueda detectar los dispositivos compatibles y recibir capturas SNMP.

Configuración de SNMP en los nodos administrados

Después de la instalación de OpenManage Essentials, asegúrese de haber seguido las instrucciones para configurar el SNMP disponible en **OpenManage Essentials Tutorials** (Tutoriales de OpenManage Essentials)→ **First Time Setup** (Instalación por primera vez). Si todavía no ha configurado el SNMP, haga lo siguiente:

- 1** Haga clic en **Inicio**→ **Ejecutar**.
Aparece el cuadro de diálogo **Ejecutar**.
- 2** En la casilla **Abrir**, escriba `services.msc`, y haga clic en **Aceptar**.
Aparece la ventana **Servicios**.
- 3** Examine la lista de servicios, y asegúrese de que el estado del **Servicio SNMP** aparece como **Iniciado**.

- 4 Haga clic con el botón derecho del mouse en **Servicio SNMP**→ **Propiedades**. Aparece el cuadro de diálogo **Propiedades del servicio SNMP**.
- 5 Haga clic en la pestaña **Seguridad**, y haga lo siguiente:
 - a Borre la opción de captura **Enviar autenticación**.
 - b Bajo **Nombres de comunidad aceptados**, haga clic en **Agregar**. Aparece el cuadro de diálogo **Propiedades del servicio SNMP**.
 - c En la casilla **Derechos de comunidad**, seleccione **SOLO LECTURA**.
 - d En el campo **Nombre de comunidad**, escriba el nombre de la comunidad y haga clic en **Agregar**.
 - e Seleccione la opción **Aceptar paquetes SNMP de estos hosts** y haga clic en **Agregar**. Aparece el cuadro de diálogo **Propiedades del servicio SNMP**.
 - f En el campo **Nombre, dirección IP IPX del host**, escriba la dirección o el nombre de servidor OpenManage Essentials, y haga clic en **Agregar**.
- 6 Haga clic en la pestaña **Capturas**, y haga lo siguiente:
 - a En el recuadro **Nombre de comunidad**, escriba el nombre de la comunidad y haga clic en **Agregar a la lista**.
 - b Bajo **Destinos de capturas**, haga clic en **Agregar**. Aparece el cuadro de diálogo **Propiedades del servicio SNMP**.
 - c En el campo **Nombre, dirección IP IPX del host**, escriba la dirección o el nombre de servidor OpenManage Essentials, y haga clic en **Agregar**.



NOTA: El puerto predeterminado para enviar capturas SNMP es el 162. Para configurar el nodo administrado de forma que utilice un puerto no predeterminado, consulte la sección “Changing the Default SNMP Port” (Cómo cambiar el puerto SNMP predeterminado) en la *Dell OpenManage Essentials User’s Guide* (Guía del usuario de Dell OpenManage Essentials) en support.dell.com/manuals.

Instalación de OMSA en todos los nodos administrados



NOTA: La instalación de OMSA en los nodos administrados es opcional si el nodo administrado es un servidor Dell PowerEdge de 12G. Los servidores de 12G pueden proporcionar estado, alertas y datos de inventario limitados mediante iDRAC sin utilizar el agente SNMP de OMSA.

OMSA es el agente de administración en banda que proporciona la interfaz para administrar los datos de inventario y estado y también genera capturas SNMP relacionadas en los servidores Dell.

Si OMSA no está ya instalado en los nodos administrados, instale OMSA desde:

- El soporte de OpenManage proporcionado con el servidor Dell.
- support.dell.com.

Habilitación de la detección de red (solo Windows Server 2008)

Si OpenManage Essentials está instalado en un sistema que ejecute Microsoft Windows Server 2008, habilite la opción de detección de red:

- 1 Haga clic en **Inicio**→ **Panel de control**→ **Red e Internet**→ **Centro de redes y recursos compartidos**→ **Cambiar configuración de uso compartido avanzado**.
- 2 Elija la flecha desplegable para el perfil de red aplicable (**Casa o trabajo**, o **Pública**).
- 3 Bajo **Detección de redes**, seleccione **Activar la detección de redes**.
- 4 Haga clic en **Guardar cambios**.

Configuración del servidor de seguridad

Si un servidor de seguridad está habilitado en el servidor OpenManage Essentials o en el nodo administrado, asegúrese de que los siguientes puertos estén configurados de la siguiente manera:

- En el servidor OpenManage Essentials, abra el puerto **162** para SNMP.
- En los nodos administrados, abra el puerto **161** para SNMP y el puerto **1311** para OMSA.

Una vez que OpenManage Essentials esté configurado correctamente, debe poder detectar y recibir capturas SNMP de los dispositivos compatibles.

Comprobación de la configuración de Dell SupportAssist

El cliente SupportAssist interactúa con los servidores OpenManage Essentials en su entorno y se comunica con el servidor SupportAssist alojado por Dell.

Puede comprobar la comunicación entre el cliente SupportAssist y el servidor SupportAssist ejecutando la prueba de conectividad de correo electrónico.

Prueba de conectividad de correo electrónico

Para ejecutar la prueba de conectividad de correo electrónico:



NOTA: Asegúrese de haber iniciado sesión como miembro del grupo OpenManage Essentials administrators (**OmeAdministrators**) u OpenManage Essentials Power Users (**OmePowerUsers**). El enlace **Connectivity Test** (Prueba de conectividad) se deshabilita si no ha iniciado sesión como miembro del grupo Administrators (Administradores) o Power Users (Usuarios de energía) de OpenManage Essentials.

- 1** Inicie Dell SupportAssist.
- 2** Haga clic en el enlace **Connectivity Test** (Prueba de conectividad) que aparece en la esquina derecha del panel. Aparece la página **Connectivity Test** (Prueba de conectividad).
- 3** Haga clic en **Send** (Enviar). El servidor SupportAssist recibe la prueba de conectividad, y envía un correo electrónico de prueba con el estado de conectividad al contacto principal y secundario (opcional).

Si el contacto principal o secundario (opcional) no recibe el correo electrónico de prueba, esto indica que el cliente SupportAssist no ha podido comunicarse con el servidor SupportAssist.

La prueba de conectividad puede fallar debido a:

- Configuración proxy: si su red requiere pasar tráfico del explorador web a través de un servidor proxy, asegúrese de que el proxy esté habilitado y configurado en el cliente SupportAssist. Para resolver problemas relacionados con la configuración de proxy, consulte **Cómo resolver problemas de configuración de proxy**.
- Error de conexión SSL: si la configuración de proxy está configurada correctamente, pero la prueba de conectividad de correo electrónico falla, puede que haya un error de conexión de SSL. Para resolver los problemas de conexión de SSL, consulte **Cómo resolver un error de conexión de SSL**.

Cómo resolver problemas de configuración de proxy

Para resolver problemas de la configuración proxy:

- 1 Configure los valores de su servidor proxy en el cliente SupportAssist. Consulte Configuración de los valores del servidor proxy (Dell SupportAssist versión 1.1 y posteriores).
- 2 Realice la prueba de conectividad de correo electrónico. Consulte Prueba de conectividad de correo electrónico.

Configuración de los valores del servidor proxy (Dell SupportAssist versión 1.1 y posteriores)

Para configurar los valores del servidor proxy:



NOTA: Asegúrese de haber iniciado sesión como miembro del grupo OpenManage Essentials administrators (**OmeAdministrators**) u OpenManage Essentials Power Users (**OmePowerUsers**). El enlace **Profile** (Perfil) se deshabilita si no ha iniciado sesión como miembro del grupo OpenManage Essentials Administrators u OpenManage Essentials Power Users.

- 1 Haga clic en el enlace **Profile** (Perfil) que aparece en la esquina superior derecha del panel SupportAssist. Aparece la página **Contact Information** (Información de contacto).
- 2 Haga clic en la pestaña **Proxy Settings** (Configuración de proxy). Aparece la página **Proxy Settings** (Configuración de proxy).
- 3 Seleccione **Use Proxy Settings** (Utilizar configuración de proxy).



NOTA: SupportAssist solo ofrece compatibilidad para la autenticación de protocolo para Windows NT LAN Manager (NTLM).

- 4 Escriba el **Proxy Server Address or Name** (Nombre o dirección del servidor proxy) y **Proxy Port Number** (Número de puerto proxy) en los campos apropiados.



NOTA: Si no se proporcionan las credenciales de proxy, SupportAssist se conecta al servidor proxy como usuario anónimo.

- 5 Si el servidor proxy requiere autenticación, seleccione **Proxy requires authentication** (Proxy requiere autenticación), y proporcione la siguiente información en los campos correspondientes:
 - **Username** (Nombre de usuario): el nombre de usuario debe contener uno o varios caracteres imprimibles y no debe tener más de 104 caracteres.
 - **Password** (Contraseña): la contraseña de usuario debe contener uno o varios caracteres imprimibles y no debe tener más de 127 caracteres.
 - **Confirm Password** (Confirmar contraseña): repita la contraseña del usuario. La contraseña debe coincidir con la que se proporciona en el campo Password (Contraseña).
- 6 Haga clic en **Apply** (Aplicar).
SupportAssist evalúa la configuración del servidor proxy, y el resultado de la prueba se muestra en un cuadro de diálogo.

Cómo resolver un error de conexión de SSL

Puede producirse un error de conexión de SSL si su sistema no tiene un certificado instalado de la entidad de certificación raíz emisora, **GTE CyberTrust Global Root**. Todos los certificados Dell se emiten desde esta entidad de certificación.

Para comprobar si el certificado está instalado en Internet Explorer:

- 1 En la ventana del explorador web, haga clic en **Tools** (Herramientas)→ **Internet Options** (Opciones de Internet).
Aparece el cuadro de diálogo **Internet Options** (Opciones de internet).
- 2 Haga clic en la pestaña **Content** (Contenido) y, a continuación, haga clic en **Certificates** (Certificados).
Aparece el cuadro de diálogo **Certificates** (Certificados).
- 3 Haga clic en la pestaña **Trusted Root Certification Authorities** (Entidades de certificación raíz de confianza).
- 4 Desplácese para comprobar si **GTE CyberTrust Global Root** aparece en las columnas **Issued To** (Emitido a) y **Issued By** (Emitido por).

Si **GTE CyberTrust Global Root** no aparece, póngase en contacto con la asistencia técnica Dell para obtener asistencia sobre la instalación del certificado.

© 2012 Dell Inc. Todos los derechos reservados.

Marcas comerciales utilizadas en este texto: Dell™, el logotipo de Dell, Dell Boomi™, Dell Precision™, OptiPlex™, Latitude™, PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, OpenManage™, EqualLogic™, Compellent™, KACE™, FlexAddress™, Force10™ y Vostro™ son marcas comerciales de Dell Inc. Intel®, Pentium®, Xeon®, Core® y Celeron® son marcas comerciales registradas de Intel Corporation en los Estados Unidos y en otros países. AMD® es una marca comercial registrada y AMD Opteron™, AMD Phenom™ y AMD Sempron™ son marcas comerciales de Advanced Micro Devices, Inc. Microsoft®, Windows®, Windows Server®, Internet Explorer®, MS-DOS®, Windows Vista® y Active Directory® son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países. Red Hat® y Red Hat® Enterprise Linux® son marcas comerciales registradas de Red Hat, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países. Novell® y SUSE® son marcas comerciales registradas de Novell Inc. en los Estados Unidos y en otros países. Oracle® es una marca comercial registrada de Oracle Corporation y/o de sus filiales. Citrix®, Xen®, XenServer® y XenMotion® son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Citrix Systems, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países. VMware®, Virtual SMP®, vMotion®, vCenter® y vSphere® son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de VMware, Inc. en los Estados Unidos o en otros países. IBM® es una marca comercial registrada de International Business Machines Corporation.