

**Dell SupportAssist Version 2.0 pour Dell  
OpenManage Essentials  
Guide de démarrage rapide**



# Remarques, précautions et avertissements

-  **REMARQUE** : Une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser votre ordinateur.
-  **PRÉCAUTION** : Une PRÉCAUTION indique un risque d'endommagement du matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.
-  **AVERTISSEMENT** : Un AVERTISSEMENT indique un risque d'endommagement du matériel, de blessures corporelles ou même de mort.

**Copyright © 2014 Dell Inc. Tous droits réservés.** Ce produit est protégé par les lois sur les droits d'auteur et la propriété intellectuelle des États-Unis et des autres pays. Dell™ et le logo Dell sont des marques de Dell Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres juridictions. Toutes les autres marques et tous les noms de produits mentionnés dans ce document peuvent être des marques de leurs sociétés respectives.

2014 - 09

Rev. A00

# Table des matières


<b>1 Mise en route avec SupportAssist.....</b>	<b>4</b>
Configuration d'OpenManage Essentials pour SupportAssist.....	4
Configuration du service SNMP sous Windows.....	5
Configuration du service SNMP sous Linux.....	6
Installation des outils SNMP (pour Windows Server 2012 ou version ultérieure).....	6
Activation de la découverte de réseau (Windows Server 2008 uniquement).....	7
Configuration de SupportAssist.....	7
Configuration des références de système :.....	8
Configuration des références de type de périphérique par défaut.....	9
Configuration des paramètres du serveur de messagerie SMTP.....	10
Configuration de collectes périodiques des journaux système.....	10
Exécution du test de connectivité.....	11
Vérification de la configuration de collecte/chargement de journaux système.....	12
Activation de la mise à jour automatique.....	12
Dépannage de problème d'enregistrement.....	12
Dépannage d'une erreur de collecte.....	13
Dépannage d'une erreur de chargement de la collection .....	13
Assurer la communication entre l'application SupportAssist et le serveur SupportAssist.....	14
Envoi manuel des journaux système.....	14
Résolution des échecs de connexion SSL.....	15
Exportation du certificat racine.....	15
Installation du certificat racine.....	16

# Mise en route avec SupportAssist

Le service Dell SupportAssist pour Dell OpenManage Essentials permet la prise en charge automatique des solutions de serveur, stockage et réseau Dell prises en charge. OpenManage Essentials interagit avec les périphériques pris en charge qui doivent être surveillés et reçoit les interruptions SNMP. Les interruptions SNMP sont récupérées périodiquement en tant qu'alertes par le client SupportAssist. Les alertes sont filtrées à l'aide de diverses règles qui permettent de décider si les alertes exigent la création d'un nouveau cas (ticket) de support ou la mise à jour d'un cas de support en cours.

Toutes les alertes qui se qualifient sont envoyées de manière sécurisée au serveur SupportAssist hébergé par Dell en vue de la création d'un nouveau ticket de support ou de la mise à jour d'un ticket de support en cours. Après la création ou mise à jour d'un ticket de support, SupportAssist exécute le composant de collecte approprié sur le périphérique qui a généré l'alerte et télécharge la collection de journaux vers Dell. Le support technique Dell utilise ces informations de collecte de journaux pour dépanner le problème et fournir une solution appropriée.


Ce document contient les informations nécessaires pour garantir que SupportAssist fonctionne correctement dans votre environnement. Pour vous familiariser rapidement avec SupportAssist, suivez les instructions de la section [Configuration d'OpenManage Essentials pour SupportAssist](#) et [Configuration de SupportAssist](#).

 **REMARQUE** : Si vous avez besoin d'aide pour le déploiement d'OpenManage Essentials et SupportAssist, il vous est possible de commander et d'utiliser les services de conseil à distance Dell (RCS). Lorsque vous effectuez une commande auprès du RCS, vous pouvez planifier une rencontre avec un expert en déploiement de gestion des systèmes pour l'installation, la configuration et la configuration d'OpenManage Essentials et SupportAssist. Pour plus d'informations sur le RCS, cliquez sur le lien **Services de conseil à distance Dell** sur [Dell.com/learn/enterprise-deployment-and-configuration](https://Dell.com/learn/enterprise-deployment-and-configuration).


## Configuration d'OpenManage Essentials pour SupportAssist

Pour permettre à SupportAssist de récupérer des alertes depuis les périphériques pris en charge et de générer automatiquement des tickets de support s'il survient un problème matériel, vous devez définir OpenManage Essentials comme suit :


1. Assurez-vous qu'OpenManage Essentials version 2.0 est installé sur le serveur de gestion. Pour plus d'informations sur l'installation d'OpenManage Essentials version 2.0, voir le *Guide d'utilisation de Dell OpenManage Essentials Version 2.0*, à l'adresse [Dell.com/OpenManageManuals](https://Dell.com/OpenManageManuals).
2. Configurez tous les nœuds gérés afin d'envoyer des interruptions SNMP au serveur de gestion qui exécute OpenManage Essentials. Reportez-vous à la section [Configuration du service SNMP sous Windows](#) et [Configuration du service SNMP sous Linux](#).

 **REMARQUE** : Sur les nœuds gérés exécutant Microsoft Windows Server 2012 ou version ultérieure, vous devez installer les outils SNMP avant de configurer les services SNMP. Voir la section [Installation des outils SNMP](#).

3. Sur tous les nœuds gérés, assurez-vous que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) est installé et opérationnel. Pour obtenir des informations sur l'installation d'OMSA, voir le *Guide d'utilisation du Dell OpenManage Server Administrator* à l'adresse [Dell.com/OpenManageManuals](https://Dell.com/OpenManageManuals).

 **REMARQUE** : La 12ème génération (ou génération ultérieure) des serveurs Dell PowerEdge fournit l'état, les alertes et un inventaire limité au moyen d'un iDRAC (Integrated Dell Remote Access Controller), même si OMSA n'est pas installé.

4. Sur tous les nœuds gérés exécutant Microsoft Windows Server 2008, vérifiez que la découverte réseau est activée. Voir [Activation de découverte réseau \(Windows Server 2008 uniquement\)](#).
5. Configurez les périphériques Dell pris en charge dans votre environnement de sorte qu'ils puissent être découverts et gérés par OpenManage Essentials. Pour obtenir des instructions de configuration des périphériques Dell pris en charge, voir le livre blanc *Making My Environment Manageable for Dell OpenManage Essentials* (Permettre à Dell OpenManage Essentials de gérer mon environnement) à l'adresse [DellTechcenter.com/OME](http://DellTechcenter.com/OME).
6. Vérifiez la configuration de pare-feu et assurez-vous que les ports suivants sont ouverts :

Système	Port	Utilisation
Serveur de gestion	2607	Lancement de la console   <b>REMARQUE</b> : Le port par défaut pour le lancement de la console est 2607. Si vous avez sélectionné un port personnalisé pour le lancement de la console, assurez-vous que le port sélectionné est ouvert.
	162	Réception des événements au moyen du protocole SNMP
	443	Communication Secure Socket Layer (SSL) et informations de mise à jour de SupportAssist
	9399	Hébergement du service Windows Communication Foundation (WCF)
	25	Communication SMTP
Nœuds gérés	161	Envoi et réception des demandes SNMP
	1311	Communication OMSA


7. Découvrez et inventoriez les périphériques pris en charge dans OpenManage Essentials à l'aide des protocoles recommandés. Pour plus d'informations sur la découverte et l'inventaire des périphériques, voir le *Guide d'utilisation de Dell OpenManage Essentials Version 2.0* à l'adresse [Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals).

## Configuration du service SNMP sous Windows

La configuration du service SNMP permet aux nœuds gérés d'envoyer des interruptions SNMP au serveur de gestion qui exécute OpenManage Essentials.


Pour configurer le service SNMP sur les nœuds gérés exécutant un système d'exploitation Windows :

1. Ouvrez une invite de commande, tapez `services.msc`, puis appuyez sur <Entrée>. La fenêtre **Services** s'affiche.
2. Parcourez la liste des services et assurez-vous que le **Service SNMP** affiche l'état **Démarré**.
3. Effectuez un clic droit sur **Service SNMP** et sélectionnez **Propriétés**. La boîte de dialogue **Propriétés du service SNMP** s'affiche.
4. Cliquez sur l'onglet **Sécurité** et effectuez les tâches suivantes :

 **REMARQUE** : Si l'onglet **Sécurité** n'est pas affiché, ouvrez de nouveau la fenêtre **Services** et réessayez.

- a. Supprimez **Envoyer une interruption d'authentification**.

- b. Sous noms de **Communauté acceptés**, cliquez sur **Ajouter**.  
La boîte de dialogue **Configuration du service SNMP** s'affiche.
- c. À partir de la liste **Droits de communauté**, sélectionnez **LECTURE SEULE**.
- d. Dans le champ **Nom de communauté**, entrez le nom de communauté et cliquez sur **Ajouter**.
- e. Sélectionnez **Acceptez les paquets SNMP de n'importe quel hôte** ou **Accepter les paquets SNMP de ces hôtes**, puis cliquez sur **Ajouter**.  
La boîte de dialogue **Configuration du service SNMP** s'affiche.
- f. Dans le champ **Nom d'hôte, Adresse IP ou IPX**, entrez le nom ou l'adresse IP du serveur OpenManage Essentials, puis cliquez sur **Ajouter**.
5. Cliquez sur l'onglet **Interruptions** et effectuez les tâches suivantes :
  - a. Dans le champ **Nom de communauté**, entrez le nom de communauté et cliquez sur **Ajouter**.
  - b. Sous **Destinations d'interruption**, cliquez sur **Ajouter**.  
La boîte de dialogue **Configuration du service SNMP** s'affiche.
  - c. Dans le champ **Nom d'hôte, Adresse IP ou IPX**, entrez le nom ou l'adresse IP du serveur OpenManage Essentials, puis cliquez sur **Ajouter**.
6. Cliquez sur **Appliquer**.
7. Dans la fenêtre **Service**, effectuez un clic droit sur **Service SNMP** et cliquez sur **Redémarrer**.

 **REMARQUE** : Le port par défaut pour l'envoi d'interruptions SNMP est le 162. Pour configurer le nœud géré de façon à utiliser un port autre que celui par défaut, voir la section « Modification du port SNMP par défaut » dans le *Guide d'utilisation Dell OpenManage Essentials* à l'adresse [Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals).

## Configuration du service SNMP sous Linux

La configuration du service SNMP permet aux nœuds gérés d'envoyer des interruptions SNMP au serveur de gestion qui exécute OpenManage Essentials.  
Pour configurer le service SNMP sur les nœuds gérés fonctionnant sous un système d'exploitation Linux :

1. Exécutez la commande `rpm -qa | grep snmp`, puis assurez-vous que le progiciel **net-snmp** est installé.
2. Exécutez `cd /etc/snmp` pour naviguer jusqu'au répertoire SNMP.
3. Ouvrez **snmpd.conf** dans l'éditeur VI (**vi snmpd.conf**).
4. Recherchez **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** dans le fichier **snmpd.conf** et assurez-vous que les champs **lecture**, **écriture** et **notif** sont définis sur **Tous**.
5. À la fin du fichier **snmpd.conf**, juste avant **Autres informations**, entrez l'adresse IP de la console OpenManage Essentials au format suivant : `trapsink <OpenManage Essentials Console IP> <community string>` Par exemple, `trapsink 10.94.174.190 public`.
6. Lancez le service SNMP (`service snmpd restart`).

## Installation des outils SNMP (pour Windows Server 2012 ou version ultérieure).

Par défaut, dans Windows Server 2012 ou version ultérieure, les options de configuration SNMP sont désactivées. Vous devez installer les outils SNMP pour afficher les onglets **Sécurité** et **Interruptions** de la fenêtre **Propriétés du service SNMP**.

Pour installer les outils SNMP :

1. Ouvrez le **Gestionnaire de serveur**.
2. Cliquez sur **Gérer** → **Ajouter des rôles et fonctions**.  
L' **Assistant Ajout de rôles et fonctions** s'affiche.

3. Cliquez sur **Suivant** jusqu'à ce que vous naviguiez vers **Sélection de serveur**.
4. Sous **Pool de serveurs**, sélectionnez le serveur local comme serveur de destination et cliquez sur **Suivant**.
5. Dans **Fonctions**, sélectionnez **Outils d'administration de serveur à distance** → **Outils d'administration de fonction** → **Outils SNMP** et cliquez sur **Suivant**.
6. Cliquez sur **Installer**.
7. Dans une invite de commande, tapez `services.msc` et appuyez sur <Entrée> pour ouvrir la fenêtre **Services**.
8. Effectuez un clic droit sur **Service SNMP** et sélectionnez **Redémarrer**.
9. Fermez la fenêtre **Services**.
10. Ouvrez la fenêtre **Services** de nouveau, effectuez un clic droit sur **Service SNMP** et cliquez sur **Propriétés**.
11. Assurez-vous que les onglets **Interruptions** et **Sécurité** s'affichent dans la fenêtre **Propriétés du service SNMP**.

## Activation de la découverte de réseau (Windows Server 2008 uniquement)

L'activation de la découverte de réseau est un prérequis pour la découverte de nœuds gérés s'exécutant sur les nœuds gérés fonctionnant sous Windows Server 2008 dans OpenManage Essentials.

Pour activer la découverte du réseau :


1. Cliquez sur **Démarrer** → **Panneau de configuration** → **Réseau et Internet** → **Réseau et Centre de partage** → **Modifier les paramètres de partage avancés**.
2. Choisissez la flèche déroulante correspondant au profil de réseau applicable (**Familial ou Professionnel** ou **Public**).
3. Sous **Découverte de réseau**, sélectionnez **Activer la découverte de réseau**.
4. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

## Configuration de SupportAssist

Pour configurer SupportAssist dans votre environnement :

 **REMARQUE** : Pour plus d'informations sur les prérequis et exigences minimales pour installer et utiliser SupportAssist, voir le *Guide d'utilisation de Dell SupportAssist Version 2.0 pour Dell OpenManage Essentials* à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

1. Vérifiez que SupportAssist version 2.0 est installé sur le serveur de gestion exécutant OpenManage Essentials version 2.0.
2. Assurez-vous que vous avez suivi toutes les étapes de l'**Assistant de configuration de SupportAssist**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Configuration de SupportAssist » du *Guide d'utilisation de Dell SupportAssist Version 2.0 pour Dell OpenManage Essentials* à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).
3. Assurez-vous de configurer correctement les références de système dans SupportAssist. Voir [Configuration des références de système](#).
4. Configurez les références Administrateur de chaque type de périphérique pris en charge dans votre environnement SupportAssist. Voir [Configuration des références de type de périphérique par défaut](#).
5. Si un serveur de messagerie SMTP local est disponible dans votre environnement, il est recommandé de configurer les paramètres du serveur SMTP dans SupportAssist. Voir [Configuration des paramètres du serveur de messagerie SMTP local](#).


 **REMARQUE** : SupportAssist utilise le serveur SMTP local pour envoyer des notifications par e-mail concernant l'état du périphérique et de la connectivité. Il est possible que vous ne receviez pas certains état de périphérique et de connectivité dans les scénarios suivants :


- Un serveur SMTP est disponible dans votre environnement, mais aussi :
    - Les paramètres de serveur SMTP ne sont pas configurés dans SupportAssist.
    - Les références du serveur SMTP que vous avez indiquées dans SupportAssist sont incorrectes.
    - Le certificat SSL (Secure Socket Layer) du serveur SMTP est arrivé à expiration.
    - Un logiciel antivirus bloque le port du serveur SMTP configuré dans SupportAssist.
  - Un serveur SMTP n'est pas disponible dans votre environnement.
6. Si les périphériques de votre environnement sont couverts par le contrat de service Dell ProSupport Plus, configurez SupportAssist pour qu'il recueille périodiquement les journaux système. Reportez-vous à la section [Configuration de la collecte périodique des journaux système](#).
  7. Vérifiez l'état de la connectivité SupportAssist afin de garantir que SupportAssist est en mesure de se connecter à toutes les ressources réseau dépendantes avec succès. Voir [Effectuer le test de connectivité](#).
  8. Vérifiez l'état des périphériques et assurez-vous que la page **Inventaire des périphériques** n'affiche l'état **Erreur** pour aucun périphérique. Si la condition **Erreur** s'affiche, cliquez sur le lien **Erreur** pour afficher la description du problème et les étapes de résolution éventuelles.
  9. Vérifiez que SupportAssist en est mesure de générer la collecte de journaux système et la charger correctement dans Dell. Voir [Vérification de la configuration de collecte/du chargement des journaux système](#).
  10. Si vous souhaitez télécharger et installer automatiquement les dernières mises à jour du composant de collecte et de SupportAssist lorsqu'elles sont disponibles, activez la mise à jour automatique. Voir la section [Activation de la mise à jour automatique](#).

## Configuration des références de système :


Les références système sont les références d'un compte d'utilisateur qui est membre du groupe d'Administrateurs, Super utilisateurs ou Administrateurs de site OpenManage Essentials. SupportAssist exige l'utilisation de références système pour vous connecter à OpenManage Essentials et récupérer les informations d'alerte et de périphérique.

Pour configurer les références de système :

 **REMARQUE** : Si vous modifiez les références de système en raison de la politique de sécurité de votre entreprise ou pour d'autres raisons, vous devez vous assurer que les Références système sont également mises à jour dans SupportAssist. Vous pouvez aussi créer un compte de service qui n'expire jamais et fournir les références du compte de service dans SupportAssist.

 **REMARQUE** : L'onglet **Paramètres** est accessible uniquement si vous êtes connecté en tant que membre du groupe Administrateurs OpenManage Essentials, Super utilisateurs ou Administrateurs de site.

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Références de système**.  
La page **Références de système** s'affiche.
3. Entrez le nom d'utilisateur, le mot de passe, et confirmez le mot de passe dans les champs appropriés.


 **REMARQUE** : Le compte d'utilisateur doit être membre du groupe d'Administrateurs OpenManage Essentials, Super utilisateurs ou Administrateurs de site.


4. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

## Configuration des références de type de périphérique par défaut


SupportAssist exécute le composant de collecte approprié et rassemble les journaux système depuis les périphériques pris en charge dans votre environnement. Pour activer SupportAssist afin qu'il exécute le composant de collecte sur les périphériques, vous devez configurer les références d'Administrateur de chaque type de périphérique géré.

Pour configurer les références de type de périphérique par défaut :

 **REMARQUE** : Si les références de l'administrateur de périphériques pris en charge sont modifiées, vous devez vous assurer que les **Références de type de périphérique par défaut** sont également mises à jour dans SupportAssist. Vous pouvez aussi créer un compte de service qui n'expire jamais et fournir les informations d'identification du compte de service dans SupportAssist. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section *Gestion des références des périphériques dans SupportAssist à l'aide d'un compte de service* du livre blanc technique disponible sur **Dell.com/SupportAssistGroup**.

 **REMARQUE** : L'onglet **Paramètres** est accessible uniquement si vous êtes connecté en tant que membre du groupe Administrateurs OpenManage Essentials, Super utilisateurs ou Administrateurs de site.

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Sous **Modifier les références de type de périphérique**, sélectionnez **Type de périphérique** et **Type de référence**.
3. Entrez les références Administrateur [**Nom d'utilisateur**, **Mot de passe**, **Activer le mot de passe** (pour les commutateurs Ethernet uniquement) et **Chaîne de communauté** (pour les matrices de stockage Dell EqualLogic uniquement)] des **Type de périphérique** et **Type de référence** sélectionnés dans les champs correspondants.


 **REMARQUE** : Le format des noms d'utilisateur Windows doit être [Domaine\Nom d'utilisateur]. Vous pouvez également utiliser un point [ . ] pour indiquer le domaine local. Cette règle ne s'applique pas aux informations d'identification ESX/ESXi.

 **REMARQUE** : Vous n'avez pas besoin de préciser le nom de domaine des commutateurs Dell Networking.

Voici des exemples de noms d'utilisateur Windows : `.\Administrator`; `MyDomain\MyUsername`

Exemple de nom d'utilisateur Linux ou ESX/ESXi : `Username` (Nom d'utilisateur)


4. Répétez l'étape 2 et l'étape 3 jusqu'à ce vous ayez configuré les **Références de type de périphérique par défaut** sur chaque type de périphérique géré.
5. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

 **REMARQUE** : Si les références d'un périphérique sont différentes des **Références du type de périphérique par défaut** que vous avez fournies, vous pouvez modifier les références de ce périphérique particulier. Pour modifier les références d'un périphérique, sélectionnez le périphérique dans la page **Inventaire du périphérique**, cliquez sur **Modifier les références du périphérique**, puis fournissez les détails.

## Configuration des paramètres du serveur de messagerie SMTP

Si vous disposez d'un serveur SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) dans votre environnement, vous pouvez configurer SupportAssist de sorte qu'il vous envoie l'état des périphériques et l'état de connectivité des notifications par courrier électronique via le serveur SMTP.

Pour configurer les paramètres de serveur SMTP :


 **REMARQUE** : L'onglet **Paramètres** est accessible uniquement si vous êtes connecté en tant que membre du groupe Administrateurs OpenManage Essentials, Super utilisateurs ou Administrateurs de site.

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Paramètres SMTP**.  
La page **Paramètres SMTP** s'affiche.
3. Entrez le nom/adresse IP du serveur SMTP et le numéro de port dans les champs appropriés.
4. Si le serveur SMTP nécessite une authentification pour l'envoi d'e-mails, sélectionnez **Le serveur SMTP requiert une authentification**.
5. Entrez le nom d'utilisateur, le mot de passe, et confirmez le mot de passe dans les champs appropriés.
6. Si votre environnement prend en charge la communication SSL, sélectionnez **Activer SSL**.
7. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.


## Configuration de collectes périodiques des journaux système

Pour recevoir tous les avantages de support, de rapports et de maintenance offerts par votre contrat de service ProSupport Plus, vous devez configurer SupportAssist pour qu'il puisse collecter les journaux système à des intervalles périodiques pour chaque type de périphérique pris en charge.

Pour planifier une collecte de journaux système périodique :


 **REMARQUE** : Le lien **Paramètres** est accessible uniquement si vous êtes connecté en tant que membre du groupe Administrateurs OpenManage Essentials ou Super utilisateurs.

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Préférences**.  
La page **Paramètres de messagerie**, **Collecte de support** et **Mode de maintenance** s'affiche.
3. Sous **Collecte de supports**, vérifiez que l'option **Activer la planification** a été sélectionnée.
4. Cliquez sur **Journaux système**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
5. Sous la rubrique **Modifier les références de périphérique**, sélectionnez le **Type de périphérique** et le **Type de référence**.
6. Vérifiez ou fournissez les références (**Nom d'utilisateur**, **Mot de passe**, **Confirmer le mot de passe** et **Chaîne de communauté**) correspondant au type de référence sélectionné. Pour en savoir plus, voir la section [Configuration des références de type de périphérique par défaut](#).
7. Sous **Planification de collectes de journaux système**, définissez la **Fréquence** et sélectionnez les champs appropriés sous la rubrique **Spécifiez le jour et l'heure**.

 **REMARQUE** : Pour obtenir des recommandations concernant la définition de la fréquence de collectes périodiques, voir [Consommation de bande passante réseau et recommandations pour la planification de collectes périodiques](#).

- Répétez les étapes 5 à 7 jusqu'à ce vous ayez planifié la collecte de journaux système de tous les types de périphériques pris en charge de votre environnement.
- Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

### Consommation de bande passante de réseau et recommandations concernant la planification de collecte périodique

 **REMARQUE** : Dans un environnement comprenant moins de 300 périphériques, la bande passante de réseau consommée pour charger la collecte des journaux système est d'environ 4 MO/seconde.

Le tableau suivant fournit des informations sur la consommation de bande passante et les recommandations pour la planification de collectes périodiques dans un environnement qui consiste en un ensemble de périphériques composé de 75 pour cent de serveurs et de 25 pour cent de périphériques de commutation et de stockage. Les recommandations présupposent également la conformité avec les exigences matérielles, logicielles et réseautiques de SupportAssist.


Nombre total de périphériques	Bande passante de réseau consommée pour le chargement de la collecte (Go/mois)	Temps pris pour générer la collecte (heures)	Recommandations pour la planification de collectes périodiques
Moins de 300	16	20	Hebdomadairement (de nuit)
300 ou plus	7,2 à 47	22,5	Pour les périphériques EqualLogic et Dell Networking : hebdomadairement (de nuit)  Pour Dell PowerEdge : mensuellement (à des heures différentes pendant la semaine pour chaque type de périphérique)

### Exécution du test de connectivité


La page Test de connectivité permet de vérifier et tester l'état de la connectivité SupportAssist avec les ressources dépendantes.

Pour effectuer le test de connectivité :

- Déplacez le pointeur de la souris sur le lien du **nom d'utilisateur** affiché à côté du lien **Aide**, puis cliquez sur **Test de connectivité**.  
La page **Test de connectivité** s'affiche.
- Sélectionnez les tests que vous souhaitez effectuer.


 **REMARQUE** : Le bouton **Test de connectivité** est activée uniquement si vous êtes connecté en tant que membre du groupe Administrateurs OpenManage Essentials, Super utilisateurs ou Administrateurs de site.


- Cliquez sur **Tester la connectivité**.

La colonne **État de connectivité** affiche le résultat du test de connectivité. Si un  état d'**Erreur** s'affiche, cliquez sur le lien **Erreur** pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.

## Vérification de la configuration de collecte/chargement de journaux système


Pour vérifier que SupportAssist est correctement configuré pour générer les journaux système et les charger sur Dell :

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez un périphérique dans le tableau **Inventaire des périphériques**.  
 **REMARQUE** : Le lien **Envoyer des journaux système** est activé uniquement si vous êtes connecté en tant que membre du groupe Administrateurs OpenManage Essentials, Super utilisateurs ou Administrateurs de site.  
  
Le lien **Envoyer des journaux système** est activé.
3. Cliquez sur **Envoyer des journaux système**.  
L'état de la collecte de journaux système s'affiche dans la colonne **État**.
4. Pour ajouter d'autres périphériques à la file d'attente de la collecte de journaux système, sélectionnez chaque périphérique dans l'**Inventaire des périphériques**, puis cliquez sur **Envoyer des journaux système**.

Si SupportAssist peut générer la collecte de journaux système et la charger sur Dell, la colonne **État** affiche  **Collecte chargée**. Pour en savoir plus sur le dépannage des problèmes de génération et de chargement de la collecte de journaux système, voir [Erreur de collecte](#) et [Erreur de chargement de collecte](#).

## Activation de la mise à jour automatique

Activation de la mise à jour automatique garantit la mise à jour automatique de SupportAssist et des composants de collecte associés (lorsqu'une mise à jour est disponible).  
Pour activer la mise à jour automatique :

-  **REMARQUE** : L'onglet **Paramètres** est accessible uniquement si vous êtes connecté en tant que membre du groupe Administrateurs OpenManage Essentials, Super utilisateurs ou Administrateurs de site.
1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Préférences**.  
La page **Mise à jour automatique**, **Paramètres de messagerie**, **Collecte de support** et **Mode de maintenance** s'affiche.
3. Sous **Mise à jour automatique**, sélectionnez **Activer la mise à jour automatique**.
4. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.


## Dépannage de problème d'enregistrement

L'**Assistant Configuration SupportAssist** vous guide tout au long de l'enregistrement de SupportAssist. Si l'enregistrement réussit :

- Un e-mail de confirmation de l'enregistrement est envoyé à votre contact principal.
- La fenêtre **Aide** → **À propos de** dans SupportAssist affiche une valeur **ID d'enregistrement**.


Un problème d'enregistrement survient si l'application SupportAssist rencontre des problèmes de communication avec le serveur SupportAssist hébergé par Dell. Pour résoudre ces problèmes de communication, reportez-vous à la section [Assurer la communication entre l'application SupportAssist et le serveur SupportAssist](#).

## Dépannage d'une erreur de collecte

Si vous recevez de SupportAssist une notification par e-mail indiquant un problème de collecte touchant un périphérique particulier et que l'**État** du périphérique affiche  **Erreur** :

1. Cliquez sur le lien d'**Erreur** dans la colonne **État** pour afficher les opérations de résolution éventuelle.
2. Vérifiez si le périphérique est connecté au réseau.
3. Vérifiez les références que vous avez fournies pour le périphérique. Vous devez fournir les références de l'administrateur à la page **Paramètres** → **Journaux système**. Pour plus d'informations, voir la section [Configuration des références du type de périphérique par défaut](#). Si vous souhaitez modifier les références d'un périphérique en particulier, sélectionnez le périphérique dans l'onglet **Périphériques**, cliquez sur **Modifier les références du périphérique**, puis fournissez les détails.

## Dépannage d'une erreur de chargement de la collection

Si vous recevez de SupportAssist une notification par e-mail indiquant un problème de chargement de la collecte d'un périphérique particulier et que l'**État** de la collecte du périphérique affiche  **Erreur** :

1. Cliquez sur le lien d'**Erreur** dans la colonne **État** pour afficher les opérations de résolution éventuelle.
2. Vérifiez si le serveur de gestion sur lequel SupportAssist est installé est en mesure de se connecter à Internet.
3. Si le serveur de gestion sur lequel est installé SupportAssist se connecte à Internet via un serveur proxy, assurez-vous de configurer les paramètres proxy dans SupportAssist. Pour configurer les paramètres proxy, cliquez sur **Paramètres** → **Paramètres proxy** et fournissez les détails sur le proxy.
4. Vérifiez l'état de la connectivité SupportAssist afin de vous assurer que SupportAssist est en mesure de se connecter à toutes les ressources réseau avec succès. Voir [Effectuer le test de connectivité](#).
5. Vérifiez si SupportAssist est en mesure de communiquer avec le serveur SupportAssist hébergé par Dell. Reportez-vous à la section [Assurer la communication entre l'application SupportAssist et le serveur SupportAssist](#).

Une fois que vous avez résolu ce problème, lancez la collecte et le chargement des journaux système depuis le périphérique vers Dell. Voir [Envoi manuel des journaux système](#).

## Assurer la communication entre l'application SupportAssist et le serveur SupportAssist

Pour vous assurer que l'application SupportAssist est en mesure de communiquer avec le serveur SupportAssist :

- Le serveur de gestion sur lequel l'application SupportAssist est installée doit pouvoir se connecter aux destinations suivantes :
  - **https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase** : point d'extrémité du serveur SupportAssist. Sur le serveur de gestion, vérifiez que vous pouvez accéder à l'emplacement suivant à l'aide du navigateur Web : **https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl**.
  - **https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/** : le serveur de chargement de fichiers sur lequel les résultats du test de diagnostic sont chargés. Vérifiez si le certificat de serveur sur **ddldropbox.us.dell.com** est valide. Reportez-vous à la section [Vérification du certificat de serveur](#).
  - **https://ftp.dell.com/** : pour des informations de mise à jour de SupportAssist. Sur le serveur de gestion, vérifiez que vous pouvez accéder à l'emplacement suivant à l'aide du navigateur Web : **https://ftp.dell.com/**.
- Vérifiez si le port 443 est ouvert sur le serveur de gestion pour **ddldropbox.us.dell.com** et **ftp.dell.com**. Utilisez un client telnet pour tester la connexion. Par exemple, utilisez la commande suivante :

```
o ddldropbox.us.dell.com 443
```
- Vérifiez si les paramètres réseau sur le serveur de gestion sont corrects.
- Si le serveur de gestion sur lequel est installé SupportAssist se connecte à Internet via un serveur proxy, configurez les paramètres proxy dans SupportAssist. Pour configurer les paramètres proxy, cliquez sur **Paramètres** → **Paramètres proxy** et fournissez les détails sur le proxy.
  - ✎ **REMARQUE** : L'onglet **Paramètres** est accessible uniquement si vous êtes connecté en tant que membre du groupe Administrateurs OpenManage Essentials, Super utilisateurs ou Administrateurs de site.

Si le problème de communication persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.


### Vérification du certificat de serveur

Pour vérifier le certificat de serveur sur **ddldropbox.us.dell.com** à l'aide d'Internet Explorer :

1. Ouvrez **https://ddldropbox.us.dell.com** .  
Un message d'erreur **404 - Fichier ou répertoire introuvable** peut s'afficher.
2. Dans la barre d'adresses, cliquez sur l'icône **Rapports de sécurité** , puis cliquez sur **Afficher les certificats**.  
Le **Certificat** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Général**, vérifiez si le certificat affiche une date valide.
4. Cliquez sur l'onglet **Chemin de certification** et vérifiez si le certificat racine **GTE CyberTrust Global** est répertorié.

### Envoi manuel des journaux système

Pour envoyer les journaux système manuellement :

 **REMARQUE** : L'option **Envoyer des journaux système** est activée uniquement si vous êtes connecté en tant que membre du groupe Administrateurs OpenManage Essentials, Super utilisateurs ou Administrateurs de site.

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
L' **Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le périphérique dans l'**Inventaire des périphériques**.  
Le lien **Envoyer des journaux système** est activé.
3. Cliquez sur **Envoyer des journaux système**.  
La colonne **État** dans la page **Inventaire de périphériques** affiche l'état de la collecte et du chargement des journaux système.

## Résolution des échecs de connexion SSL

Un échec de connexion SSL peut survenir si votre système ne possède pas le certificat requis installé à partir de l'autorité de certification racine émettrice, GTE CyberTrust Global Root. Tous les certificats Dell sont émis depuis cette autorité de certification.


Pour vérifier si le certificat est installé dans l'Explorateur Internet :

1. Cliquez sur **Outils** → **Options Internet**.  
La boîte de dialogue **Options Internet** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Contenu**, puis sur **Certificats**.  
La boîte de dialogue **Certificats** s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Autorités de certification racine de confiance**.
4. Effectuez un défilement pour vérifier si **GTE CyberTrust Global Root** est répertorié dans les colonnes **Attribué à** et **Attribué par**.

Si **GTE CyberTrust Global Root** n'est pas répertorié, vous devez installer les certificats requis. Consultez la section [Exportation du certificat racine](#) et [Installation du certificat racine](#).

### Exportation du certificat racine

Pour exporter le certificat racine :

1. Dans Internet Explorer, allez à **https://dell.com**.
2. Si la page **Erreur de certificat : navigation bloquée** s'affiche, cliquez sur **Continuer sur ce site Web (non recommandé)**.
3. À l'invite **Souhaitez-vous afficher uniquement le contenu de la page Web qui a été transmis correctement ?**, cliquez sur **Oui**.
4. Dans la barre d'adresses, cliquez sur l'icône **Rapports de sécurité** .
5. Cliquez sur **Afficher les certificats**.  
La fenêtre **Certificat** s'affiche.
6. Cliquez sur **Détails**.
7. Cliquez sur **Copier dans un fichier**.  
L'**Assistant Importation du certificat** s'affiche.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Dans la page **Exportation du format de fichier**, cliquez sur **Suivant**.
10. Dans la page **Fichier à exporter**, cliquez sur **Parcourir**.

La fenêtre **Enregistrer sous** s'affiche.

11. Naviguez jusqu'à l'emplacement où vous souhaitez enregistrer le fichier du certificat.
12. Saisissez un nom de fichier et cliquez sur **Enregistrer**.
13. Dans la page **Exportation du format de fichier**, cliquez sur **Suivant**.
14. Cliquez sur **Terminer**.  
L'état de l'exportation s'affiche.
15. Cliquez sur **OK**.

## Installation du certificat racine

Avant de commencer, vérifiez les points suivants :

- Vous êtes connecté avec le compte d'utilisateur au moyen duquel SupportAssist a été installé.
- Vous disposez des privilèges d'administrateur.
- Le service SupportAssist est en cours d'exécution.
- Vous avez exporté le fichier du certificat. Consultez la section [Exportation du certificat racine](#).

Pour installer le certificat racine :

1. Cliquez sur **Démarrer** → **Exécuter**.  
La boîte de dialogue **Exécuter** s'affiche.
2. Dans la boîte de dialogue **Ouvrir**, entrez mmc, puis cliquez sur **OK**.  
La fenêtre **Console 1 - [Console Root]** s'affiche.
3. Cliquez sur **Fichier** → **Ajouter/Supprimer un snap-in** (composant logiciel enfichable).  
La boîte de dialogue **Ajout/Suppression de programmes** apparaît.
4. Sous la rubrique **Snap-ins disponibles**, sélectionnez **Certificats**, puis cliquez sur **Ajouter >**.  
La boîte de dialogue **Snap-in de certificats** s'affiche.
5. Vérifiez que l'option **Mon compte d'utilisateur** a été sélectionnée, puis cliquez sur **Terminer**.
6. Dans la boîte de dialogue **Ajouter ou supprimer des snap-ins**, cliquez sur **Schéma Active Directory**.  
La boîte de dialogue **Snap-in de certificats** s'affiche.
7. Sélectionnez le **Compte informatique**, puis cliquez sur **Suivant**.  
La boîte de dialogue **Sélectionner un ordinateur** s'affiche.
8. Vérifiez que l'option **Ordinateur local (l'ordinateur sur lequel cette console s'exécute)** a été sélectionnée et cliquez sur **Terminer**.
9. Dans la boîte de dialogue **Ajouter ou supprimer des snap-ins**, cliquez sur **OK**.
10. Sous **Racine de console**, cliquez sur **Certificats – Utilisateur actuel**.
11. Effectuez un clic droit sur **Autorité de certification racine de confiance** → **Toutes les tâches** → **Importer**.  
L'**Assistant Importation de certificat** s'affiche.
12. Cliquez sur **Suivant**.  
La boîte de dialogue **Fichier à importer** s'affiche.
13. Naviguez jusqu'au fichier de certificat exporté, puis cliquez sur **Suivant**.  
L'écran **Certificate Store** (Banque de certificats) s'affiche.
14. Cliquez sur **Suivant**.
15. Cliquez sur **Terminer**.
16. Effectuez un clic droit sur **Autorités de certification intermédiaires** → **Toutes les tâches** → **Importer**.  
L'**Assistant Importation de certificat** s'affiche.

17. Naviguez jusqu'au fichier de certificat exporté, puis cliquez sur **Suivant**.  
L'écran **Certificate Store** (Banque de certificats) s'affiche.
18. Cliquez sur **Suivant**.
19. Cliquez sur **Terminer**.
20. Sous l'option **Racine de console**, cliquez sur **Certificats (Ordinateur actuel)**.
21. Effectuez les étapes 11 à 19 pour installer le certificat racine.