

Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores

Guía de instalación rápida



Notas, precauciones y avisos

-  **NOTA:** Una NOTA proporciona información importante que le ayuda a utilizar mejor su equipo.
-  **PRECAUCIÓN:** Una PRECAUCIÓN indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos, y le explica cómo evitar el problema.
-  **AVISO:** Un mensaje de AVISO indica el riesgo de daños materiales, lesiones corporales o incluso la muerte.


Copyright © 2016 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Este producto está protegido por leyes internacionales y de los Estados Unidos sobre los derechos de autor y la protección intelectual. Dell™ y el logotipo de Dell son marcas comerciales de Dell Inc. en los Estados Unidos y en otras jurisdicciones. El resto de marcas y nombres que se mencionan en este documento pueden ser marcas comerciales de las compañías respectivas.

2016 - 01

Rev. A00

Introducción a Dell SupportAssist

Dell SupportAssist para servidores es una aplicación que automatiza la asistencia de Dell mediante la identificación proactiva de problemas de hardware en los dispositivos Dell. Cuando se detecta un problema, SupportAssist abre automáticamente un caso de asistencia con el servicio de asistencia técnica de Dell y envía una notificación por correo electrónico. La información necesaria para solucionar el problema se recopila automáticamente y se envía de forma segura a Dell. Los datos recopilados ayudan al Servicio de asistencia técnica de Dell a proporcionarle una solución adecuada para resolver el problema.

 **NOTA:** En este documento, el término *sistema local* se refiere al sistema en el que instalará SupportAssist; *dispositivo remoto* se refiere a cualquier otro dispositivo que desea que SupportAssist supervise.

Este documento proporciona la información necesaria para configurar SupportAssist para la supervisión del sistema local y un dispositivo remoto único


Una vez finalizada correctamente la configuración:

- SupportAssist supervisará continuamente el sistema local y el dispositivo remoto para detectar problemas de hardware.
- Puede utilizar SupportAssist para recopilar y enviar datos para la solución de problemas (información del sistema) desde el sistema local o el dispositivo remoto a Dell.

Configuración de SupportAssist para supervisar el sistema local

Para configuración rápidamente SupportAssist para supervisar el sistema local:

1. Instale SupportAssist en un sistema operativo Microsoft Windows o Linux compatible. Consulte [Instalación de SupportAssist en Windows](#) o [Instalación de SupportAssist en Linux](#).


 **NOTA:** Para obtener información sobre los sistemas operativos compatibles y los requisitos mínimos para instalar SupportAssist, consulte la guía *Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers User's Guide* (Guía del usuario de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores) en Dell.com/ServiceabilityTools.

2. Complete el registro de SupportAssist. Ver [Registro de SupportAssist](#).

Instalación de SupportAssist en Windows

Pasos

1. Haga clic con el botón derecho del mouse en el paquete del instalador de SupportAssist y, a continuación, seleccione **Ejecutar como administrador**.
Se muestra la página **Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist**.
2. Haga clic en **Siguiente**.
Se abre la página **Contrato de licencia**.
3. Lea acerca de la información recopilada por SupportAssist de los dispositivos supervisados y seleccione **Acepto**.

4. Lea el **Contrato de licencia de usuario final de Dell**, seleccione **Acepto** y, a continuación, haga clic en **Instalar**.
Aparece la página **Instalación de Dell SupportAssist** y, a continuación, aparece la página **Se ha completado la instalación**.
5. Haga clic en **Finalizar**.
Se abre la página **Inicio de sesión de SupportAssist** en una nueva ventana del explorador web.
 **NOTA:** Si el sistema es un miembro de un dominio, deberá proporcionar el nombre de usuario en el formato [Dominio\Nombre de usuario]. Por ejemplo, MyDomain\MyUsername. También puede utilizar un punto [.] para indicar el dominio local. Por ejemplo, .\Administrator.
6. Escriba el nombre de usuario del sistema operativo Windows y la contraseña y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.
Se muestra el **Asistente de configuración Dell SupportAssist**.

Siguientes pasos

Siga las instrucciones que aparecen en el **Asistente de configuración Dell SupportAssist** para completar el proceso de registro de SupportAssist. Consulte [Registro de SupportAssist](#).

Instalación de SupportAssist en Linux

Pasos

1. Abra la ventana de terminal en el sistema con sistema operativo Linux.
2. Vaya a la carpeta donde esté almacenado el paquete de instalación de SupportAssist.
3. Realice uno de los pasos siguientes:
 - Escriba **chmod 744 supportassist_1.x.x.bin** y presione Intro.
 - Escriba **chmod +x supportassist_1.x.x .bin** y presione Intro.
4. Escriba **./supportAssist_1.x.x.bin** y pulse Intro.
Se muestra la página **Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist**.
5. Para continuar, escriba **c**.
Se muestra la página **Contrato de licencia de SupportAssist**.
6. Lea el contrato de licencia y escriba **y** para comenzar la instalación.
Una vez finalizada la instalación, se abre la página **Inicio de sesión de SupportAssist** en una ventana del explorador web.
7. Escriba el nombre de usuario y la contraseña de un usuario con privilegios raíz y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.
Se muestra el **Asistente de configuración Dell SupportAssist**.

Siguientes pasos

Siga las instrucciones que aparecen en el **Asistente de configuración Dell SupportAssist** para completar el proceso de registro de SupportAssist. Consulte [Registro de SupportAssist](#).

Registro de SupportAssist




1. En la página **Bienvenido** del **Asistente de configuración Dell SupportAssist**, haga clic en **Siguiente**.
SupportAssist comprueba la conectividad a Internet.
 - Si SupportAssist puede conectarse a Internet, se muestra la página **Registro**.

- Si SupportAssist no puede conectarse a Internet, se mostrará un mensaje en el que se le pide que confirme si el sistema local se conecta a Internet a través de un servidor proxy. Si hace clic en **Sí**, aparecerá la página **Configuración de proxy**.

Si el sistema local se conecta a Internet directamente, pero el problema de conectividad a Internet persiste, póngase en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.

2. Se muestra la página **Configuración de proxy**.
 - a. Escriba la dirección IP o el nombre de host y el número de puerto del servidor proxy en los campos correspondientes.
 - b. Si se necesitan un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy, seleccione **Requiere autenticación** y escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
 - c. Haga clic en **Siguiente**.
SupportAssist comprueba la conectividad a Internet a través del servidor proxy. Si la conexión es correcta, se mostrará la página **Registro**. De lo contrario, aparecerá un mensaje de error. Si el problema de conexión del servidor proxy continua, póngase en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.
3. En la página **Registro**, proporcione el nombre de la empresa, país/territorio, nombre, apellido, número de teléfono, número de teléfono alternativo (opcional), y la dirección de correo electrónico en los campos correspondientes y haga clic en **Siguiente**.
SupportAssist se conecta a Dell y completa el registro. Si el registro se ha realizado correctamente, se muestra la página **Resumen**.
4. Haga clic en **Finalizar**.
se muestra la página **Casos** de SupportAssist.

Cuando finaliza el registro, SupportAssist comprueba si Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalado en el sistema local:

- Si OMSA no está instalado o requiere una actualización, se recomienda utilizar la versión de OMSA que se descarga e instala automáticamente. El sistema local aparece en la página **Inventario de dispositivos** con un  Estado de **Instalación de OMSA**. Después de que se haya completado la instalación de OMSA, el estado cambia a  **En buen estado**.
- Si la versión recomendada de OMSA ya está instalada, el sistema local aparece en la página **Inventario de dispositivos** con un  estado de **En buen estado**.

 **PRECAUCIÓN:** Sin OMSA, SupportAssist no podrá identificar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el sistema local.

Configuración de SupportAssist para supervisar un dispositivo remoto

Para configurar SupportAssist para la supervisión de un dispositivo remoto, añada el dispositivo remoto en SupportAssist.

Requisitos previos

- Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados. Para obtener información sobre los privilegios de usuario de SupportAssist, consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#).
- Asegúrese de que el dispositivo remoto es accesible desde el sistema local.

- Si ha instalado SupportAssist en un sistema operativo Linux, asegúrese de que el dispositivo remoto también se está ejecutando en un sistema operativo compatible con Linux. Para obtener más información sobre los sistemas operativos compatibles con Linux, consulte la *SupportAssist Version 1.2 for Servers Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores) en Dell.com/ServiceabilityTools.

Pasos


1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos** en SupportAssist.


Se muestra la página **Dispositivos**.

2. Haga clic en **Agregar**.

Se muestra la ventana **Agregar dispositivo**.

3. Escriba el nombre de host o la dirección IP y el nombre de usuario y la contraseña del sistema operativo del dispositivo remoto en los campos adecuados.


 **NOTA:** El nombre de usuario y la contraseña que introduzca deben tener privilegios administrativas o elevados en el dispositivo remoto.


 **NOTA:** Si el sistema es un miembro de un dominio de Windows, deberá proporcionar el nombre de usuario en el formato [Dominio\Nombre de usuario]. Por ejemplo, MyDomain \MyUsername. También puede utilizar un punto [.] para indicar el dominio local. Por ejemplo, . \Administrator.

Ejemplo de nombre de usuario de Linux: root

4. Haga clic en **Agregar**.



Aparece la ventana **Agregar dispositivo** y le solicitará que permita que SupportAssist configure SNMP e instale o actualice OMSA en el dispositivo remoto.

 **NOTA:** La configuración de SNMP define el destino (alerta) de capturas SNMP de un dispositivo remoto y asegura que las alertas del dispositivo remoto se reenvíen al sistema local en el que está instalado SupportAssist.

 **PRECAUCIÓN:** Sin OMSA y la configuración de SNMP, SupportAssist no podrá identificar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el dispositivo remoto.


5. Haga clic en **Aceptar**.

El dispositivo remoto aparece en la página **Inventario de dispositivos** con el estado correspondiente:

- Si SupportAssist está configurando los valores de SNMP, el dispositivo remoto muestra el estado de **Configuración de SNMP**. 
- Si SupportAssist está instalando o actualizando OMSA, el dispositivo remoto muestra el  estado de **Instalando OMSA**.

Después de que se completan la instalación de OMSA y la configuración de SNMP, el estado del



dispositivo cambia a  **En buen estado**.

 **NOTA:** Si tiene problemas con la adición de un dispositivo remoto en SupportAssist, puede intentar agregar el dispositivo remoto (solo para servidores Dell PowerEdge de 12ª y 13ª generación) a través de un método alternativo. Para obtener información sobre cómo agregar un dispositivo remoto a través del método alternativo, consulte la sección "Adding a device (agentless monitoring)" (Cómo agregar un dispositivo [supervisión sin agente]) en la *Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers User's Guide* (Guía del usuario Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores) en Dell.com/ServiceabilityTools



Visualización de casos y dispositivos

1. Para ver los casos de soporte que han sido creados de forma automática por SupportAssist, haga clic en la pestaña **Casos**.
2. Para ver los dispositivos que se han agregado para supervisión en SupportAssist, haga clic en la pestaña **Dispositivos**.

También puede ver el estado de la funcionalidad de SupportAssist en cada dispositivo supervisado en la pestaña **Dispositivos**. Si hay un problema con la configuración del dispositivo o de la

configuración, el dispositivo muestra un  aviso o advertencia  estado de error. Puede que se muestre el estado de Error como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.

Inicio de sesión en SupportAssist

1. Abra SupportAssist.
Se abre la página **Inicio de sesión de SupportAssist** en una nueva ventana del explorador web.
2. Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos adecuados.
 -  **NOTA:** Debe proporcionar el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de usuario que cuente con privilegios elevados o normales en SupportAssist. Para obtener información acerca de los privilegios de usuarios de SupportAssist, consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#).
 -  **NOTA:** Si el dispositivo en el que está instalado SupportAssist es un miembro de un dominio, deberá proporcionar el nombre de usuario en el formato [Dominio\Nombre de usuario]. Por ejemplo, `MyDomain\MyUsername`. También puede utilizar un punto [.] para indicar el dominio local. Por ejemplo, `.\Administrator`.
3. Haga clic en **Iniciar sesión**.
se muestra la página **Casos** de SupportAssist.

Valores de recopilación de datos

De manera predeterminada, SupportAssist recopila automáticamente los datos (información del sistema) de todos los dispositivos supervisados en intervalos periódicos. Los datos también se recopilan automáticamente cuando se crea un caso de asistencia para resolver un problema que se detecta en un dispositivo supervisado. Si la política de seguridad de su empresa restringe el envío de algunos o todos los datos recopilados fuera de la red de la empresa, puede utilizar las opciones de configuración disponibles en SupportAssist para:

- Deshabilitar la recopilación de información de identidad de todos los dispositivos supervisados
- Deshabilitar la recopilación automática de datos durante la creación de casos de asistencia
- Deshabilitar la recopilación periódica automática de datos de uno o más tipos de dispositivos

Para obtener más información sobre la configuración de recopilación de datos, consulte la sección "Configuring data collection settings" (Configuración de los valores de recopilación de datos) en la *Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers User's Guide* (Guía del usuario de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores) [Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/support/learn/technical/serviceability-tools).

Envío de la información de sistema a Dell

Puede utilizar SupportAssist para recopilar y enviar la información del sistema desde un dispositivo supervisado a Dell.

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados. Para obtener información sobre los privilegios de usuario de SupportAssist, consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#).

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo desde el que desea recopilar y enviar información del sistema a Dell.
El enlace **Enviar registros del sistema** está habilitado.
3. Haga clic en **Enviar la información del sistema**.
La columna **Dirección IP/nombre** en la página **Inventario de dispositivos** muestra una barra de progreso y un mensaje que indica el estado de la recopilación y la carga de la información del sistema a Dell.

Grupos de usuarios de SupportAssist

SupportAssist mantiene la seguridad a través de los siguientes grupos de usuarios que se crean durante la instalación de SupportAssist:

- **SupportAssistAdmins**: los miembros de este grupo tienen los privilegios elevados o administrativos necesarios para realizar funciones básicas y avanzadas en SupportAssist.
 - Cuando SupportAssist está instalado en Windows, los miembros del grupo de usuarios Administradores locales se agregan automáticamente al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**.
 - Cuando SupportAssist está instalado en Linux, los usuarios raíz se agregan automáticamente al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**. Los miembros del grupo raíz Linux también tienen privilegios elevados en SupportAssist.
- **SupportAssistUsers**: los miembros de este grupo tienen los privilegios normales necesarios para realizar solo funciones básicas en SupportAssist.
 - Cuando SupportAssist está instalado en Windows, los miembros del grupo de usuarios Windows se agregan automáticamente a **SupportAssistUsers**.
 - Cuando SupportAssist está instalado en Linux, los miembros del grupo de usuarios Linux tienen privilegios normales en SupportAssist.

También puede agregar usuarios a cualquiera de los grupos de usuarios de SupportAssist en función de sus preferencias. Para obtener más información sobre los grupos de usuarios de SupportAssist, consulte la guía *Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers User's Guide* (Guía del usuario de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores) en Dell.com/ServiceabilityTools.

Recursos y documentos relacionados

Además de esta guía, puede consultar las siguientes guías disponibles en el sitio web de Asistencia de Dell.

Tabla 1. Documentos relacionados

Título del documento	Cómo acceder al documento
<i>Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers User's Guide (Guía del usuario de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i>	Visite Dell.com/ServiceabilityTools .
<i>Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i>	
<i>Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers Release Notes (Notas de la versión de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i>	
<i>Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers Reportable Items for Windows (Elementos de informes para Windows de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i>	
<i>Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers Reportable Items for Linux (Elementos de informes para Linux de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i>	
<i>Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide (Guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator)</i>	Visite Dell.com/OpenManageManuals y haga clic en OpenManage Server Administrator .
<i>Dell OpenManage Server Administrator User's Guide (Guía del usuario de Dell OpenManage Server Administrator)</i>	
<i>iDRAC User's Guide (Guía del usuario de iDRAC)</i>	Visite Dell.com/ESMmanuals y haga clic en Remote Access Controller .
<i>Dell SupportAssist: política de alerta</i>	Visite Dell.com/SupportAssistGroup .
<i>Administración de las credenciales de dispositivos de Windows en SupportAssist mediante la cuenta de servicio</i>	

Tutoriales en video

Puede acceder a los siguientes tutoriales en video relacionados con SupportAssist para servidores.

Tabla 2. Tutoriales en video

Título del video	Cómo acceder a los videos
Supervisión del sistema local (Windows)	Visite el canal Dell TechCenter en YouTube, y haga clic en la Lista de reproducción . En la lista de reproducción, haga clic en SupportAssist para servidores .
Supervisión del sistema local (Linux)	
Cómo agregar dispositivos	
Configuración de destino de alerta (Windows)	
Configuración de destino de alerta (Linux)	
Actualización o instalación automática de OMSA	

Título del video	Cómo acceder a los videos
Agrupación de dispositivos	
Visualización de recopilaciones	
Borrando registro de eventos del sistema	

Comunidad SupportAssist

También puede encontrar tutoriales en video, preguntas y respuestas entre usuarios, guías y demás información útil en el foro de SupportAssist, en Dell.com/SupportAssistGroup.

Servicio de consultoría remota de Dell

Puede utilizar su contrato de servicio de consultoría remota de Dell o hacer un pedido y programar una fecha con un experto en implementación de administración de sistemas para la instalación y configuración de SupportAssist, desde el principio hasta el fin. Para obtener más información, ver el documento [Descripción del servicio de Servicios de consultoría remota](#).