

Dell SupportAssist versión 1.3 para servidores

Guía del usuario



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.

© 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 - 06

Rev. A00

Tabla de contenido

1 Descripción general.....	8
Novedades de esta versión.....	9
Funcionamiento de SupportAssist.....	9
Capacidades de SupportAssist disponibles con contratos de servicio Dell.....	10
Datos recopilados por SupportAssist.....	11
2 Introducción a Dell SupportAssist.....	13
Configuración básica.....	13
Configuración avanzada.....	13
Evaluación de SupportAssist.....	13
Descarga del paquete de instalación de SupportAssist.....	14
Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist.....	14
Requisitos de hardware.....	15
Requisitos del sistema operativo para instalar SupportAssist.....	15
Requisitos del explorador de web.....	16
Requisitos de red.....	16
Instalación de SupportAssist.....	17
Instalación de SupportAssist (Windows).....	17
Instalación de SupportAssist (Linux).....	18
Instalación de SupportAssist en modo silencioso (Linux).....	19
Registro de SupportAssist.....	20
Configuración de un sistema SELinux habilitado para recibir alertas.....	22
Actualización de SupportAssist (Windows).....	23
Actualización de SupportAssist (Linux).....	24
Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist.....	25
Inicio de sesión en SupportAssist.....	26
Cierre de sesión de SupportAssist.....	26
3 Cómo agregar dispositivos para su supervisión.....	27
Ventajas de la supervisión basada en agente.....	27
Cómo agregar un dispositivo (supervisión basada en agentes).....	28
Configuración del destino de alertas (capturas SNMP).....	30
Cómo agregar un dispositivo (supervisión sin agentes).....	34
Configuración de un destino de alerta manual de iDRAC por medio de la interfaz web.....	35
4 Visualización de casos y dispositivos.....	37
Visualización de todos los casos de asistencia.....	37
Opciones de administración de casos.....	37

Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas.....	38
Solicitud para reanudar las actividades de asistencia.....	38
Solicitud para cerrar un caso de asistencia.....	39
Visualización del inventario de dispositivos.....	40
Visualización de la descripción general del dispositivo.....	40
Filtrado de los datos mostrados.....	40
Borrado del filtro de datos.....	41
Cómo ordenar los datos mostrados.....	41
Comprobación de los casos de asistencia para un dispositivo específico.....	41
5 Agrupación de dispositivos.....	42
Visualización de grupos de dispositivos.....	43
Creación de un grupo de dispositivos.....	43
Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos.....	43
Administración de credenciales de un grupo de dispositivos.....	44
Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos.....	45
Edición de detalles de grupos de dispositivos.....	46
Eliminación de un grupo de dispositivos.....	46
6 Acerca del modo de mantenimiento.....	47
Modo de mantenimiento a nivel global.....	47
Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo.....	47
Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel global.....	48
Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo.....	49
7 Mantener la capacidad de SupportAssist.....	50
Edición de las credenciales de dispositivo.....	50
Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist.....	51
Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist.....	52
Visualización y actualización de la información de contacto.....	52
Configuración de los valores del servidor proxy.....	53
Prueba de conectividad.....	54
Visualización del estado de conectividad.....	54
Realización de la prueba de conectividad.....	55
Probar la capacidad de creación de datos.....	55
Borrado del registro de eventos del sistema (SEL).....	56
Actualización automática.....	56
Habilitación de las actualizaciones automáticas.....	57
Cómo eliminar un dispositivo.....	58
8 Configuración de notificaciones por correo electrónico.....	59
Configuración de los valores de notificación de correo electrónico.....	59

Configuración de los valores del servidor SMTP.....	60
9 Configuración de los valores de recopilación de datos.....	62
Requisitos previos para la recopilación de información del sistema.....	62
Habilitación y deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema al crear un caso.....	63
Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos.....	64
Personalización de la programación de recopilación periódica de información del sistema.....	64
Deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema desde dispositivos específicos.....	65
Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad.....	66
Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información sobre el software y del registro del sistema.....	67
10 Acceso a datos recopilados.....	69
Visualización de la información del sistema recopilada.....	69
Visor de configuración.....	70
Vistas de datos.....	70
Tipos de registros.....	71
Elementos notificados en recopilaciones periódicas.....	71
11 Uso de SupportAssist para recopilar y enviar información del sistema.....	75
Configuración de SupportAssist para recopilar y enviar información del sistema.....	75
Recopilación y envío de la información del sistema.....	76
12 Otra información útil.....	77
Grupos de usuarios de SupportAssist.....	77
Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios.....	79
Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist (Windows).....	79
Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist (Linux).....	80
Aceptación o rechazo de mensajes de correo electrónico de informes de recomendación del servidor ProSupport Plus.....	80
Envío de la información del sistema de forma manual.....	81
Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente.....	81
Compatibilidad para la configuración automática de los valores de SNMP.....	83
Correlación de dispositivos.....	83
Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados.....	84
Compatibilidad con servidores de Dell OEM.....	84
Instalación de Net-SNMP (Linux únicamente).....	84
Configuración del acceso sudo para SupportAssist (Linux).....	85

Programación predeterminada para la recopilación de información del sistema.....	85
Tipos de notificaciones por correo electrónico.....	86
Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist y el servidor SupportAssist.....	88
Acceso a los registros de aplicación de SupportAssist.....	89
Administración de tormenta de sucesos.....	89
Acceso a la ayuda contextual.....	90
Visualización de la información del producto SupportAssist.....	90
Desinstalación SupportAssist.....	90
Desinstalación de SupportAssist (Windows).....	90
Desinstalación de SupportAssist (Linux).....	91
Instalación de SupportAssist en modo silencioso (Linux).....	91
Identificación de la generación de un servidor Dell PowerEdge.....	91

13 Solución de problemas..... 93

Instalación de SupportAssist.....	93
Registro de SupportAssist.....	93
Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist.....	93
Inicio de sesión en SupportAssist.....	94
No se ha podido agregar el dispositivo.....	94
OMSA no está instalado.....	95
SNMP no configurada.....	96
Nueva versión de OMSA disponible.....	96
No se puede configurar SNMP.....	96
No se ha podido comprobar la configuración de SNMP.....	96
No se ha podido instalar OMSA.....	97
No se pudo comprobar la versión de OMSA.....	97
OMSA no admitido.....	98
No se puede conectar con el dispositivo.....	98
No se ha podido recopilar información del sistema.....	98
No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema.....	99
No se ha podido exportar la recopilación.....	99
No se ha podido enviar la información del sistema.....	100
Ha fallado la autenticación	100
El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado.....	101
Borrado del registro de eventos del sistema mediante iDRAC.....	101
Borrado del registro de eventos del sistema mediante OMSA.....	101
Modo de mantenimiento.....	102
Actualización automática.....	102
No se pueden editar las credenciales del dispositivo.....	102
Creación de casos automática.....	103
Tareas programadas.....	103

Servicio SupportAssist.....	104
Comprobación del estado del servicio SupportAssist (Windows).....	104
Comprobación del estado del servicio SupportAssist (Linux).....	104
Otros servicios.....	105
Servicio WMI.....	105
Servicio SSH.....	105
Seguridad.....	105
14 Apéndice de código de error.....	106
15 Interfaz para el usuario de Dell SupportAssist.....	120
Asistente de configuración.....	121
Bienvenido.....	121
Configuración de proxy.....	121
Registro.....	122
Resumen.....	122
Inicio de sesión.....	122
Casos.....	123
Inventario de dispositivos.....	125
Agregar dispositivo.....	129
Descripción general del dispositivo.....	130
Grupos de dispositivos.....	130
Administrar dispositivos.....	131
Administrar credenciales.....	132
Administrar contactos.....	132
Editar/eliminar grupo.....	133
Configuración.....	134
Registros del sistema.....	134
Configuración de proxy.....	135
Preferencias.....	136
Información de contacto.....	138
Configuración SMTP.....	139
Prueba de conectividad.....	140
Probar SupportAssist.....	141
16 Recursos y documentos relacionados.....	143
Tutoriales en video.....	144
Comunidad SupportAssist.....	144
Servicio de consultoría remota de Dell.....	144
Acceso a documentos desde el sitio de asistencia de Dell.....	144
Cómo ponerse en contacto con Dell.....	145

Descripción general


Dell SupportAssist para servidores es una aplicación que permite asistencia automatizada 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 Dell Technical Support 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 Technical Support. Los datos recopilados ayudan a Dell Technical Support a proporcionarle una asistencia mejorada, personalizada y eficaz. SupportAssist también incluye una respuesta proactiva de parte de Dell Technical Support para ayudarle a resolver el problema.

 **NOTA:** Las capacidades admitidas de SupportAssist en un dispositivo Dell supervisado pueden variar según el contrato de servicio Dell. Para obtener más información sobre las capacidades de SupportAssist, consulte [Capacidades de SupportAssist y contratos de servicio Dell](#).


La instalación y el uso de SupportAssist son opcionales y proporcionan una asistencia, productos y servicios mejorados diseñados para satisfacer sus necesidades. La versión 1.3 de SupportAssist para servidores automatiza la asistencia de Dell Technical Support para:

- Servidores Dell PowerEdge de 9ª a 13ª generación
- Servidores Dell PowerEdge serie C
- Dell XC Series de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web
- Soluciones escalables de centro de datos Dell
- Dispositivos Dell PowerVault NX
- Dispositivos Dell PowerVault DL
- Servidores Dell OEM-ready

Para obtener una lista de los modelos de dispositivos PowerEdge admitidos, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores) en Dell.com/ServiceabilityTools.

 **NOTA:** SupportAssist for Servers puede detectar y supervisar dispositivos de forma independiente. No depende de consolas de administración de sistemas como Dell OpenManage Essentials o Microsoft System Center Operations Manager para detectar y supervisar dispositivos.

Este documento proporciona la información necesaria para instalar y utilizar SupportAssist para supervisar dispositivos para problemas de hardware, para recopilar información del sistema y para crear automáticamente un caso de asistencia si se detecta un problema.

 **NOTA:** En este documento, el término *sistema local* se refiere al sistema en el que se instala SupportAssist; *dispositivo remoto* se refiere a cualquier otro dispositivo que desea que SupportAssist supervise por si hubiera problemas de hardware. De manera predeterminada, SupportAssist supervisa automáticamente los problemas de hardware que puedan ocurrir en el sistema local. Para permitir que SupportAssist supervise los problemas de hardware que puedan ocurrir en los dispositivos remotos, debe agregar cada dispositivo remoto en SupportAssist.

Enlaces relacionados

[Datos recopilados por SupportAssist](#)


[Identificación de la generación de un servidor Dell PowerEdge](#)


Novedades de esta versión

- Visualización del estado del caso de asistencia y del origen independientemente del método de creación de casos para las etiquetas de servicios con una autorización de ProSupport o ProSupport Plus que están supervisadas por SupportAssist. Ver [Casos](#).
- Capacidad para visualizar rápidamente los casos de asistencia para un dispositivo específico. Ver [Comprobar casos de asistencia](#).
- Capacidad para probar la capacidad de creación de casos de asistencia. Ver [Probar la capacidad de creación de casos de asistencia](#).
- Capacidad para solicitar que la asistencia técnica de Dell suspenda, reanude o cierre actividades relacionadas con un caso de asistencia técnica. Ver [Opciones de administración de casos](#).
- Capacidad para transponer los datos que aparecen en el visor de configuración. Ver [Vistas de datos](#).
- Capacidad para cancelar recopilación iniciada manualmente. Ver [Enviar la información del sistema manualmente](#).
- Soluciones escalables de Dell Datacenter admitidas. Para obtener una lista de los modelos de dispositivos PowerEdge admitidos, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist versión 1.3 para servidores) en [Dell.com/ServiceabilityTools](#).
- Compatibilidad para la recopilación de los datos siguientes:
 - Registro de Dell Lifecycle Controller de servidores PowerEdge de Dell de 12.^a y 13.^a generación.
 - Registro de TTY de servidores PowerEdge que tienen la versión de firmware iDRAC 2.00.00.00 o posterior instalada.
- Compatibilidad para instalar SupportAssist en sistemas operativos Linux adicionales. Ver [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist](#).

Funcionamiento de SupportAssist

Cuando SupportAssist esté instalado y los dispositivos que se van a supervisar están configurados correctamente, SupportAssist recibe una alerta cuando se produce un suceso de hardware en cualquier dispositivo supervisado. Las alertas recibidas se filtran utilizando varias políticas para decidir si las alertas califican para la creación de un nuevo caso de asistencia o para actualizar un caso de asistencia existente. Todas las alertas que califiquen 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. Una vez creado o actualizado el caso de asistencia, SupportAssist recopila la información del sistema desde el dispositivo que generó la alerta y envía la información de forma segura a Dell. La asistencia técnica de Dell utiliza la información del sistema para solucionar problemas y proporcionar la solución adecuada.

 **NOTA:** Para obtener más información sobre cómo SupportAssist procesa alertas y crea automáticamente casos de asistencia, consulte el documento técnico *Dell SupportAssist: Alert Policy* (Dell SupportAssist: Política de alertas) en [Dell.com/SupportAssistGroup](#).

 **NOTA:** SupportAssist le envía notificaciones automáticas por correo electrónico sobre los casos de asistencia, el estado del dispositivo, el estado de la conectividad de red y demás. Para obtener información acerca de las distintas notificaciones por correo electrónico, consulte [Tipos de notificaciones por correo electrónico](#).

Capacidades de SupportAssist disponibles con contratos de servicio Dell

Las principales ventajas de SupportAssist están disponibles solo para los dispositivos que tienen un contrato de servicio Dell ProSupport o Dell ProSupport Plus activo. SupportAssist también detecta posibles problemas de hardware en los dispositivos que tienen un contrato de servicio básico de hardware Dell. Sin embargo, no se crea un caso de asistencia automáticamente para dispositivos con un contrato de servicio básico de hardware de Dell.

La siguiente tabla proporciona una comparación de las capacidades de SupportAssist compatibles con contratos de servicio de hardware básico, ProSupport y ProSupport Plus.

Tabla 1. Capacidades de SupportAssist

Capacidad de SupportAssist	Descripción	Tipo de contrato de servicio de Dell		
		Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus
Detección proactiva de errores de hardware	SupportAssist recibe alertas para eventos de hardware que se producen en dispositivos supervisados y determina de forma proactiva si las alertas indican un error de hardware.	✓	✓	✓
Detección predictiva de errores de hardware*	El análisis inteligente de datos recopilados a partir de un dispositivo supervisado se utiliza para predecir errores de hardware que puedan producirse en el futuro.	✗	✗	✓
Recopilación automática de datos	Los datos necesarios para solucionar un error de hardware se recopilan automáticamente desde el dispositivo supervisado y se envían de forma segura a Dell.	✓	✓	✓
Creación automatizada de casos de soporte	Cuando se detecta un error de hardware, ya sea de manera proactiva o predictiva, se crea automáticamente una solicitud de servicio a través del servicio de asistencia técnica de Dell.	✗	✓	✓
Notificación automatizada por correo electrónico	Se envía automáticamente una notificación por correo electrónico sobre el problema o sobre el caso de asistencia a los contactos de SupportAssist principales y secundarios de su empresa.	✗	✓	✓
Respuesta proactiva con el servicio de	Un agente de asistencia técnica de Dell se pone en contacto con usted de manera proactiva para hablar	✗	✓	✓

Capacidad de SupportAssist	Descripción	Tipo de contrato de servicio de Dell		
		Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus
asistencia técnica de Dell	sobre el caso de asistencia y le ayuda a resolver el problema.			
Envío proactivo de piezas	A raíz del análisis de la información de sistema recopilada, si el agente de asistencia técnica de Dell determina que debe sustituirse una pieza para resolver el problema, una pieza de reemplazo se le enviará, con su consentimiento.	✘	✔	✔
Informes ProSupport Plus	Los datos recopilados periódicamente por SupportAssist permiten a Dell proporcionarle información detallada sobre la configuración del entorno como se mantuvo de su empresa con recomendaciones de firmware proactivo y otros informes.	✘	✘	✔

* La detección predictiva de errores de hardware se aplica únicamente a las unidades de disco duro, planos posteriores y expansores de un servidor Dell PowerEdge de 12ª o 13ª generación con PowerEdge RAID Controller (PERC) de las series 5 a 9. La detección predictiva de errores de hardware solo es posible cuando SupportAssist está configurado para recopilar y enviar información del sistema periódicamente a Dell desde los dispositivos supervisados.

Datos recopilados por SupportAssist

SupportAssist supervisa continuamente los datos de configuración e información de uso del hardware y software Dell administrado. Aunque Dell no anticipa acceder o recopilar información personal, tal como archivos personales, historial de exploración o cookies, en conexión con este programa, cualquier dato personal que se recopile o visualice involuntariamente será tratado de acuerdo a la Directiva de Privacidad Dell correspondiente disponible en Dell.com/privacy.


La información cifrada en el archivo de registro de datos que se envió a Dell contiene las siguientes categorías de datos:


- **Inventario de software y hardware:** dispositivos instalados, procesador(es), memoria, dispositivos de red, uso y Etiqueta de servicio.
- **Configuración de software para servidores:** sistema operativo y aplicaciones instaladas.
- **Información de identidad:** nombre del equipo, nombre de dominio y dirección IP
- **Datos de evento:** registros de eventos de Windows, volcado de núcleo y registros de depuración.

También puede acceder y ver los datos recopilados por SupportAssist. Para obtener información sobre la visualización de los datos recopilados, consulte [Visualización de la información del sistema recopilada](#).

De forma predeterminada, SupportAssist recopila datos de todos los dispositivos admitidos en un entorno, independientemente del tipo de contrato de servicio de los dispositivos, y los envía a Dell. La recopilación de datos es escalonada, y los datos se recopilan de 10 dispositivos a la vez. Para obtener

más información acerca de la frecuencia predeterminada de la recopilación de datos, ver [Programación predeterminada para la recopilación de información del sistema](#).

 **NOTA:** Si la política de seguridad de la empresa restringe el envío de algunos de los datos recopilados fuera de la red de la empresa, puede configurar SupportAssist para excluir la recopilación de determinados datos de los dispositivos supervisados. Para obtener información sobre cómo excluir la recopilación de determinados datos, consulte [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad](#) y [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información sobre el software y del registro del sistema](#).

 **NOTA:** Para obtener más información sobre los datos recopilados por SupportAssist y cómo Dell utiliza los datos recopilados, ver el documento técnico *Dell SupportAssist: Security Considerations* (Dell SupportAssist: Consideraciones de seguridad) en Dell.com/SupportAssistGroup.

Introducción a Dell SupportAssist

SupportAssist automatiza la ayuda de la asistencia técnica de Dell para los dispositivos Dell. Puede utilizar SupportAssist para supervisar uno o más dispositivos.

Configuración básica

La configuración básica permite que SupportAssist supervise el sistema local (el servidor en el que está instalado SupportAssist). Si solo desea supervisar un único dispositivo, solo se requiere la configuración básica. Para supervisar más de un dispositivo, deberá completar la configuración básica y avanzada.

Para completar la instalación básica:

1. Descargue el paquete de instalación de SupportAssist. Ver [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist](#).
2. Revise los requisitos para instalar SupportAssist. Ver [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist](#).
3. Instale SupportAssist. Ver [Instalación de SupportAssist](#).
4. Complete el registro de SupportAssist. Ver [Registro de SupportAssist](#).
5. (Opcional) Actualice la información de contacto para que incluya un contacto secundario de SupportAssist y una dirección de envío de piezas. Consulte [Visualización y actualización de la información de contacto](#).

Configuración avanzada

La configuración avanzada permite que SupportAssist supervise varios dispositivos e incluye agregar cada dispositivo que desee supervisar en SupportAssist.

Para completar la configuración avanzada:

1. Asegúrese de que haya completado los pasos que aparecen en la sección "Configuración básica".
2. Agregue cada dispositivo que desee supervisar en SupportAssist. Ver [Cómo agregar dispositivos para la supervisión](#).
3. (Opcional) Si su empresa utiliza un servidor SMTP(servidor de correo electrónico), configure los valores del servidor SMTP en SupportAssist. Ver [Configuración de los valores del servidor SMTP](#).
4. (Opcional) Si desea administrar un conjunto de dispositivos como un grupo, cree uno o varios grupos de dispositivos en función de sus preferencias. Consulte [Agrupación de dispositivos](#).

Evaluación de SupportAssist

De manera predeterminada, SupportAssist recopila automáticamente información del sistema de los dispositivos supervisados en intervalos periódicos y también cuando se crea un caso de asistencia. La información del sistema recopilada se envía de forma segura a Dell. Para obtener información sobre los datos recopilados por SupportAssist de los dispositivos supervisados, consulte [Datos recopilados por](#)

[SupportAssist](#). Si tiene inquietudes sobre la seguridad y los datos recopilados por SupportAssist, puede deshabilitar determinadas opciones de configuración y evaluar SupportAssist.

También puede ver los datos recopilados por SupportAssist. Para obtener información sobre la visualización de los datos recopilados, ver [Visualización de la información del sistema recopilada](#).

Si la política de seguridad de la empresa restringe el envío de algunos de los datos recopilados fuera de la red de su empresa, puede utilizar las siguientes opciones de configuración disponibles en SupportAssist:

- Puede deshabilitar la recopilación de información de identidad de todos los dispositivos supervisados. Consulte [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad](#).
- Puede deshabilitar la recopilación de información del software y del registro del sistema de todos los dispositivos supervisados. Consulte [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información sobre el software y del registro del sistema](#).
- Puede deshabilitar la recopilación periódica de la información del sistema de los dispositivos supervisados. Ver [Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información de todos los dispositivos](#).
- Puede deshabilitar la recopilación periódica de la información del sistema para un tipo de dispositivo específico. Ver [Deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de dispositivos específicos](#).
- Puede deshabilitar la recopilación automática de información del sistema cuando se crea un caso de asistencia. Ver [Habilitación o deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema](#).

En la mayoría de los casos, todo o parte de los datos recopilados por SupportAssist son necesarios para que el servicio de asistencia técnica de Dell pueda diagnosticar problemas adecuadamente y proporcionar una solución adecuada. Para recibir todas las ventajas de SupportAssist, debe habilitar todas las opciones de recopilación de datos.

Descarga del paquete de instalación de SupportAssist

1. Visite [Dell.com/SupportAssist](#).
Se muestra el portal SupportAssist.
2. En la sección **Versiones disponibles**, haga clic en el enlace **Más información** que aparece bajo **SupportAssist para servidores, almacenamiento y redes**.
Se muestra la página **SupportAssist para servidores, almacenamiento y redes**.
3. En la sección **Descargas**, en **SupportAssist para servidores**, realice una de las siguientes opciones en función en el paquete de instalación que desea descargar:
 - Para el paquete instalación de Windows, haga clic en el enlace **SupportAssist para servidores (Windows)**.
 - Para el paquete instalación de Linux, haga clic en el enlace **SupportAssist para servidores (Linux)**.La página **Detalles sobre controladores** se muestra en una nueva ventana del explorador web.
4. En la sección **Formatos disponibles**, haga clic en el enlace **Descargar** que aparece bajo **Formato de archivo: aplicación**.

Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist


Puede instalar SupportAssist en cualquier servidor Dell PowerEdge (de 9.^a o 13.^a generación) que cumpla con los requisitos mínimos especificados en las siguientes secciones.

Requisitos de hardware

La siguiente tabla proporciona un resumen de los requisitos mínimos de hardware del servidor en el que desea instalar SupportAssist.


Tabla 2. Requisitos de hardware

Hardware	Para la recopilación de datos solo de un único dispositivo	Para la supervisión y recopilación de datos de hasta 20 dispositivos	Para la supervisión y recopilación de datos de hasta 100 dispositivos	Para la supervisión y recopilación de datos de hasta 300 dispositivos
Procesador	1 núcleo	2 núcleos	4 núcleos	4 núcleos
Memoria instalada (RAM)	4 GB	4 GB	8 GB	8 GB
Disco duro (espacio libre)	1 GB	4 GB	12 GB	32 GB

 **NOTA:** Para la supervisión de un gran número de dispositivos en su entorno, Dell recomienda instalar SupportAssist en un servidor dedicado. Las colecciones periódicas (necesarias para informes de ProSupport Plus) de un gran número de dispositivos puede resultar en una alta utilización de la memoria en del procesador en el servidor de supervisión. La alta utilización de recursos puede afectar a otras aplicaciones que se ejecutan en el servidor de supervisión, si los recursos se comparten con otras aplicaciones.

Requisitos del sistema operativo para instalar SupportAssist

 **NOTA:** SupportAssist se puede instalar solo en sistemas operativos de 64 bits.

 **NOTA:** SupportAssist también puede instalarse en una controladora de dominio de Microsoft Windows.

 **NOTA:** La instalación de SupportAssist no se admite en el Server Core.


El servidor en el que desea instalar SupportAssist debe ejecutar uno de los siguientes sistemas operativos Windows o Linux.

- Sistemas operativos Windows:
 - Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard, Enterprise y Datacenter
 - Microsoft Windows Server 2008 SP2 Standard, Enterprise y Datacenter
 - Windows Server 2012 R2 Standard y Datacenter
 - Windows Server 2012 Standard, Essentials y Datacenter
 - Small Business Server 2008 Essentials y Standard
 - Small Business Server 2011 Essentials y Standard
- Sistemas operativos Linux:
 - Red Hat Enterprise Linux 7.x
 - Red Hat Enterprise Linux 6.x
 - Red Hat Enterprise Linux 5.x
 - CentOS 7.x
 - CentOS 6.x


- Novell SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1
- SUSE Linux Enterprise Server 12
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4
- Oracle Linux 7.x
- Oracle Linux 6.x

Requisitos del explorador de web

Para ver la interfaz de usuario de SupportAssist, es necesario uno de los siguientes exploradores web.


 **NOTA:** La seguridad de la capa de transporte (TLS) versión 1.0 o posterior debe estar habilitada en el explorador web.

- Internet Explorer 10 u 11
- Mozilla Firefox 31 o posterior

 **NOTA:** En los sistemas operativos compatibles con Linux, también se puede acceder a SupportAssist mediante la versión del navegador web nativo.

Requisitos de red

- Conexión a Internet: red GbE estándar.
- El servidor en el que está instalado SupportAssist ha de poder comunicarse con el servidor SupportAssist alojado por Dell con el protocolo HTTPS.
- El sistema local (el servidor en el que está instalado SupportAssist) debe poder conectarse a los siguientes destinos:
 - **api.dell.com**: punto extremo para el servidor SupportAssist.
 - **https://is.us.dell.com/fus/api/2.0/uploadfile**: el servidor de carga de archivos donde la información recopilada del sistema ha sido cargada.
 - **https://downloads.dell.com/**: para descargar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) y obtener información sobre la versión nueva de SupportAssist.

 **NOTA:** Para comprobar si se puede acceder a los destinos, siga las instrucciones de la sección [Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist y el servidor SupportAssist](#).

En la tabla siguiente se enumeran los puertos que deben estar abiertos en el sistema local.

Tabla 3. Requisitos de puerto de red en el sistema local

Puerto	Uso
22	Para agregar el sistema local que ejecuta un sistema operativo Linux y para recopilar información del sistema
25	Para la comunicación SMTP (necesario para que SupportAssist envíe determinadas notificaciones de correo electrónico a través del servidor SMTP que utiliza su empresa)
80	Para la comunicación HTTP
135	Para la comunicación de Instrumental de administración de Windows (WMI)
162	Para recibir alertas (capturas SNMP) desde dispositivos remotos

Puerto	Uso
443	Para la comunicación de Capa de sockets seguros (SSL), la comunicación WS-Man y para comprobar la información de actualización de SupportAssist
1311	Para la comunicación OMSA
2607	Para abrir SupportAssist de manera segura (HTTPS) desde un sistema remoto
9090	Para abrir SupportAssist desde el sistema local
61616	Para procesar tareas de SupportAssist


En la tabla siguiente se enumeran los puertos que deben estar abiertos en los dispositivos remotos que desea supervisar mediante SupportAssist.

Tabla 4. Requisitos de puerto de red en dispositivos remotos

Puerto	Uso
22	Para agregar un dispositivo remoto que ejecuta un sistema operativo Linux y para recopilar información del sistema desde el dispositivo
135	Para la comunicación WMI
161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
443	Para una comunicación de capa de sockets seguros (SSL) e información de actualización de WS-Man
1311	Para la comunicación OMSA

Instalación de SupportAssist

Puede instalar SupportAssist en un servidor que ejecuta un sistema operativo Windows o Linux compatible. En las secciones siguientes se proporcionan las instrucciones necesarias para instalar SupportAssist en los sistemas operativos Windows y Linux.

 **NOTA: Para instalación de SupportAssist en sistemas operativos Linux solamente:** cuando SupportAssist se instala en un servidor que ejecuta un sistema operativo Linux, SupportAssist puede supervisar el sistema local y los dispositivos remotos que ejecutan sistemas operativos Linux admitidos. La supervisión de dispositivos remotos que ejecutan cualquier otro sistema operativo solo es posible si los dispositivos se agregan en SupportAssist para la supervisión sin agentes. Para obtener información sobre cómo agregar un dispositivo para supervisión sin agentes, consulte [Cómo agregar un dispositivo \(supervisión sin agentes\)](#).


Instalación de SupportAssist (Windows)

Requisitos previos

- Asegúrese de haber descargado el paquete de instalación de SupportAssist para los sistemas operativos de Windows. Ver [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist](#).
- Asegúrese de que el sistema cumple con los requisitos para instalar SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist](#).

Pasos


1. Haga clic con el botón derecho en el paquete del instalador de SupportAssist y, a continuación, seleccione **Ejecutar como administrador**.

-  **NOTA:** El Control de acceso de usuario (UAC) de Microsoft requiere que se realice la instalación con privilegios elevados que se pueden obtener solamente mediante la opción **Ejecutar como administrador**. Si ha iniciado sesión en el sistema como Administrador, haga doble clic en el paquete del instalador para instalar SupportAssist. Sin embargo, asegúrese de confirmar el cuadro de diálogo **Abrir archivo - advertencia de seguridad** para continuar.

La página **Preparando la instalación** se muestra brevemente y, a continuación, se muestra la página **Bienvenido al instalador Dell SupportAssist**.

2. Haga clic en **Siguiente**.

Se abre la página **Contrato de licencia**.


-  **NOTA:** Para realizar la instalación y utilizar SupportAssist, deberá permitir que Dell guarde cierta Información de identificación personal (PII), como su información de contacto, las credenciales del dispositivo, etc. No se puede proceder con la instalación de SupportAssist si no permite que Dell guarde su PII.


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 SupportAssist** brevemente y, a continuación, aparece la página **Se ha completado la instalación**.

5. Haga clic en **Finalizar** para salir del instalador de SupportAssist.

Se abre la página **Inicio de sesión de SupportAssist** en una nueva ventana del explorador web.

-  **NOTA:** Si la inicialización del servicio SupportAssist tarda más tiempo de lo esperado, se mostrará un mensaje de error. Si se presenta este problema, cierre el explorador web e intente acceder a SupportAssist más tarde. Para obtener instrucciones sobre cómo acceder a SupportAssist, consulte [Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist](#).

-  **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 Microsoft 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 de Dell SupportAssist** para completar el proceso de registro de SupportAssist.

Instalación de SupportAssist (Linux)

Requisitos previos


- Asegúrese de que ha descargado el paquete de instalación de SupportAssist para sistemas operativos Linux.
- Asegúrese de que ha iniciado sesión en el sistema con privilegios de raíz.
- Asegúrese de que Net-SNMP esté instalado en el sistema. Para obtener más información sobre la instalación de Net-SNMP, consulte [Instalación de Net-SNMP \(solo Linux\)](#).


-  **NOTA:** Si elige instalar Net-SNMP después de la instalación de SupportAssist, asegúrese de ejecutar el archivo de secuencias de comandos, **snmptrapdServiceConfiguration.sh**, después de instalar Net-SNMP. El archivo de secuencia de comandos estará disponible en **/opt/dell/supportassist/scripts** después de que se haya completado la instalación de SupportAssist.

- Asegúrese de que el sistema cumple con los requisitos para instalar SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist](#).

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.

 **NOTA:** Si la inicialización del servicio SupportAssist tarda más tiempo de lo esperado, se mostrará un mensaje de error. Si se presenta este problema, cierre el explorador web e intente acceder a SupportAssist más tarde. Para obtener instrucciones sobre cómo acceder a SupportAssist, consulte [Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist](#).

 **NOTA:** Si utiliza un emulador de terminal Linux, como por ejemplo PuTTY para instalar SupportAssist de manera remota, no se muestra la página **Inicio de sesión de SupportAssist**. En este caso, debe acceder a la página **Inicio de sesión de SupportAssist** mediante uno de los métodos siguientes:

- Inicie sesión en un sistema remoto y acceda a la siguiente dirección web utilizando un explorador web:

```
https://<Dirección IP o nombre de host del servidor en el que  
SupportAssist está instalado>:2607/SupportAssist
```

 **NOTA:** Puede acceder a SupportAssist desde un sistema remoto solo si el puerto 2607 está abierto en el sistema donde SupportAssist está instalado.

- Inicie sesión en el sistema local y acceda a la siguiente dirección web utilizando un explorador web:

```
http://localhost:9090/SupportAssist
```

7. Escriba el nombre de usuario y la contraseña de un usuario con privilegios raíz en el sistema donde SupportAssist está instalado 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 de Dell SupportAssist** para completar el proceso de registro de SupportAssist.

Instalación de SupportAssist en modo silencioso (Linux)

Requisitos previos

- Asegúrese de que ha descargado el paquete de instalación de SupportAssist para sistemas operativos Linux.
- Asegúrese de que ha iniciado sesión en el sistema con privilegios de raíz.

- Asegúrese de que Net-SNMP esté instalado en el sistema. Para obtener más información sobre la instalación de Net-SNMP, consulte [Instalación de Net-SNMP \(solo Linux\)](#).

 **NOTA:** Si elige instalar Net-SNMP después de la instalación de SupportAssist, asegúrese de ejecutar el archivo de secuencias de comandos, `snmptrapdServiceConfiguration.sh`, después de instalar Net-SNMP. El archivo de secuencia de comandos estará disponible en `/opt/dell/supportassist/scripts` después de que se haya completado la instalación de SupportAssist.

- Asegúrese de que el sistema cumple con los requisitos para instalar SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist](#).

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 silent` y presione Intro.

Siguientes pasos

Siga las instrucciones que aparecen en el **Asistente de configuración de Dell SupportAssist** para completar el proceso de registro de SupportAssist.


Registro de SupportAssist


Requisitos previos

- Si el sistema en el que haya instalado SupportAssist se conecta a Internet mediante un servidor proxy, asegúrese de contar con los detalles del servidor proxy.
- Asegúrese de disponer de los detalles del contacto al que desee asignar como contacto principal de su empresa para SupportAssist.

Sobre esta tarea

El **Asistente de configuración Dell SupportAssist** lo guía a través del proceso de configuración de los valores del servidor proxy (si corresponde) y completar el proceso de registro. El asistente de configuración se muestra cuando se inicia sesión en SupportAssist por primera vez.

 **NOTA:** Si la función **Configuración de seguridad mejorada de Internet Explorer** está habilitada cuando utiliza Internet Explorer, el **Asistente de configuración de SupportAssist** no se muestra.

 **NOTA:** Es obligatorio completar todos los pasos correspondientes que se muestran en el asistente de configuración antes de poder utilizar SupportAssist. Si no completa todos los pasos en el asistente de configuración, cada vez que inicie sesión en SupportAssist, se muestra la página **Configuración de SupportAssist incompleta**. En esta página, puede hacer clic en **Configuración** para abrir el asistente de configuración y completar los pasos correspondientes.

Pasos


1. En la página **Bienvenido**, 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 se conecta a Internet a través de un servidor proxy. Si hace clic en **Sí**, aparecerá la página **Configuración de proxy**.


Si el sistema 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. En el campo **Dirección**, escriba la dirección IP o el nombre de host del servidor proxy.
 - b. En el campo **Puerto**, introduzca el número de puerto del servidor proxy.
 - c. 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.
 - d. 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 continúa, póngase en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.

3. En la página **Registro**, proporcione la siguiente información:
 - **Nombre de la empresa**: el nombre de la empresa debe contener uno o más caracteres imprimibles, y no debe superar los 256 caracteres.
 - **País/Territorio**: seleccione su país o territorio.
 - **Nombre de pila**: el nombre de pila puede contener letras, comillas ['], puntos [.], espacios y no debe superar los 50 caracteres.
 - **Apellido(s)**: el/los apellido(s) puede(n) contener letras, comillas ['], puntos [.], espacios y no debe superar los 50 caracteres.
 - **Número de teléfono**: el número de teléfono debe contener entre 10 y 50 caracteres. El número de teléfono puede proporcionarse en formato internacional, e incluir caracteres especiales como (,) , + y -.
 - **Número de teléfono alternativo**: opcional, con los mismos requisitos que el **Número de teléfono**.
 - **Dirección de correo electrónico**: proporcione la dirección de correo electrónico en el formato nombre@empresa.com. Debe contener un mínimo de cinco caracteres y no superar los 50 caracteres.

 **NOTA:** Asegúrese de utilizar una distribución de teclado en lengua inglesa para escribir datos en los campos **Número de teléfono**, **Número de teléfono alternativo** y **Dirección de correo electrónico**. Si una distribución del teclado nativo o idioma que no sea inglés se utiliza para escribir los datos en estos campos, se muestra un mensaje de error.




 **NOTA:** Puede actualizar la información del contacto principal y también proporcionar la información del contacto secundario después de registrar SupportAssist. Si su contacto principal no está disponible, Dell puede ponerse en contacto con la empresa a través del contacto secundario. Si tanto el contacto principal como el secundario están configurados con direcciones de correo electrónico válidas, ambos recibirán correos electrónicos de SupportAssist. Para obtener más información acerca de la actualización de la información de contacto, ver [Visualización y actualización de la información de contacto](#).

4. 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**. De lo contrario, aparecerá un mensaje de error. Si el problema con el registro persiste, póngase en contacto con el administrador de red para obtener ayuda.
5. Haga clic en **Finalizar**.


se muestra la página **Casos** de SupportAssist.

SupportAssist realiza las tareas siguientes en forma automática en segundo plano:

- 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 supervisar el sistema local.

 **NOTA:** La versión recomendada de SupportAssist para OMSA puede variar según la generación del servidor PowerEdge y el sistema operativo que se ejecuta en el servidor. Para obtener más información sobre las versiones recomendadas de OMSA, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores) en Dell.com/ServiceabilityTools.

 **NOTA:** Si se produce un problema durante la instalación de OMSA, aparece un mensaje de estado en la página **Inventario de dispositivos**. Para intentar nuevamente la instalación de OMSA, puede utilizar la opción **Instalar/actualizar OMSA** disponible en SupportAssist. Ver [Instalación o actualización de OMSA](#).

Siguientes pasos

- Si ha instalado SupportAssist en un servidor que ejecuta un sistema operativo Linux que tenga Security Enhanced Linux (SELinux) habilitado, configure el dispositivo para recibir alertas desde dispositivos remotos. Para obtener más información, consulte [Configuración de un sistema SELinux habilitado para recibir alertas](#).
- Agregue los dispositivos que desee supervisar en SupportAssist. Para obtener más información, ver [Cómo agregar dispositivos para su supervisión](#).
- (Opcional) Si su empresa utiliza un servidor SMTP (servidor de correo electrónico), configure los valores del servidor SMTP en SupportAssist. Esto permite que SupportAssist utilice el servidor SMTP para enviar el estado de los dispositivos y las notificaciones por correo electrónico de estado de conectividad. Para obtener más información, ver [Configuración de los valores del servidor SMTP](#).
- (Opcional) Actualice los detalles de contacto de los contactos primario y secundario de SupportAssist y proporcione una dirección para envío de piezas. Consulte [Visualización y actualización de la información de contacto](#).
- (Opcional) Si desea administrar un conjunto de dispositivos como un grupo, cree uno o varios grupos de dispositivos en función de sus preferencias. Consulte [Agrupación de dispositivos](#).

Configuración de un sistema SELinux habilitado para recibir alertas

Sobre esta tarea

Security-Enhanced Linux (SELinux) es un módulo de seguridad que autoriza o evita operaciones en los sistemas operativos Linux. Cuando SELinux está habilitado en el sistema que está ejecutando SupportAssist, SupportAssist no recibirá las alertas (capturas de SNMP) desde dispositivos remotos. Al no recibir alertas, SupportAssist no podrá identificar los problemas de hardware que puedan ocurrir en los dispositivos remotos. Realice los siguientes pasos en el sistema que está ejecutando SupportAssist para permitir que SupportAssist reciba alertas desde dispositivos remotos.



NOTA: SELinux está habilitado de manera predeterminada en los siguientes sistemas operativos:

- Red Hat Enterprise Linux 6 o 7
- CentOS 6 o 7
- Red Hat Enterprise Linux 6 o 7

Pasos

1. Abra la ventana de terminal y cree un archivo de política denominado **supportassistpolicy.te**.
2. Abra el archivo de políticas (**supportassistpolicy.te**) y escriba lo siguiente:

```
module supportassistpolicy 1.0;

require {
    type websm_port_t;
    type snmpd_t;
    type root_t;
    class tcp_socket name_connect;
    class dir { write add_name };
    class file { write getattr open create };
}

#===== snmpd_t =====

allow snmpd_t websm_port_t:tcp_socket name_connect;
allow snmpd_t root_t:dir write;
allow snmpd_t root_t:dir add_name;
allow snmpd_t root_t:file { write create open getattr };
```

3. Guarde el archivo de política.
4. Vaya a la carpeta en la que ha guardado el archivo de política.
5. Escriba `checkmodule -M -m -o supportassistpolicy.mod supportassistpolicy.te` y presione Intro.
6. Escriba `semodule_package -o supportassistpolicy.pp -m supportassistpolicy.mod` y presione Intro.
7. Escriba `semodule -i supportassistpolicy.pp` y presione Intro.

Actualización de SupportAssist (Windows)

Si SupportAssist está instalado en un sistema operativo Windows, puede actualizar la versión 1.0.1 o 1.2 de SupportAssist a la versión 1.3.

Requisitos previos

Asegúrese de haber descargado la versión más reciente de SupportAssist. Ver [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist](#).

Pasos

1. Haga clic con el botón derecho en el paquete del instalador de SupportAssist y, a continuación, seleccione **Ejecutar como administrador**.



NOTA: El Control de acceso de usuario (UAC) de Microsoft requiere que se realice la instalación con privilegios elevados que se pueden obtener solamente mediante la opción **Ejecutar como administrador**. Si ha iniciado sesión en el sistema como Administrador, haga doble clic en el paquete del instalador para instalar SupportAssist. Sin embargo, asegúrese de confirmar el cuadro de diálogo **Abrir archivo - advertencia de seguridad** para continuar.

Se muestra la ventana **Dell SupportAssist - Asistente InstallShield**.

2. En la indicación **La configuración realizará una actualización de Dell SupportAssist. ¿Desea continuar?**, haga clic en **Sí**.

La página **Preparando la instalación** se muestra brevemente y, a continuación, se muestra la página **Bienvenido al instalador Dell SupportAssist**.

3. Haga clic en **Actualizar**.

Aparece la página **Instalación de Dell SupportAssist** y, a continuación, aparece la página **Se ha completado la instalación**.

4. Haga clic en **Finalizar**.

Se abre la página **Inicio de sesión de SupportAssist** en una nueva ventana del explorador web.

5. Escriba el nombre de usuario del sistema operativo Microsoft Windows y la contraseña y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.

Se muestra la página **Casos** de SupportAssist. Los dispositivos que agregó en la versión anterior de SupportAssist se muestran en la página **Inventario de dispositivos**.

Actualización de SupportAssist (Linux)

Si SupportAssist está instalado en un sistema operativo Linux, puede actualizar la versión 1.2 de SupportAssist a la versión 1.3.

Requisitos previos

Asegúrese de haber descargado la versión más reciente de SupportAssist. Ver [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist](#).

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.



NOTA: Si desea actualizar SupportAssist de forma silenciosa, escriba `./supportassist_1.x.x.bin silent` 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.



NOTA: Si la inicialización del servicio SupportAssist tarda más tiempo de lo esperado, se mostrará un mensaje de error. Si se presenta este problema, cierre el explorador web e intente acceder a SupportAssist más tarde. Para obtener instrucciones sobre cómo acceder a SupportAssist, consulte [Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist](#).

 **NOTA:** Si utiliza un emulador de terminal Linux, como por ejemplo PuTTY para instalar SupportAssist de manera remota, no se muestra la página **Inicio de sesión de SupportAssist**. En este caso, debe acceder a la página **Inicio de sesión de SupportAssist** mediante uno de los métodos siguientes:

- Inicie sesión en un sistema remoto y acceda a la siguiente dirección web utilizando un explorador web:

```
https://<Dirección IP o nombre de host del servidor en el que  
SupportAssist está instalado>:2607/SupportAssist
```

 **NOTA:** Puede acceder a SupportAssist desde un sistema remoto solo si el puerto 2607 está abierto en el sistema donde SupportAssist está instalado.

- Inicie sesión en el sistema local y acceda a la siguiente dirección web utilizando un explorador web:

```
http://localhost:9090/SupportAssist
```

7. Escriba el nombre de usuario y la contraseña de un usuario con privilegios raíz en el sistema donde SupportAssist está instalado y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.

Se muestra la página **Casos**.

Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist

Puede abrir la interfaz de usuario de SupportAssist utilizando uno de los métodos siguientes:

- Si ha iniciado sesión en el servidor en el que SupportAssist está instalado:
 - Si el servidor está ejecutando un sistema operativo Windows, haga doble clic en el icono de escritorio Dell SupportAssist.
 - Si el servidor ejecuta Windows Server 2008 o Windows Small Business Server 2011, haga clic en **Inicio** → **Todos los programas** → **DellSupportAssist. SupportAssist**.
 - Si el servidor ejecuta Windows Server 2012, coloque el puntero en la esquina inferior izquierda de la pantalla y, a continuación, haga clic en el icono **Inicio**. En la pantalla **Inicio**, haga clic en el icono de **SupportAssist**.
 - Si el servidor está ejecutando un sistema operativo Linux, haga clic en **Aplicaciones** → **Herramientas del sistema** → **Dell SupportAssist**.
 - Abra un navegador web y escriba la dirección en el siguiente formato:

```
http://localhost:9090/SupportAssist
```


- Para acceder a SupportAssist desde un sistema remoto, abra un navegador web y escriba la dirección en el siguiente formato:

```
https://<Dirección IP o nombre de host del servidor en el que  
SupportAssist está instalado>:2607/SupportAssist.
```

Por ejemplo, <https://10.25.35.1:2607/SupportAssist>.


- Si está utilizando Internet Explorer, aparece el mensaje siguiente: **Hay un problema con el certificado de seguridad de este sitio web**. Para abrir SupportAssist, haga clic en **Vaya a este sitio web (no recomendado)**.
- Si utiliza Mozilla Firefox, aparece el mensaje siguiente: **Esta conexión no es fiable**. Para abrir SupportAssist, haga clic en **Comprendo los riesgos** y, a continuación, haga clic en **Agregar excepción**. En la ventana **Agregar excepción de seguridad**, haga clic en **Confirmar excepción de seguridad**.


Se muestra la página **Inicio de sesión** de SupportAssist en el explorador web.

 **NOTA:** La resolución de pantalla recomendada para la visualización óptima de la interfaz de usuario de SupportAssist es 1280 x 1024 o superior.


Inicio de sesión en SupportAssist

1. En la ventana **Iniciar sesión** en SupportAssist, 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 sea miembro del grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**, **SupportAssistUsers**. Si SupportAssist está instalado en un sistema operativo Linux, también puede proporcionar el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de usuario que sea miembro del grupo de usuarios **raíz** o **usuarios**. Para obtener más información acerca de los grupos de usuarios de SupportAssist, consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#).

 **NOTA:** Si el sistema en el que SupportAssist está instalado 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.

2. Haga clic en **Iniciar sesión**.
se muestra la página **Casos** de SupportAssist.

 **NOTA:** De forma predeterminada, tras 14 minutos de inactividad, aparece el mensaje **Tiempo de espera de la sesión**. Si desea continuar la sesión, haga clic en **Renovar**. Si no se recibe ninguna respuesta en un minuto, su sesión se cerrará automáticamente.

Cierre de sesión de SupportAssist

1. Coloque el puntero en el enlace del **nombre de usuario** que se muestra en la parte superior derecha del área de encabezado de SupportAssist.
Se muestran las opciones **Prueba de conectividad** y **Cerrar sesión**.
2. Haga clic en **Cerrar sesión**.

Cómo agregar dispositivos para su supervisión

Para habilitar SupportAssist para supervisar dispositivos y crear automáticamente un caso de asistencia si se produce un problema, debe agregar los dispositivos en SupportAssist. SupportAssist puede supervisar un dispositivo a través de los siguientes métodos:

- **Supervisión basada en agentes:** en este método, un agente actúa como interfaz entre el dispositivo y SupportAssist. El agente genera una alerta (captura de SNMP) cuando se produce un suceso de hardware en el dispositivo. Para supervisar un dispositivo utilizando el método basado en agentes, SupportAssist depende del agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). El agente OMSA es una aplicación que supervisa el estado de diversos componentes del dispositivo en el cual está instalado. Cuando se produce un suceso de hardware en el dispositivo, el agente OMSA genera una alerta. SupportAssist procesa la alerta para determinar si la alerta califica para crear un caso de asistencia. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar un dispositivo para la supervisión basada en agentes, ver [Cómo agregar un dispositivo \(supervisión basada en agentes\)](#).
 - ✎ **NOTA:** Sin OMSA, SupportAssist no podrá supervisar un dispositivo mediante el método de supervisión basado en agentes.
 - ✎ **NOTA:** La instalación de OMSA podría no ser compatible con determinados sistemas operativos. Es posible que SupportAssist solo pueda supervisar los dispositivos que se ejecutan en tales sistemas operativos mediante el método de supervisión basado en agente. Para obtener información sobre los requisitos de sistemas operativos para la supervisión basada en agentes, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)* en Dell.com/ServiceabilityTools.
- **Supervisión sin agentes:** en este método, la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) disponible en el dispositivo actúa como interfaz entre el dispositivo y SupportAssist. Siempre que se produce un evento de hardware en el dispositivo, la iDRAC genera una alerta. SupportAssist procesa la alerta para determinar si la alerta califica para crear un caso de asistencia. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar un dispositivo para supervisión sin agentes, ver [Cómo agregar un dispositivo \(supervisión sin agentes\)](#).
 - ✎ **NOTA:** La supervisión sin agentes es compatible solamente para los servidores PowerEdge de 12.^a y 13.^a generación (iDRAC7 e iDRAC 8).
 - ✎ **NOTA:** La iDRAC se puede configurar para enviar alertas a través de SNMP e IPMI. Sin embargo, SupportAssist solo puede recibir las alertas enviadas a través de SNMP. Para asegurarse de que SupportAssist recibe las alertas enviadas desde una iDRAC, debe asegurarse de que todas las opciones de **Capturas de SNMP** se seleccionan en la sección **Configuración del registro del sistema remoto y de las alertas** de la consola web de la iDRAC.

Ventajas de la supervisión basada en agente

A pesar de que los servidores PowerEdge de 12.^a y 13.^a generación Dell pueden supervisarse a través del método sin agentes (iDRAC), el método basado en agente (OMSA) tiene las siguientes ventajas:

- Las capacidades de generación de OMSA y de iDRAC no son las mismas. En los servidores PowerEdge de 12.^a y 13.^a generación Dell, las capacidades de generación de alertas de OMSA y de iDRAC son prácticamente iguales. Sin embargo, las alertas de chipset y del software RAID están disponibles solo mediante OMSA.

- Para los dispositivos con un contrato de servicio ProSupport Plus, las recomendaciones de Dell para el sistema operativo y las versiones de los componentes de software están disponibles solo si se supervisa el dispositivo mediante OMSA.
- OMSA es la única opción disponible para la supervisión de los servidores PowerEdge de 9ª a 11ª generación Dell.

Cómo agregar un dispositivo (supervisión basada en agentes)

Requisitos previos

- Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- Asegúrese de que el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist.
- Asegúrese de que dispone de la dirección IP o nombre del host, el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo.
- Si el dispositivo está en ejecución en un sistema operativo Windows, asegúrese de que el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se esté ejecutando en el dispositivo.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
 - El servicio de Secure Shell (SSH) debe estar en ejecución en el dispositivo.
 - Se debe habilitar la autenticación de contraseña de SSH (habilitada de forma predeterminada).
 - El paquete descomprimido debe estar instalado en el dispositivo.
- Si el dispositivo está ejecutando VMware ESXi, el servicio SSH debe estar ejecutándose en el dispositivo.
- El puerto 1311 debe estar abierto en el dispositivo para la comunicación de OMSA.
- Si el dispositivo se conecta a Internet a través de un servidor proxy, asegúrese de que los siguientes puertos estén abiertos en el firewall del servidor proxy: 161, 22 (para agregar dispositivos que ejecutan Linux), 135 (para agregar dispositivos que ejecutan Windows) y 1311.
- Revise los requisitos para instalar OMSA en el dispositivo. Para obtener más información, ver el apartado "Requisitos de instalación" en la *Guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator* en Dell.com/OpenManageManuals.

Sobre esta tarea


Agregar un dispositivo permite que SupportAssist reciba alertas y recopile información del sistema desde el dispositivo. Para detectar y agregar un dispositivo para la supervisión basada en agentes, SupportAssist necesita que proporcione los detalles del dispositivo. Durante la detección y adición del dispositivo, se le preguntará si desea permitir que SupportAssist realice las siguientes tareas necesarias para la supervisión del dispositivo:


- Instalar o actualizar el OMSA: OMSA es necesario para generar alertas para los eventos de hardware que ocurren en el dispositivo.
- Configurar SNMP: la configuración de valores SNMP es necesaria para reenviar alertas desde el dispositivo a SupportAssist.

Pasos


1. Haga clic en **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar**.
Se muestra la ventana **Agregar dispositivo**.

3. Escriba el nombre de host o la dirección IP del dispositivo, el nombre visible (opcional), el nombre de usuario y la contraseña en los campos adecuados.

 **NOTA:** Dell recomienda que proporcione el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede proporcionar la dirección IP del dispositivo.

 **NOTA:** SupportAssist necesita el nombre de usuario y la contraseña para iniciar sesión en el dispositivo y ejecutar un componente que recopile la información del dispositivo y la cargue en Dell. Por lo tanto, el nombre de usuario y la contraseña que proporcione deben tener:


- Derechos de administrador local o de administrador de dominio y acceso de WMI en el dispositivo (si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Windows)
- Derechos de raíz, superusuario o usuario sudo (si el dispositivo utiliza un sistema operativo Linux). Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el mismo esté configurado para SupportAssist. Para obtener más información sobre la configuración del usuario sudo, consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist \(Linux\)](#).


 **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. Si SupportAssist puede configurar los valores de SNMP del dispositivo, la opción **Configurar SNMP** se selecciona automáticamente en la ventana **Agregar dispositivo**.


 **NOTA:** La opción **Configurar SNMP** está deshabilitada en la ventana **Agregar dispositivo** si el dispositivo está ejecutando Citrix XenServer, VMware ESXi u Oracle Virtual Machine.


 **NOTA:** La configuración de SNMP establece el destino de alerta de un dispositivo, y garantiza que las alertas del dispositivo se reenvíen al servidor que está ejecutando SupportAssist. El destino de alerta del dispositivo está configurado para la dirección IP del servidor que está ejecutando SupportAssist.


Si SupportAssist ha detectado que OMSA no está instalado o requiere una actualización, la opción **Instalar/Actualizar OMSA** está seleccionada en la ventana **Agregar dispositivo**.

 **NOTA:** La opción **Instalar/Actualizar OMSA** está deshabilitada en la ventana **Agregar dispositivo** en las siguientes situaciones:

- SupportAssist ha detectado que la versión recomendada de OMSA ya está instalado en el dispositivo.
- SupportAssist no admite la instalación automática de OMSA en el dispositivo.
- La instalación de OMSA no se admite en el dispositivo.
- SupportAssist ha detectado que OMSA está instalado en el dispositivo, pero no puede identificar la versión específica de OMSA.



 **NOTA:** La instalación automática de OMSA a través de SupportAssist no es compatible con los dispositivos que ejecutan Citrix XenServer, VMware ESXi, o ESX. Para permitir que SupportAssist detecte los problemas de hardware en estos dispositivos, deberá descargar e instalar OMSA manualmente.

 **NOTA:** La instalación de OMSA no es compatible con los dispositivos que ejecutan CentOS, Oracle Virtual Machine u Oracle Enterprise Linux. SupportAssist solo recopilará y cargará información del sistema desde estos dispositivos. SupportAssist no detectará, mediante la supervisión basada en agentes, los problemas de hardware que puedan producirse en estos dispositivos.



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


5. Haga clic en **Aceptar**.

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

- Cuando SupportAssist está configurando los valores SNMP, el dispositivo muestra un  estado de **Configuración de SNMP**.
- Cuando SupportAssist está instalando o actualizando OMSA, el dispositivo 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**. Si el dispositivo muestra un  estado de error, haga clic en el enlace de error para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.

 **NOTA:** Si se produce un problema durante la configuración de SNMP o la instalación de OMSA, el dispositivo muestra el estado correspondiente en la página **Inventario de dispositivos**. Para volver a intentar la instalación de OMSA o la configuración de SNMP, puede utilizar la lista **Más tareas** disponible en la página **Inventario de dispositivos**.


Enlaces relacionados

[Agregar dispositivo](#)

Configuración del destino de alertas (capturas SNMP)

La configuración del destino de la alerta de un dispositivo garantiza que SupportAssist reciba alertas del dispositivo. De manera predeterminada, cuando se agrega un dispositivo, SupportAssist le permite configurar automáticamente el destino de alerta del dispositivo. Si la configuración SNMP automática no se ha realizado correctamente, podrá configurar los valores de SNMP de un dispositivo mediante los siguientes métodos:

- Ejecución de un archivo de secuencias de comandos: la carpeta de instalación de SupportAssist incluye dos archivos de secuencias de comandos (uno para Microsoft Windows y otro para Linux) que puede utilizar para configurar el destino de las alertas de un dispositivo supervisado.
- Configuración manual de los valores de SNMP: puede configurar los valores al acceder el servicio de captura SNMP.

 **NOTA:** Puede volver a realizar la configuración automática del destino de alerta en cualquier momento mediante la opción **Configurar SNMP** disponible en SupportAssist. Para obtener información sobre el uso de la opción **Configurar SNMP**, consulte [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist](#).


En las secciones siguientes se proporciona la información necesaria para configurar el destino de las alertas de un dispositivo.

Enlaces relacionados

- [Configuración del destino de la alerta mediante el archivo de secuencia de comandos \(Windows\)](#)
- [Configurar manualmente el destino de alerta \(Windows\)](#)
- [Configuración del destino de la alerta mediante el archivo de secuencia de comandos \(Linux\)](#)
- [Configurar manualmente el destino de alerta \(Linux\)](#)

Configuración del destino de la alerta mediante el archivo de secuencia de comandos (Windows)

Requisitos previos

- Microsoft Windows PowerShell versión 1.0 o posterior debe estar instalado en el dispositivo.
 -  **NOTA:** El archivo de secuencias de comandos es compatible solo con Windows PowerShell. No es compatible con Windows PowerShell (x86), Windows PowerShell ISE o Windows PowerShell ISE (x86).
- Asegúrese de tener derechos de administrador en el dispositivo para ejecutar el archivo de secuencia de comandos de PowerShell.
- Asegúrese de tener permisos de escritura en la unidad **C:** del dispositivo.
- Si el sistema está ejecutando Windows 2003, asegúrese de que el servicio SNMP esté instalado. En todos los demás sistemas operativos admitidos, el archivo de secuencia de comandos instala el servicio SNMP en caso de que no esté ya instalado.

El archivo de secuencias de comandos se admite solo en los dispositivos que ejecuten los sistemas operativos siguientes:

- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 R2 SP1 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (32 bits)
- Windows Small Business Server 2008
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2
- Server Core para Windows Server 2012

Pasos

- En el servidor en el que SupportAssist está instalado, vaya a la carpeta **C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\scripts**.
- Copie el archivo de secuencia de comandos (**WindowsSNMPCconfig.ps1**) ubicado en la carpeta y pegue el archivo en una ubicación deseada (por ejemplo, **C:\temp**) en el dispositivo.
- Realice uno de los siguientes pasos, según el sistema operativo que se ejecuta en el dispositivo:
 - En Windows Server 2012: en la pantalla **Inicio**, haga clic con el botón derecho en el icono **Windows PowerShell** y, en la barra de la aplicación, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
 - En Windows Server 2003, 2008, o Windows Small Business Server 2011, haga clic en **Inicio**, escriba **PowerShell**, haga clic con el botón derecho en **Windows PowerShell**, a continuación, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
- Establezca la política de ejecución de PowerShell según corresponda en el dispositivo. Por ejemplo, escriba el siguiente comando: `Set-ExecutionPolicy RemoteSigned` o `Set-ExecutionPolicy AllSigned`.
- Ejecute el archivo de secuencia de comandos en el dispositivo utilizando la sintaxis siguiente:
`<script file path> -hosts <IP address of server on which SupportAssist is installed>`. Por ejemplo, `./WindowsSNMPCconfig.ps1 -hosts 10.55.101.20`.

6. Si Verisign no se incluye como un editor de confianza en el dispositivo, se le solicitará que confirme si desea ejecutar el software desde un editor que no es de confianza. Presione <R> para ejecutar la secuencia de comandos.

Enlaces relacionados

[Configuración del destino de alertas \(capturas SNMP\)](#)

Configurar manualmente el destino de alerta (Windows)

Realice los siguientes pasos para configurar manualmente el destino de alerta de un dispositivo supervisado que ejecute Microsoft Windows:

1. Abra un símbolo del sistema, escriba `services.msc` y presione Intro.
Aparece la ventana **Services (Servicios)**.
2. Examine la lista de servicios, y asegúrese de que el estado del **Servicio SNMP** aparezca como **Iniciado**.
3. Haga clic con el botón derecho en **Servicio SNMP** y seleccione **Propiedades**.
Aparece la ventana **Propiedades del servicio SNMP**.
4. Haga clic en la pestaña **Capturas**, y haga lo siguiente:
 - a. En la casilla **Nombre de comunidad**, escriba el nombre de comunidad y haga clic en **Agregar a la lista**.
 - b. En **Destinos de capturas**, haga clic en **Agregar**.
Aparece la ventana **Configuración del servicio SNMP**.
 - c. En el campo **Nombre de host, dirección IPX o IP**, escriba el nombre de host o la dirección IP del servidor en el que está instalado SupportAssist, y haga clic en **Agregar**.
5. Haga clic en **Aplicar**.
6. En la ventana **Servicios**, haga clic con el botón derecho en **Servicio SNMP** y haga clic en **Reiniciar**.

Enlaces relacionados

[Configuración del destino de alertas \(capturas SNMP\)](#)

Configuración del destino de la alerta mediante el archivo de secuencia de comandos (Linux)

Requisitos previos

- Asegúrese de que Net-SNMP esté instalado en el sistema. Para obtener más información sobre la instalación de Net-SNMP, consulte [Instalación de Net-SNMP \(solo Linux\)](#)
- Asegúrese de tener privilegios de nivel raíz en el dispositivo.

El archivo de secuencias de comandos se admite solo en los dispositivos que ejecuten los sistemas operativos siguientes:

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 bits)

- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.7 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.8 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32 bits y 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 bits y 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 bits y 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1 (64 bits)
- CentOS 7.0
- CentOS 6.0
- Oracle Linux 7.1
- Oracle Linux 6.7
- VMware ESX 4.1

Pasos

1. En el servidor en el que SupportAssist está instalado, vaya a la carpeta **C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\scripts**.
2. Copie el archivo de secuencia de comandos (**LinuxSNMPConfig.sh**) ubicado en la carpeta y pegue el archivo en una ubicación deseada (por ejemplo, **\root**) en el dispositivo.
3. Abra la ventana del terminal e inicie sesión como un usuario con privilegios de raíz.
4. Ejecute el archivo de secuencia de comandos utilizando la sintaxis siguiente: `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server on which SupportAssist is installed>`. Por ejemplo, `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

Enlaces relacionados

[Configuración del destino de alertas \(capturas SNMP\)](#)

Configurar manualmente el destino de alerta (Linux)

Realice los siguientes pasos para configurar manualmente el destino de alerta de un dispositivo supervisado que ejecute Linux:

1. Ejecute el comando `rpm -qa | grep snmp` y asegúrese de que esté instalado el paquete **net-snmp**.
2. Ejecute `cd /etc/snmp` para acceder al directorio snmp.
3. Abra **snmpd.conf** en el editor VI (**vi snmpd.conf**).
4. Busque **snmpd.conf** para **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** y asegúrese de que los valores para los campos **lectura**, **escritura** y **notificación** estén establecidos como **todo**.
5. Al final del archivo **snmpd.conf**, justo antes de **Más información**, agregue una anotación en el siguiente formato: `Trapsink <IP address of the server on which SupportAssist is installed> <community string>`. Por ejemplo, `trapsink 10.94.174.190 public`.

6. Inicie los servicios SNMP (`service snmpd restart`).

Enlaces relacionados

[Configuración del destino de alertas \(capturas SNMP\)](#)

Cómo agregar un dispositivo (supervisión sin agentes)




Requisitos previos

- Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- Asegúrese de que el dispositivo sea un servidor Dell PowerEdge de 12ª o 13ª generación (iDRAC7 o iDRAC8). Para obtener información acerca de cómo identificar la generación de un servidor PowerEdge, consulte [Identificación de la generación de un servidor PowerEdge](#).
- Asegúrese de que el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist.
- Asegúrese de tener la dirección IP, el nombre de usuario y la contraseña de iDRAC.
- Si el dispositivo se conecta a Internet a través de un servidor proxy, asegúrese de que los siguientes puertos estén abiertos en el firewall del servidor proxy: 161 y 443.
- Asegúrese de que se ha instalado la licencia Express o Enterprise en la iDRAC. Para obtener más información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte la sección "Managing Licenses" (Administración de licencias) en la *iDRAC User's Guide* (Guía del usuario de la iDRAC) en Dell.com/ESMmanuals.


Sobre esta tarea



Agregar un dispositivo permite que SupportAssist reciba y recopile información del dispositivo. Para agregar un dispositivo para supervisión sin agentes, SupportAssist exige que proporcione los detalles de la iDRAC disponibles en el dispositivo.

Pasos


1. Haga clic en **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar**.
Se muestra la ventana **Agregar dispositivo**.
3. Escriba la dirección IP de la iDRAC, el nombre visible (opcional), el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
 **NOTA:** SupportAssist necesita el nombre de usuario y la contraseña para iniciar sesión en la iDRAC y ejecutar un componente que recopila la información del sistema desde el dispositivo y la envía de forma segura a Dell. Por lo tanto, el nombre de usuario y la contraseña que proporcione debe tener derechos de administrado en la iDRAC.
4. Haga clic en **Agregar**.
Aparece la ventana **Agregar dispositivo**, que le solicitará permitir que SupportAssist configure los valores de SNMP de la iDRAC.
 **NOTA:** La configuración de SNMP establece el destino de alerta de un dispositivo, y garantiza que las alertas del dispositivo se reenvíen al servidor que está ejecutando SupportAssist. El destino de alerta del dispositivo está configurado para la dirección IP del servidor que está ejecutando SupportAssist.
 **NOTA:** De manera predeterminada, la opción **Configurar SNMP** está seleccionada en la ventana **Agregar dispositivo**. La opción **Instalar/Actualizar OMSA** se deshabilita porque OMSA ya no es necesario para la supervisión del dispositivo mediante el método sin agente.

- Haga clic en **Aceptar**.

El dispositivo aparece en la página **Inventario de dispositivos** con el estado  **Configuración de SNMP**. Después de configurar los valores de SNMP, SupportAssist comprueba si la iDRAC puede reenviar alertas satisfactoriamente. Si la comprobación de la configuración de SNMP se lleva a cabo

con éxito, el estado cambia a  **En buen estado**. Si el dispositivo muestra un  estado de error, haga clic en el enlace de error para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.

Siguientes pasos

 **NOTA:** Si se produce un problema durante la configuración de SNMP, el dispositivo muestra el estado correspondiente en la página **Inventario de dispositivos**. Para volver a intentar la configuración de SNMP, puede utilizar la lista **Más tareas** disponible en la página **Inventario de dispositivos**.

Enlaces relacionados

[Agregar dispositivo](#)


Configuración de un destino de alerta manual de iDRAC por medio de la interfaz web

Realice los siguientes pasos para configurar manualmente el destino de alerta de una iDRAC:

- Inicie sesión en la interfaz web del iDRAC.
- Vaya a **Descripción general** → **Servidor** → **Alertas**.
- En la sección **Alertas**, asegúrese de que la opción **Habilitada** esté seleccionada.
- En la sección **Filtro de alertas**, asegúrese de que las siguientes opciones estén seleccionadas:
 - **Condición del sistema**
 - **Almacenamiento**
 - **Configuración**
 - **Auditorías**
 - **Actualizaciones**
 - **Aviso**
 - **Crítico**
- En la sección **Configuración del registro del sistema remoto y de las alertas**, asegúrese de que todos los campos en la columna **Captura de SNMP** están seleccionados.
- Haga clic en **Configuración de correo electrónico y SNMP**.
- En la sección **Lista de destinos IP**, seleccione la opción **Estado** para habilitar el campo de destino de la alerta.

Es posible especificar hasta ocho direcciones de destino. Para obtener más información sobre las opciones, consulte la *Ayuda en línea de iDRAC*.
- En el campo de **Dirección de destino**, introduzca la dirección IP del servidor en el que está instalado SupportAssist.
- Introduzca la cadena de comunidad SNMP de iDRAC (por ejemplo, pública) y el número de puerto de la alerta SNMP (por ejemplo, 162) en los campos correspondientes.

Para obtener más información acerca de estas opciones, consulte la *Ayuda en línea de iDRAC*.


 **NOTA:** El valor de cadena de comunidad indica la cadena de comunidad que se debe utilizar como una captura de alerta del Protocolo simple de administración de redes (SNMP) enviada desde iDRAC. Asegúrese de que la cadena de comunidad de destino sea igual a la de iDRAC. La cadena de comunidad predeterminada es Público.

10. Haga clic en **Aplicar**.

El destino de la alerta se configura.


11. En la sección **Formato de captura SNMP**, asegúrese de que **SNMP v1** o **SNMP v2** esté seleccionado y haga clic en **Aplicar**.

iDRAC está ahora configurada para reenviar alertas al servidor que está ejecutando SupportAssist.

 **NOTA:** Para obtener información sobre cómo configurar el destino de las alertas de una iDRAC mediante otros métodos, consulte la sección "Configuring IP Alert Destinations" (Configuración de destinos de alerta IP) en la *iDRAC User's Guide* (Guía del usuario de iDRAC) en Dell.com/esmmanuals.


Visualización de casos y dispositivos

La interfaz de usuario de SupportAssist muestra los casos de asistencia que están abiertos y los dispositivos que se han agregado para la supervisión. Las opciones de administración de casos que están disponibles en la página **Casos** permiten solicitar que la asistencia técnica de Dell suspenda, reanude o cierre actividades relacionadas con un caso de asistencia. Desde la página **Inventario de dispositivos**, puede comprobar los casos de asistencia que están abiertos para un dispositivo específico. Puede filtrar y clasificar los datos de casos y dispositivos mostrados en función de su preferencia.


 **NOTA:** SupportAssist no crea un caso de asistencia para cada alerta recibida desde un dispositivo supervisado. Un caso de asistencia se crea solo si el tipo de alerta y el número de alertas recibidas desde un dispositivo coincide con los criterios predefinidos para la creación de casos de asistencia.

Visualización de todos los casos de asistencia

Para ver los casos de asistencia presentes en sus dispositivos supervisados, haga clic en la pestaña **Casos**. Es posible que aparezca un indicador de progreso en la página **Casos** para indicar que SupportAssist está actualizando la memoria caché de los casos de asistencia abiertos.

 **NOTA:** De forma predeterminada, la lista de casos se agrupa por el nombre o la dirección IP del dispositivo. La última fecha y hora de actualización que se muestra en el encabezado de grupo indica cuándo se recuperó por última vez información sobre casos de Dell.

La información sobre casos de asistencia se encuentra disponible automáticamente, para dispositivos admitidos con etiquetas de servicio válidas, cuando SupportAssist se conecta a las bases de datos de contratos de servicios y casos de asistencia Dell a través de la Internet. La información sobre casos de asistencia se actualiza únicamente en las siguientes situaciones:

- Cuando abre la página **Casos**.
- Cuando haga clic en el  el enlace **Actualizar** en la página **Casos**.
- Cuando se abra la página **Casos** y se actualiza la ventana del explorador web.


Una vez que SupportAssist haya finalizado la actualización de los casos de asistencia abiertos, la página **Casos** mostrará los casos de asistencia actuales. Para obtener información sobre los campos y los detalles que aparecen en la página **Casos**, consulte la [Lista de casos](#).

Opciones de administración de casos

La página **Casos** proporciona opciones que puede utilizar para administrar los casos de asistencia que abrió automáticamente SupportAssist. Puede solicitar que la asistencia técnica de Dell realice las siguientes actividades mediante las opciones de administración de casos disponibles:

- Suspender las actividades relacionadas con un caso de asistencia
- Reanudar las actividades relacionadas con un caso de asistencia

- Cerrar un caso de asistencia

 **NOTA:** Las opciones de administración de casos solo se pueden aplicar para los casos de asistencia que abrió automáticamente SupportAssist.

Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas


Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

Puede solicitar la asistencia técnica de Dell para detener las actividades relacionadas con un caso de asistencia durante 24 horas, si es necesario. Por ejemplo, es posible que desee que la asistencia técnica de Dell suspenda las actividades de un caso de asistencia en las siguientes situaciones:

- Si desea resolver el problema sin ayuda de la asistencia técnica de Dell
- Si no desea recibir las notificaciones relacionadas con el caso de asistencia de Dell durante una actividad de mantenimiento planificada


 **NOTA:** Puede solicitar la asistencia técnica de Dell para detener las actividades relacionadas con un caso de asistencia solo si el caso de asistencia lo abrió SupportAssist.


Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Casos**.

Se muestra la página **Casos**.

2. En la lista de casos, seleccione uno de los casos que abrió SupportAssist.

 **NOTA:** La lista **Opciones de casos** solo está habilitada si el caso que asistencia que seleccionó lo abrió SupportAssist.

 **NOTA:** La opción **Suspender actividades de casos durante 24 horas** solo está habilitada si ya ha solicitado suspender las notificaciones para el caso de asistencia seleccionado.

3. De la lista **Opciones de casos**, seleccione **Suspender notificaciones durante 24 horas**.

Se muestra la ventana **Suspender actividades de casos durante 24 horas**.


4. (Opcional) Escriba el motivo de solicitar la suspensión de las actividades para el caso de asistencia.

5. Haga clic en **Aceptar**.

Se muestra el mensaje **Actualizar caso**. Después de que el caso se haya actualizado correctamente, se muestra el mensaje **Caso actualizado**.

6. Haga clic en **Aceptar**.

El caso de asistencia muestra el estado **Suspendido**.

 **NOTA:** Si SupportAssist no puede procesar su solicitud, se muestra el mensaje de error correspondiente. En este caso, puede ejecutar la prueba de la creación de casos para verificar la conectividad con Dell y, a continuación, volver a intentar la operación.

Enlaces relacionados

[Probar la capacidad de creación de datos](#)

Solicitud para reanudar las actividades de asistencia




Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

Puede solicitar la asistencia técnica de Dell para reanudar las actividades para un caso de asistencia, si anteriormente ha solicitado suspender las actividades para el caso de asistencia.

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Casos**.
Se muestra la página **Casos**.
2. En la lista de casos, seleccione un caso para el que haya solicitado suspender las actividades de caso.
 -  **NOTA:** La lista **Opciones de casos** solo está habilitada si el caso que asistencia que seleccionó lo abrió SupportAssist.
 -  **NOTA:** La opción **Reanudar la asistencia para este caso** solo está habilitada si ha solicitado anteriormente suspender las notificaciones para el caso de asistencia seleccionado.
3. En la lista **Opciones de caso**, seleccione **Reanudar la asistencia para el caso**.
Se muestra la ventana **Reanudar la asistencia para el caso**.
4. (Opcional) Escriba el motivo de solicitar la reanudación de las actividades para el caso de asistencia.
5. Haga clic en **Aceptar**.
Se muestra el mensaje **Actualizar caso**. Después de que el caso se haya actualizado correctamente, se muestra el mensaje **Caso actualizado**.
6. Haga clic en **Aceptar**.
El caso de asistencia muestra el estado correspondiente.
 -  **NOTA:** Si SupportAssist no puede procesar su solicitud, se muestra el mensaje de error correspondiente. En este caso, puede ejecutar la prueba de la creación de casos para verificar la conectividad con Dell y, a continuación, volver a intentar la operación.

Enlaces relacionados

[Probar la capacidad de creación de datos](#)



Solicitud para cerrar un caso de asistencia

Requisitos previos


Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).



Sobre esta tarea

Si ha resuelto un problema con un dispositivo, puede solicitar la asistencia técnica de Dell para cerrar el caso de asistencia correspondiente.

-  **NOTA:** Puede solicitar la asistencia técnica de Dell para cerrar un caso de asistencia solo si lo abrió SupportAssist.
-  **NOTA:** Puede solicitar la asistencia técnica de Dell para cerrar un caso de asistencia que esté en cualquier estado, excepto **Cerrado** y **Cierre solicitado**.

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Casos**.
Se muestra la página **Casos**.
2. En la lista de casos, seleccione uno de los casos que abrió SupportAssist.
 -  **NOTA:** La lista **Opciones de casos** solo está habilitada si el caso que asistencia que seleccionó lo abrió SupportAssist.
3. De la lista **Opciones de casos**, seleccione **Problema solucionado: solicitud para cerrar el caso**.
Se muestra la ventana **Solicitud para cerrar el caso**.



- (Opcional) Escriba el motivo de solicitar la reanudación de las actividades para el caso de asistencia.
- Haga clic en **Aceptar**.
Se muestra el mensaje **Actualizar caso**. Después de que el caso se haya actualizado correctamente, se muestra el mensaje **Caso actualizado**.
- Haga clic en **Aceptar**.
El caso de asistencia muestra el estado **Cierre solicitado**.
 -  **NOTA:** Después de solicitar cerrar un caso de asistencia, la asistencia técnica de Dell puede ponerse en contacto con usted para obtener más detalles antes de cerrar el caso de asistencia.
 -  **NOTA:** Si SupportAssist no puede procesar su solicitud, se muestra el mensaje de error correspondiente. En este caso, puede ejecutar la prueba de la creación de casos para verificar la conectividad con Dell y, a continuación, volver a intentar la operación.

Enlaces relacionados

[Probar la capacidad de creación de datos](#)

Visualización del inventario de dispositivos

Para ver el Inventario de dispositivos, haga clic en la pestaña **Dispositivos** de la interfaz de usuario de SupportAssist.

-  **NOTA:** La página **Inventario de dispositivos** se actualiza automáticamente cada tres minutos.
-  **NOTA:** De manera predeterminada, el Inventario de dispositivos se ordena en orden ascendente por **Nombre de dispositivo**.

Para obtener información sobre los campos que aparecen en la página **Inventario de dispositivos**, ver [Inventario de dispositivos](#).

Visualización de la descripción general del dispositivo


Puede ver los detalles de un dispositivo, como por ejemplo la dirección IP, el tipo de dispositivo, el número de modelo, la etiqueta de servicio, el estado de la recopilación, el historial de recopilaciones, etc., en la ventana **Descripción general del dispositivo**. Desde la ventana **Descripción general del dispositivo**, también puede acceder al visor de configuración que le permite ver los datos que SupportAssist ha recopilado de un dispositivo.


- Haga clic en la pestaña **Dispositivos** o **Casos**.
- Haga clic en el nombre de un dispositivo.

Aparece la ventana **Descripción general del dispositivo**.

Filtrado de los datos mostrados


Puede filtrar los datos visualizados en las páginas **Inventario de dispositivos** y **Casos** en base a sus preferencias.

- Haga clic en el icono Filtro  que aparece en el encabezado de la columna.
- Escriba o seleccione los criterios de filtrado.
- Haga clic en **Filtro**.

Los datos mostrados se filtrarán en función a los criterios y el encabezado de la columna muestra el icono Filtrado .

Borrado del filtro de datos

Puede borrar el filtro de datos que ha aplicado en las páginas **Casos** e **Inventario de dispositivos** para ver todos los datos disponibles.

1. Haga clic en el icono Filtrados  que aparece en el encabezado de la columna. Aparecerán las opciones de filtrado.
2. Haga clic en **Borrar**.
La interfaz de usuario muestra todos los datos disponibles.

Cómo ordenar los datos mostrados

Para ordenar los datos mostrados en las páginas de **Casos** y de **Inventario de dispositivos**, haga clic en el encabezado de una columna. Se clasifican los datos mostrados y se muestra una flecha que indica el tipo de clasificación (ascendente o descendente) se muestra junto al título de la columna. Para restablecer la clasificación, haga clic en el encabezado de la columna nuevamente.

Comprobación de los casos de asistencia para un dispositivo específico


Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

Puede ver los casos de asistencia abiertos para un determinado dispositivo supervisado mediante la opción **Verificación de los casos** disponible en la página **Inventario de dispositivos**.

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
 2. Seleccione el dispositivo para el que quiere comprobar los casos de asistencia.
 3. En la lista **Más tareas**, seleccione **Comprobar casos**.
 - Si los casos de asistencia están presentes para el dispositivo, está en la página **Casos**. Los casos de asistencia que están presentes para el dispositivo se muestran en la parte superior de la página **Casos** con un borde azul en las filas.
 - Si no hay casos de asistencia para el dispositivo, aparecerá el mensaje correspondiente.
-  **NOTA:** Cuando comprueba casos de asistencia, se recupera la última información sobre casos de asistencia de Dell para el dispositivo seleccionado. Si la información sobre casos de asistencia no puede recuperarse debido a algún problema, se muestra el mensaje correspondiente.

Agrupación de dispositivos


La página **Grupos de dispositivos** de la pestaña **Dispositivos** le permite crear grupos de dispositivos según sus preferencias. Por ejemplo, puede crear grupos de dispositivos que incluyan dispositivos en función de:


- Tipo de dispositivo (servidores que ejecutan los sistemas operativos Microsoft Windows o Linux)
- Ubicación física de los dispositivos (dirección de envío)
- La persona que administra los dispositivos (administrador del grupo)
- Organización o unidad de negocio (marketing, operaciones, finanzas, etc.)
- Alertas o notificación (los individuos que deben ser notificados si se detecta un problema en determinados dispositivos)

 **NOTA:** La agrupación de dispositivos es opcional y no afecta las capacidades de supervisión y creación automática de casos de SupportAssist.

La creación de un grupo de dispositivos le permite administrar los dispositivos como un grupo. Después de crear un grupo de dispositivos, puede:

- **Administrar dispositivos:** agregar o quitar dispositivos en el grupo de dispositivos.
- **Administrar credenciales:** configurar credenciales para cada tipo de dispositivo incluido en el grupo de dispositivos.
- **Administrar contactos:** configurar la información de envío de piezas y la información de contacto para el grupo de dispositivos
- **Modificar/Eliminar grupo:** modifique los detalles del grupo de dispositivos o elimine el grupo de dispositivos.

 **NOTA:** Puede crear y administrar grupos de dispositivos solamente si ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

 **NOTA:** Las credenciales, la información de contacto y la información de envío de piezas configuradas para un grupo de dispositivos anulan las credenciales predeterminadas, la información de contacto y la información de envío de piezas configuradas a través de la página **Configuración**. Por ejemplo, si se ha creado un grupo de dispositivos y ha configurado el contacto principal para dicho grupo, todas las notificaciones de SupportAssist para problemas con algún dispositivo incluido en el grupo se envían al contacto principal asignado a dicho grupo de dispositivos.

Enlaces relacionados

[Visualización de grupos de dispositivos](#)

[Creación de un grupo de dispositivos](#)

[Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos](#)

[Administración de credenciales de un grupo de dispositivos](#)

[Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos](#)

[Edición de detalles de grupos de dispositivos](#)

[Eliminación de un grupo de dispositivos](#)

Visualización de grupos de dispositivos

Puede ver los grupos de dispositivos que ha creado en la página **Grupos de dispositivos**.

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.

Creación de un grupo de dispositivos

Puede crear un grupo de dispositivos en función de sus requisitos. Por ejemplo, puede crear grupos de dispositivos basados en los tipos de dispositivos.

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en la pestaña **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
3. Haga clic en **Crear grupo**.
Aparece la ventana **Crear grupo**.
4. Escriba un nombre único y una descripción para el grupo de dispositivos y haga clic en **Guardar**.
El grupo de dispositivos que haya creado se muestra en la página **Grupos de dispositivos**.

Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos

Después de crear un grupo de dispositivos, puede seleccionar los dispositivos que desee agregar o quitar del grupo de dispositivos.


Requisitos previos

- Asegúrese de haber creado un grupo de dispositivos. Consulte [Creación de un grupo de dispositivos](#).
- Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea




Puede utilizar la acción **Administrar dispositivos** disponible en la página **Grupos de dispositivos** para agregar o quitar dispositivos del grupo de dispositivos.

 **NOTA:** Un dispositivo puede incluirse en un único grupo de dispositivos.

 **NOTA:** Agregue hasta 100 dispositivos a un grupo de dispositivos en una única operación.

Pasos

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

- Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
- Haga clic en la pestaña **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
 - Seleccione un grupo de dispositivos.
 - En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar dispositivos**.
Se muestra la ventana **Administrar dispositivos**.
 - Para agregar dispositivos al grupo, selecciónelos en el panel **Dispositivos sin agrupar** y haga clic en .
Los dispositivos seleccionados se mueven al panel **Dispositivos en grupo actual**.
 - Para quitar dispositivos del grupo, selecciónelos en **Dispositivos en grupo actual** y haga clic en .
Los dispositivos seleccionados se trasladan al panel **Dispositivos sin agrupar**.
 - Haga clic en **Guardar**.
-  **NOTA:** Incluir o excluir una lista de un dispositivo correlacionado desde un grupo de dispositivos produce una inclusión o exclusión automática de los otros asociados de la lista. Para obtener más información sobre correlación de dispositivos, consulte [Correlación de dispositivos](#).

Administración de credenciales de un grupo de dispositivos


Si los tipos de dispositivo del grupo de dispositivos tienen las mismas credenciales, puede configurar credenciales comunes para cada tipo de dispositivo dentro del grupo de dispositivos.

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

Puede utilizar la opción **Administrar credenciales** disponible en la página **Grupos de dispositivos** para configurar las credenciales para los distintos tipos de dispositivos de un grupo de dispositivos.

 **NOTA:** Las credenciales del grupo de dispositivos anulan las credenciales predeterminadas que ha proporcionado para agregar un dispositivo en SupportAssist. Cuando se configuran las credenciales del grupo de dispositivos:

- SupportAssist utiliza las credenciales del grupo de dispositivos (no las credenciales predeterminadas) para recopilar información del sistema desde el tipo de dispositivo.
- Si SupportAssist no puede conectarse con el dispositivo mediante las credenciales del grupo de dispositivos, SupportAssist utiliza las credenciales predeterminadas.

Pasos

- Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
- Haga clic en la pestaña **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
- Seleccione un grupo de dispositivos.
- En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar credenciales**.
Se muestra la ventana **Administrar credenciales**.
- Escriba el nombre de usuario y la contraseña del tipo de dispositivo resaltado en el panel izquierdo.

6. Si hay más de un tipo de dispositivo incluido en el grupo de dispositivos, haga clic en **Siguiente**. El siguiente tipo de dispositivos está resaltado en el panel izquierdo.
7. Repita los pasos 5 y 6 hasta que haya proporcionado el nombre de usuario y la contraseña para todos los tipos de dispositivos que se incluyen en el grupo de dispositivos.
8. Haga clic en **Save (Guardar)**.

Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos


Puede ver o actualizar la información de contacto, la hora y el método de contacto preferido, así como la información de envío de piezas de un grupo de dispositivos.

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).


Sobre esta tarea


Al actualizar la información de contacto de un grupo de dispositivos, SupportAssist puede enviar notificaciones al contacto del grupo de dispositivos.

 **NOTA:** La información de contacto del grupo de dispositivos invalida la información de contacto predeterminada configurada a través de la página **Configuración** → **Información de contacto**. Si hay un problema con los dispositivos que están incluidos en el grupo, SupportAssist envía notificaciones al contacto del grupo de dispositivos (no al contacto predeterminado).

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**. Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en la pestaña **Grupos**. Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
3. Seleccione un grupo de dispositivos.
4. En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar contactos**. Se muestra la ventana **Administrar contactos**.
5. Si desea utilizar la información de contacto facilitada en la página **Configuración** → **Información de contacto**, seleccione **Usar predeterminado**.
6. Seleccione el tipo de contacto:
 - **Principal**
 - **Secundario**
7. Escriba el nombre, el apellido, el número de teléfono, el número de teléfono alternativo (opcional) y la dirección de correo electrónico en los campos adecuados.
8. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
9. En la sección **Envío de piezas (opcional)**:

 **NOTA:** La información de envío de piezas es opcional. Si el agente de asistencia técnica de Dell determina que debe sustituirse una pieza de su sistema para resolver un caso de asistencia, la pieza de reemplazo se le enviará con su consentimiento a la dirección proporcionada.

 **NOTA:** La información de envío de piezas del grupo de dispositivos anula la información predeterminada para el envío de piezas que ha configurado a través de la página **Configuración** → **Información de contacto**. Si la resolución de un problema requiere el reemplazo de una pieza, esta se envía con su consentimiento a la dirección de envío de piezas del grupo de dispositivos (no la dirección predeterminada de envío de piezas).

- a. Escriba la dirección y la ciudad/localidad en los campos adecuados.
- b. Seleccione el país.
- c. Escriba el estado/provincia/región y el código postal en los campos correspondientes.

10. Haga clic en **Guardar**.

Edición de detalles de grupos de dispositivos

Puede editar el nombre y la descripción de un grupo de dispositivos en función de sus preferencias.

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en la pestaña **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
3. Seleccione un grupo de dispositivos.
4. En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Modificar/Eliminar grupo**.
Aparecerá la ventana **Modificar/Eliminar grupo**.
5. Edite el nombre y la descripción en función de sus preferencias y haga clic en **Actualizar**.


Eliminación de un grupo de dispositivos

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

Puede eliminar grupos de dispositivos en función de sus preferencias.

 **NOTA:** Al eliminar un grupo de dispositivos, solo se elimina el grupo de dispositivos, las credenciales del grupo de dispositivos y la información de contacto. No elimina todos los dispositivos de la página **Inventario de dispositivos**.

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en la pestaña **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
3. Seleccione un grupo de dispositivos.
4. En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Modificar/Eliminar grupo**.
5. En la ventana que aparece, haga clic en **Eliminar**.

Acerca del modo de mantenimiento

La funcionalidad de modo de mantenimiento suspende la capacidad de creación automática de casos y el procesamiento de alertas de SupportAssist, con lo cual se evita la creación de casos de asistencia innecesarios durante una tormenta de alertas o una actividad de mantenimiento planificada. Si una tormenta de alerta se recibe de un dispositivo supervisado, SupportAssist coloca automáticamente el dispositivo en modo de mantenimiento. También puede habilitar manualmente la funcionalidad de modo de mantenimiento antes de una actividad de mantenimiento planificada para suspender la capacidad de creación automática de casos. En las secciones siguientes se proporciona más información sobre la funcionalidad de modo de mantenimiento.


Modo de mantenimiento a nivel global


El modo de mantenimiento a nivel global coloca todos los dispositivos supervisados en modo de mantenimiento, lo que suspende la creación automática de casos y el procesamiento de alertas para todos los dispositivos. Mientras se encuentra en modo de mantenimiento a nivel global, SupportAssist muestra una casilla de **Modo de mantenimiento** en amarillo en la parte superior de la página. Puede habilitar el modo de mantenimiento a nivel global para evitar la creación de casos de asistencia innecesarios para todos los dispositivos durante el tiempo de inactividad o una actividad de mantenimiento rutinario. Para obtener instrucciones para habilitar el modo de mantenimiento a nivel global, ver [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel global](#).


Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo

El modo de mantenimiento a nivel de dispositivo suspende la creación automática de casos y el procesamiento de alertas para un dispositivo específico. Para todos los demás dispositivos supervisados, SupportAssist continúa procesando las alertas y creando casos de asistencia, si las alertas son válidas para la creación de casos. El modo de mantenimiento a nivel del dispositivo se implementa como se indica a continuación:

- **Modo de mantenimiento a nivel de dispositivo automatizado:** de manera predeterminada, si SupportAssist recibe 10 o más alertas de hardware válidas en una hora a partir de un dispositivo específico, SupportAssist coloca automáticamente ese dispositivo en modo de mantenimiento. El dispositivo permanece en modo de mantenimiento durante 30 minutos, lo que le permite resolver el problema sin crear casos de asistencia adicionales para el dispositivo. También se envía una notificación por correo electrónico a los contactos principales y secundarios, y el dispositivo muestra

el icono de modo de mantenimiento  en la página **Inventario del dispositivo**. Tras 30 minutos, el dispositivo se elimina automáticamente del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist reanude el procesamiento normal de alertas del dispositivo. Si es necesario, puede mantener el dispositivo en modo de mantenimiento hasta que solucione el problema habilitando manualmente dicho modo. También puede eliminar un dispositivo de modo de mantenimiento automático antes de un período de 30 minutos. Para obtener instrucciones para habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo, ver [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel del dispositivo](#).

 **NOTA:** Cuando un dispositivo entra automáticamente en modo de mantenimiento, se envía una notificación por correo electrónico a su contacto principal o secundario. Sin embargo, puede recibir la notificación por correo electrónico para el modo de mantenimiento automatizado a nivel del dispositivo solo si los valores del servidor SMTP (servidor de correo electrónico) están configurados en SupportAssist. Consulte [Configuración de los valores del servidor SMTP](#).

- **Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo:** si tiene una actividad de mantenimiento planificada para un dispositivo y no desea que SupportAssist cree automáticamente casos de asistencia, puede poner ese dispositivo en modo de mantenimiento. Durante el modo de mantenimiento, el dispositivo muestra el icono de modo de mantenimiento  en la página **Inventario de dispositivos**. Después que haya finalizado la actividad de mantenimiento, puede eliminar el dispositivo del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist reanude el procesamiento de alertas desde el dispositivo con normalidad. Para obtener instrucciones para habilitar el modo de mantenimiento a nivel del dispositivo, ver [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel del dispositivo](#).

Las funcionalidades del modo de mantenimiento a nivel del dispositivo y a nivel global trabajan de forma independiente entre sí. Por ejemplo:

- Si un dispositivo se pone en modo de mantenimiento manual, el dispositivo permanece en modo de mantenimiento manual, incluso si el modo de mantenimiento a nivel global se habilita y luego se deshabilita.
- Si un dispositivo se pone en modo de mantenimiento automatizado el dispositivo permanece en modo de mantenimiento automatizado durante 30 minutos, incluso si el modo de mantenimiento a nivel global se habilita y luego se deshabilita.

Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel global

Habilitar el modo de mantenimiento a nivel global suspende la capacidad de creación automática de casos para todos los dispositivos.

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
3. Dependiendo de sus necesidades, en el **modo de mantenimiento**, seleccione o desmarque la opción **Suspender temporalmente la actividad de generación de casos (por ejemplo, con fines de inactividad, solución de problemas externa, etc.)**.
4. Haga clic en **Aplicar**.
Aparece una casilla a lo largo de la parte superior de la interfaz de SupportAssist que muestra el **Modo de mantenimiento**. Una vez puesto manualmente en modo de mantenimiento a nivel global, SupportAssist se mantiene en ese estado hasta que desmarque la opción como en el paso 3.

Enlaces relacionados

[Preferencias](#)

Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo

Si tiene planificada una actividad de mantenimiento para un dispositivo específico y no desea que SupportAssist procese las alertas a partir de ese dispositivo, puede poner ese dispositivo en modo de mantenimiento. Después de que la actividad de mantenimiento haya finalizado, puede quitar el dispositivo del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist procese las alertas desde el dispositivo con normalidad.


Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo en la página **Inventario de dispositivos**.
3. En la lista **Más tareas**, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Habilitar**: pone el dispositivo en modo de mantenimiento.
 - **Deshabilitar**: elimina el dispositivo del modo de mantenimiento.

Si se habilita el modo de mantenimiento para un dispositivo específico, el icono de modo de

mantenimiento  se muestra con el nombre del dispositivo en la página **Inventario de dispositivos**. Si deshabilita el modo de mantenimiento para un dispositivo, el icono de modo de mantenimiento se elimina de la página **Inventario de dispositivos**.

Mantener la capacidad de SupportAssist

Los cambios que se producen en la configuración de TI de su empresa durante un período de tiempo pueden requerir la configuración o actualizaciones en SupportAssist. Para mantener capacidad de SupportAssist durante un período de tiempo para todos los dispositivos supervisados es posible que se le solicite que:

- Edite las credenciales (nombre de usuario y contraseña) de un dispositivo supervisado si las credenciales del dispositivo han cambiado debido a la política de seguridad de la empresa o por otras razones. Ver [Edición de las credenciales del dispositivo](#).
- Instale o actualice los componentes dependientes, como Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist](#).
- Configure los valores SNMP de un dispositivo. Consulte [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist](#).
- Actualice la información de contacto principal y secundaria, si se produce un cambio en los detalles del contacto. Ver [Visualización y actualización de la información de contacto](#).
- Actualice los valores del servidor proxy en SupportAssist, si procede. Ver [Configuración de los valores del servidor proxy](#).
- Actualice los valores del servidor SMTP (servidor de correo electrónico) en SupportAssist, si procede. Ver [Configuración de los valores del servidor SMTP](#).
- Realice la prueba de conectividad para asegurarse de que SupportAssist puede conectarse a todos los recursos de red dependientes. Ver [Prueba de conectividad](#).
- Realice la prueba de creación de casos para verificar la capacidad de creación de casos automática de SupportAssist. Ver [Probar la capacidad de creación de casos](#).
- Borrado del registro de eventos del sistema de un servidor. Consulte [Borrado del registro de eventos del sistema \(SEL\)](#).
- Actualice SupportAssist. Ver [Actualización automática](#).

Es probable que también desee eliminar un dispositivo si no desea que SupportAssist supervise un dispositivo o por otros motivos. Ver [Eliminación de un dispositivo](#).

Edición de las credenciales de dispositivo



SupportAssist utiliza las credenciales (nombre de usuario y contraseña) que ha proporcionado para agregar el dispositivo para iniciar sesión en el dispositivo, recopilar información del sistema y enviarla de forma segura a Dell. Si las credenciales de un dispositivo se cambian a causa de la política de seguridad de su empresa o por otros motivos, debe asegurarse de que las credenciales de los dispositivos están actualizadas en SupportAssist.

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

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

- Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo en la página **Inventario de dispositivos**.
El enlace **Editar credenciales** está habilitado.
 3. Haga clic en **Editar credenciales**.
Se muestra la ventana **Editar credenciales** con el nombre de usuario y la contraseña existentes.
 **NOTA:** SupportAssist no necesita que edite o proporcione las credenciales del sistema local (servidor en el que está instalado SupportAssist). Para el sistema local, la ventana **Editar credenciales** no muestra el nombre de usuario o la contraseña.
 4. Edite el nombre, el nombre de usuario y la contraseña de visualización como corresponda.
 5. Haga clic en **Save (Guardar)**.
 **NOTA:** Las credenciales editadas solo se guardan si SupportAssist puede conectarse al dispositivo mediante las credenciales proporcionadas.

Enlaces relacionados

[Agregar dispositivo](#)


Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist


Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

Para supervisar un dispositivo utilizando el método basado en agente, el agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) debe estar instalado y en ejecución en el dispositivo. Si OMSA no está instalado o requiere una actualización en un dispositivo, la columna **Estado** de la página **Inventario de dispositivos** muestra el mensaje correspondiente. Puede utilizar la opción **Instalar/Actualizar OMSA** para instalar la versión recomendada de OMSA en un dispositivo.

 **NOTA:** La versión recomendada de SupportAssist para OMSA puede variar según la generación del servidor PowerEdge y el sistema operativo que se ejecuta en el servidor. Para obtener más información sobre las versiones recomendadas de OMSA, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores) en Dell.com/ServiceabilityTools.

 **NOTA:** La instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist no es compatible en los dispositivos que ejecuten los sistemas operativos e hipervisores siguientes:

- Oracle Enterprise Linux
- CentOS
- Citrix XenServer
- VMware ESX o ESXi
- Oracle Virtual Machine

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo en el que desee instalar o actualizar OMSA.

 **NOTA:** Si SupportAssist no es compatible con la instalación o la actualización de OMSA en el dispositivo que ha seleccionado, la opción **Instalar/Actualizar OMSA** se deshabilita.

3. Haga clic en **Más tareas** → **Instalar/Actualizar OMSA**.

La columna **Estado** de la página **Inventario de dispositivos** muestra el estado de la instalación o actualización de OMSA.

Enlaces relacionados

[Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente](#)


Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea


La configuración de los valores de SNMP establece el destino de las alertas de un dispositivo, y garantiza que las alertas del dispositivo se reenvían al servidor que está ejecutando SupportAssist. Si los valores de SNMP de un dispositivo no están configurados, la columna de estado en la página **Inventario de dispositivos** muestra un mensaje adecuado. Puede utilizar la opción **Configurar SNMP** para configurar automáticamente los valores de SNMP de un dispositivo.

 **NOTA:** La configuración de OMSA mediante SupportAssist no es compatible en los dispositivos que ejecuten los sistemas operativos e hipervisores siguientes:

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo en el que desee configurar los valores de SNMP.

 **NOTA:** Si SupportAssist no admite la configuración de SNMP en el dispositivo que haya seleccionado, la opción **Configure SNMP** está desactivada.

3. Haga clic en **Más tareas** → **Configurar SNMP**.

La columna **Estado** de la página **Inventario de dispositivos** muestra el estado de la configuración de SNMP.

Enlaces relacionados

[Compatibilidad para la configuración automática de los valores de SNMP](#)

Visualización y actualización de la información de contacto

Puede actualizar el contacto principal y también proporcionar la información del contacto secundario. Si el contacto principal no está disponible, Dell se pondrá en contacto con su empresa a través del

contacto secundario. Si tanto el contacto principal como el secundario están configurados con una dirección de correo electrónico válida, ambos recibirán correos electrónicos de SupportAssist.

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Información de contacto**.
Se abrirá la página **Información de contacto**.
3. Seleccione el tipo de contacto:
 - **Principal**
 - **Secundario**
4. En la sección de detalles del contacto:
 - a. Escriba o edite el nombre, apellido, número de teléfono, número de teléfono alternativo y dirección de correo electrónico.
 - b. Seleccione el método de contacto preferido.
 - c. Seleccione las horas de contacto preferidas.
 - d. Seleccione la zona horaria.
5. En la sección **Envío de piezas (opcional)**:
 - a. Escriba o edite la dirección de envío y la ciudad.
 - b. Seleccione el país.
 - c. Escriba o edite el estado/provincia/región y el código postal.
6. Haga clic en **Aplicar**.



Configuración de los valores del servidor proxy

Si el servidor en el que está instalado SupportAssist se conecta a Internet mediante un servidor proxy, debe asegurarse de que los valores de proxy estén configurados en SupportAssist. También debe asegurarse de que los valores del servidor proxy en SupportAssist se actualicen cuando los valores del servidor proxy se modifiquen.

Requisitos previos



Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Configuración de proxy**.
Aparece la página **Configuración de proxy**.
3. Seleccione **Utilizar configuración de proxy**.
 -  **NOTA:** SupportAssist admite Windows NT LAN Manager (NTLM), Kerberos, básicos y protocolos de autenticación de proxy básicos.
4. Escriba el Nombre o dirección IP del servidor proxy y el número de puerto en los campos adecuados.
 -  **NOTA:** Si no se proporcionan el nombre de usuario y la contraseña requeridos para conectarse al servidor proxy, SupportAssist se conectará al servidor proxy como usuario anónimo.

5. Si se necesitan un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy, seleccione **Proxy requiere autenticación** y escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
 - **Nombre de usuario:** el nombre de usuario debe contener uno o más caracteres imprimibles y no superar los 104 caracteres.
 - **Contraseña:** la contraseña debe contener uno o más caracteres imprimibles y no debe superar los 127 caracteres.
6. Haga clic en **Aplicar**.

SupportAssist verifica la conexión con el servidor proxy mediante los detalles del servidor proxy proporcionados y, a continuación, muestra un mensaje que indica el estado de la conectividad.

 -  **NOTA:** La configuración del proxy solo se guarda si SupportAssist puede conectarse al servidor proxy mediante los detalles proporcionados.
 -  **NOTA:** Si el servidor proxy está configurado para permitir autenticación anónima, las credenciales que proporcione para el servidor proxy se guardan, pero las credenciales no están validadas.

Enlaces relacionados


[Configuración de proxy](#)

Prueba de conectividad

La página **Prueba de conectividad** le permite verificar y comprobar el estado de la conectividad con los recursos que afectan a la funcionalidad de SupportAssist. Puede utilizar las pruebas de conectividad para verificar si SupportAssist puede conectarse correctamente a los siguientes recursos:

- Internet (incluido el servidor proxy Internet, si el sistema en el que está instalado SupportAssist se conecta a Internet mediante un servidor proxy)
- El servidor SMTP (servidor de correo electrónico) que utiliza su empresa
- Servidor Dell FTP
- Servidor de carga de archivos alojado por Dell
- Servidor SupportAssist alojado por Dell


De manera predeterminada, SupportAssist prueba automáticamente la conectividad con los recursos dependientes todos los días a las 23:00 horas (hora según el servidor en el que está instalado SupportAssist) y muestra el resultado en la columna **Estado de conectividad**. Si hay un problema con la conectividad a un recurso dependiente, se envía un correo electrónico de estado a los contactos principales y secundarios de SupportAssist.

 **NOTA:** Puede recibir el correo electrónico del estado de conectividad solamente si ha configurado los detalles del servidor SMTP (servidor de correo electrónico) que utiliza su empresa en SupportAssist. Consulte [Configuración de los valores del servidor SMTP](#).


Usted también puede probar la conectividad de SupportAssist a los recursos dependientes en cualquier momento. El resultado de la prueba se muestra en la columna **Estado de conectividad**.

Visualización del estado de conectividad

Coloque el puntero en el enlace del **nombre de usuario** y, a continuación, haga clic en **Prueba de conectividad**.

La columna **Estado de conectividad** muestra el estado de conectividad con los recursos dependientes.  Se muestra un estado de **Error**, haga clic en el enlace **Error** para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.

Realización de la prueba de conectividad

1. Coloque el puntero en el enlace del **nombre de usuario** y, a continuación, haga clic en **Prueba de conectividad**.
Se muestra la pantalla **Prueba de conectividad**.
2. Seleccione las pruebas que desea realizar.
3. Haga clic en **Conectividad de la prueba**.
La columna **Estado de conectividad** muestra el resultado de la prueba de conectividad. Si se muestra un  Se muestra un estado de **Error**, haga clic en el enlace **Error** para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.


Enlaces relacionados

[Prueba de conectividad](#)

Probar la capacidad de creación de datos

Sobre esta tarea


De manera predeterminada, SupportAssist comprueba automáticamente la función de creación de casos cada día entre las 23:00 y las 4:00 horas (hora como en el servidor en el que está instalado SupportAssist). Si se identifica un problema durante la comprobación automática del flujo de creación de casos, se envía una notificación de alerta por correo electrónico a su contacto principal y secundario.


 **NOTA:** Solo se envían las notificaciones de alerta por correo electrónico sobre la creación de casos si los valores del servidor SMTP (servidor de correo electrónico) están configurados en SupportAssist. Consulte [Configuración de los valores del servidor SMTP](#).

También puede usar la prueba **Creación de casos** para asegurarse de que la creación de casos de asistencia funciona antes de una alerta real que crearía automáticamente un caso de asistencia.

Pasos

1. Coloque el puntero en el enlace **Nombre de usuario** que se muestra en la parte superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist y, a continuación, haga clic en **Prueba de SupportAssist**.
Se muestra la página **Prueba de SupportAssist**.
2. Seleccione la casilla de verificación de la prueba **Creación de casos**.
3. Haga clic en **Prueba**.

En la columna **Estado** se muestra el resultado de la prueba. Si la prueba es correcta  se muestra el estado **Listo para crear casos**.

 **NOTA:** La notificación de alerta por correo electrónico sobre la creación de casos solo se envía cuando se detectan problemas durante la comprobación automática de la capacidad de creación de casos. No se envía ninguna notificación de alerta por correo electrónico cuando se detecta un problema pero ejecuta la prueba de creación de casos manualmente.

Enlaces relacionados

[Probar SupportAssist](#)

Borrado del registro de eventos del sistema (SEL)

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).


Sobre esta tarea


El registro de eventos del sistema (SEL) o registro de hardware, que también recibe el nombre de registro de Embedded System Management (ESM), notifica los posibles problemas de hardware en los servidores PowerEdge de Dell. Puede utilizar la opción **Borrar registro de eventos del sistema** de SupportAssist para borrar el SEL en las situaciones siguientes:

- Se muestra un mensaje de error en un servidor aunque ya se ha resuelto el problema.
- Se muestra un mensaje de error de SEL lleno.

 **PRECAUCIÓN: El borrado del SEL elimina el historial de eventos del servidor.**


Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo en la página **Inventario de dispositivos**.
 **NOTA:** Si OMSA no está instalado en un dispositivo que se ha añadido a SupportAssist utilizando la dirección IP del sistema operativo o el nombre de host, la opción **Borrar registro de eventos del sistema** se deshabilita.
3. En la lista **Más tareas**, seleccione **Borrar registro de eventos del sistema**.
Se muestra un mensaje solicitándole que confirme la acción.
4. Haga clic en **Yes (Sí)**.

Mientras se borra el SEL en un dispositivo, dicho dispositivo muestra el  estado **Borrando registro de eventos del sistema** en SupportAssist. Una vez que el SEL se ha borrado correctamente,


el dispositivo muestra el  estado **Registro de eventos del sistema borrado**.

Actualización automática

 **NOTA:** Dell recomienda que habilite la actualización automática para asegurarse de que SupportAssist se encuentre actualizado con las últimas funciones y mejoras.

Cuando está habilitada, la función de actualización automática garantiza que SupportAssist y los componentes de recopilación asociados se actualicen automáticamente cuando haya disponible una actualización. De manera predeterminada, la aplicación SupportAssist comprueba si hay actualizaciones disponibles cada lunes a las 11:00 (la fecha y la hora corresponden a las del servidor donde está instalado SupportAssist).


- Si hay actualizaciones disponibles y está habilitada la actualización automática, las actualizaciones se descargan e instalan automáticamente en segundo plano.
- Si hay actualizaciones disponibles y la actualización automática está deshabilitada, aparece la ventana de notificación **Hay una actualización de SupportAssist disponible**. Puede hacer clic en **Instalar** para


descargar e instalar las actualizaciones más recientes. Si selecciona la opción **No recordarme otra vez sobre la actualización** y hace clic en **Cancelar**, SupportAssist no muestra la  notificación de **Actualización disponible** hasta que haya una nueva actualización disponible.

Para obtener instrucciones sobre cómo habilitar la actualización automática, consulte [Habilitación de la actualización automática](#).

El  mensaje de notificación **Actualización disponible** se muestra en la parte superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist en los siguientes casos:


- Si hace clic en **Cancelar** en la ventana de notificación **Hay una actualización de SupportAssist disponible**
- Si se produce un error durante el proceso de actualización

Puede hacer clic en la  notificación **Actualización disponible** para descargar e instalar las actualizaciones en un momento determinado.

 **NOTA:** Una vez que las actualizaciones se descargan e instalan, es posible que se muestre un mensaje de actualización satisfactoria. Para ver y utilizar las últimas actualizaciones y mejoras, el usuario deberá actualizar la interfaz de usuario de SupportAssist.

La información relacionada con la actualización de SupportAssist se registra en el archivo de registro que se encuentra en la siguiente ubicación en función del sistema operativo en el que se encuentre instalado SupportAssist:

- En Windows: **C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs**
- En Linux: **/opt/dell/supportassist/logs**

 **NOTA:** De manera predeterminada, la actualización automática está habilitada. Si la deshabilita, las actualizaciones más recientes se deberán descargar e instalar manualmente desde [Dell.com/SupportAssistGroup](#).

Habilitación de las actualizaciones automáticas

La habilitación de las actualizaciones automáticas garantiza que SupportAssist se actualice automáticamente cada vez que haya actualizaciones disponibles.

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
3. En **Tareas automatizadas**, seleccione **Aceptar e instalar actualizaciones**.
4. Haga clic en **Aplicar**.

Enlaces relacionados

[Preferencias](#)


Cómo eliminar un dispositivo

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

Puede eliminar un dispositivo de SupportAssist, si no desea supervisar un dispositivo o por algún otro motivo.


 **NOTA:** La eliminación de un dispositivo solo quita el dispositivo de la interfaz de usuario de SupportAssist; no afecta a la funcionalidad del dispositivo.

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo que desee eliminar.
3. Haga clic en **Eliminar**.

Se muestra la ventana **Confirmar eliminación de dispositivo**.


4. Haga clic en **Yes (Sí)**.
El dispositivo se elimina de la página **Inventario de dispositivos**.

 **NOTA:** Cuando un dispositivo se elimina, las credenciales del dispositivo se eliminan inmediatamente de SupportAssist. Sin embargo, la información del sistema recopilada desde el dispositivo no se elimina hasta que la tarea de purga de recopilaciones elimine la información del sistema recopilada. La tarea de purga de recopilaciones solo elimina las recopilaciones de información del sistema que tengan 30 días o más y las recopilaciones que sean más antiguas que las últimas 5 recopilaciones durante los últimos 30 días.

Configuración de notificaciones por correo electrónico

De manera predeterminada, SupportAssist está configurado para enviar una notificación por correo electrónico cuando se crea un caso de asistencia automáticamente. SupportAssist también puede enviar notificaciones por correo electrónico sobre el modo de mantenimiento, el estado del dispositivo y el estado de conectividad de red, si se configuran los valores del servidor SMTP (servidor de correo electrónico). Puede configurar los valores de notificación de correo electrónico según sus preferencias. Por ejemplo, puede:

- Deshabilitar la creación de casos de notificaciones por correo electrónico y/o seleccionar el idioma preferido para las notificaciones por correo electrónico. Ver [Configuración de los valores de notificación por correo electrónico](#).
- Configurar SupportAssist para que envíe notificaciones por correo electrónico mediante el servidor SMTP (servidor de correo electrónico) que utiliza su empresa. Ver [Configuración de los valores del servidor SMTP](#).

 **NOTA:** Para obtener información acerca de los distintos tipos de notificaciones por correo electrónico de SupportAssist, ver [Tipos de notificaciones por correo electrónico](#).

Configuración de los valores de notificación de correo electrónico


Puede habilitar o deshabilitar las notificaciones por correo electrónico automáticas de SupportAssist y también seleccionar el idioma preferido para las notificaciones de correo electrónico.

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).


Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
3. Para recibir notificaciones de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia en **Configuración de correo electrónico**, seleccione **Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia**.

 **NOTA:** Deshabilitar las notificaciones por correo electrónico de casos de asistencia, también deshabilita las notificaciones por correo electrónico automáticas que se envían si ocurre un problema durante:

- La creación de un caso de asistencia
- La recopilación de información del sistema desde un dispositivo
- El envío de la información de sistema desde un dispositivo a Dell

4. Para establecer el idioma en el que desea recibir las notificaciones de correo electrónico, de la lista **Idioma de correo electrónico preferido**, seleccione un idioma.

 **NOTA:** **Idioma de correo electrónico preferido** se habilita solamente cuando la opción **Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia** está seleccionada.

5. Haga clic en **Aplicar**.

Enlaces relacionados

[Preferencias](#)

Configuración de los valores del servidor SMTP

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

Si su empresa utiliza un servidor SMTP (servidor de correo electrónico), Dell recomienda que configure los valores del servidor SMTP en SupportAssist. Configurar los valores del servidor SMTP permite que SupportAssist envíe notificaciones por correo electrónico del modo de mantenimiento, estado del dispositivo y la conectividad de red a través del servidor SMTP.

 **NOTA:** No recibirá ciertas notificaciones por correo electrónico del estado de conectividad y del dispositivo en las siguientes situaciones:

- La configuración del servidor SMTP no está definida en SupportAssist.
- Las credenciales del servidor SMTP (nombre de usuario y contraseña) que ha proporcionado en SupportAssist son incorrectas.
- Si ha configurado SupportAssist para que envíe notificaciones por correo electrónico a través de la Capa de sockets seguros (SSL), pero el certificado de SSL del servidor SMTP ha caducado.
- El puerto del servidor SMTP configurado en SupportAssist está bloqueado por cualquier otra aplicación.

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Configuración de SMTP**.
Aparecerá la página **Configuración de SMTP**.
3. Seleccione **Habilitar notificaciones por correo electrónico**.
4. Proporcione la siguiente información en los campos correspondientes:
 - **Dirección IP/Nombre del host:** nombre de host o dirección IP del servidor de correo electrónico.
 - **Puerto:** número de puerto del servidor de correo electrónico.
5. Si el servidor SMTP requiere autenticación para el envío de correos electrónicos, seleccione **Requiere autenticación**.

6. Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
7. Para enviar notificaciones por correo electrónico de manera segura, seleccione **Usar SSL**.
8. Haga clic en **Aplicar**.

Enlaces relacionados

[Configuración SMTP](#)

Configuración de los valores de recopilación de datos


De forma predeterminada, SupportAssist recopila información del sistema de todos los dispositivos supervisados en intervalos periódicos. SupportAssist también recopila información del sistema automáticamente desde un dispositivo supervisado si se crea un caso de asistencia para resolver un problema con el dispositivo. Si es necesario, puede configurar las opciones de recopilación de datos opciones según sus preferencias. Por ejemplo, puede:

- Deshabilitar la recopilación automática de información del sistema de los dispositivos supervisados cuando se crea o se actualiza un caso de asistencia. Consulte [Habilitación y deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema al crear un caso](#).
- Deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema de los dispositivos supervisados. Ver [Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos](#).
- Personalizar el programa para la recopilación periódica de información del sistema. Ver [Personalización de la programación de recopilación periódica de la información del sistema](#)
- Deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema de dispositivos concretos. Consulte [Deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de dispositivos concretos](#).
- Deshabilitar la recopilación de información de identidad de todos los dispositivos supervisados. Consulte [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad](#).
- Deshabilitar la recopilación de información del software y del registro del sistema de todos los dispositivos supervisados. Consulte [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información sobre el software y del registro del sistema](#).

Requisitos previos para la recopilación de información del sistema

A continuación, se indican los requisitos previos de SupportAssist para la recopilación de información del sistema:

- El sistema local (servidor en el que está instalado SupportAssist) debe tener suficiente espacio en el disco duro para guardar la información del sistema recopilada. Para obtener información sobre los requisitos de espacio en el disco duro, consulte [Requisitos de hardware](#).
- Para recopilar la información del sistema de un dispositivo remoto, este debe ser accesible desde el sistema local.
- El sistema local y los dispositivos remotos (dispositivos que haya agregado en SupportAssist) deben cumplir los requisitos de puerto de red. Para obtener más información sobre los requisitos de puerto de red, consulte [Requisitos de red](#).
- Si ha añadido un dispositivo en SupportAssist mediante la dirección IP o el nombre de host del sistema operativo (supervisión basada en agentes):
 - Preferiblemente el dispositivo debe tener instalado Dell OpenManage Server Administrator (OMSA).

- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Windows:
 - * Las credenciales del dispositivo que ha introducido en SupportAssist deben tener privilegios de administrador.
 - * Las credenciales del dispositivo deben tener los privilegios necesarios para la comunicación Instrumental de administración de Windows (WMI). Para obtener información sobre la comunicación WMI, consulte para garantizar la comunicación, consulte la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en msdn.microsoft.com.
 - Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
 - * Las credenciales del dispositivo que ha introducido en SupportAssist deben tener privilegios de administrador.
 - * Si ha introducido las credenciales de un usuario sudo, este debe estar configurado para SupportAssist. Para obtener información sobre la configuración del usuario sudo, consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist \(Linux\)](#).
 - * No debe montarse ningún recurso (recurso compartido de red, unidad o imagen ISO) en la carpeta /tmp.
 - * Si OMSA está instalado en el dispositivo, la versión más reciente de OpenSSL también debe estar instalada en el dispositivo. Para obtener más información sobre OpenSSL, consulte la solución para la vulnerabilidad de inserción de CCS OpenSSL (CVE-2014-0224) disponible en el sitio web de asistencia del sistema operativo.
-  **NOTA:** Si el dispositivo que ha agregado para la supervisión basada en agentes no tiene OMSA instalado, las recopilaciones periódicas del dispositivo no incluirán información sobre el almacenamiento y el sistema.
- Si los dispositivos se han agregado a SupportAssist utilizando la dirección IP de iDRAC (supervisión sin agente), las credenciales de iDRAC que se han introducido deben tener privilegios de administrador.
 - El sistema local debe tener conexión a Internet para cargar la información del sistema recopilada.


Habilitación y deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema al crear un caso

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).


Sobre esta tarea

De manera predeterminada, cuando se crea un caso de asistencia, SupportAssist recopila automáticamente la información del sistema del dispositivo con el problema y envía la información de forma segura a Dell. Si es necesario, puede habilitar o deshabilitar la recopilación automática de la información del sistema al crear un caso, según sus preferencias.

 **NOTA:** Para recibir todas las ventajas de la oferta de mantenimiento, registros y asistencia del contrato de servicio ProSupport Plus para un dispositivo, la recopilación automática de la información del sistema debe estar habilitada.

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
3. Dependiendo de sus necesidades, en **Tareas automatizadas**, seleccione o deseleccione la opción **Iniciar una recopilación cuando se crea un nuevo caso de asistencia**.

 **NOTA:** De manera predeterminada, la opción **Iniciar una recopilación cuando se crea un nuevo caso de asistencia** está seleccionada.

4. Haga clic en **Aplicar**.

Enlaces relacionados

[Preferencias](#)


Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).


Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist recopila información del sistema de todos los dispositivos supervisados periódicamente y la envía de forma segura a Dell. Si es necesario, puede habilitar o deshabilitar la recopilación de información del sistema periódicamente de todos los dispositivos supervisados según sus preferencias.

 **NOTA:** La selección de la opción **Habilitar programación de recopilación de registro del sistema** habilita la recopilación y la carga de información del sistema a intervalos periódicos para todos los tipos de dispositivos supervisados. Si no desea que SupportAssist recopile información del sistema para un tipo de dispositivo específico, puede deshabilitar la programación para ese tipo de dispositivo específico a través de la página **Registros del sistema**. Para obtener más información, consulte [Deshabilitación de la recopilación periódica de la información del sistema de un tipo de dispositivo específico](#).

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
3. Dependiendo de sus necesidades, en **Tareas automatizadas**, seleccione o anule la selección de la opción **Habilitar la recopilación periódica programada**.

 **NOTA:** De manera predeterminada, la opción **Habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema** está deshabilitada.

4. Haga clic en **Aplicar**.

Enlaces relacionados

[Preferencias](#)


Personalización de la programación de recopilación periódica de información del sistema

Requisitos previos


- Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- Asegúrese de que la opción **Habilitar la recopilación programada de registros del sistema** está habilitada en la página **Preferencias**.

Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist está programado para recopilar información del sistema desde todos los dispositivos supervisados en intervalos periódicos y enviarla de manera segura a Dell. Para obtener información sobre la frecuencia predeterminada de la recopilación de información del sistema, ver [Programación predeterminada de recopilación de información del sistema](#). Si es necesario, puede personalizar la programación de recopilación periódica de información del sistema de los dispositivos supervisados según sus preferencias.

 **NOTA:** El rendimiento del servidor en el que está instalado SupportAssist puede verse afectado cuando se ejecuta recopilaciones periódicas en un gran número de dispositivos supervisados. Por lo tanto, Dell recomienda que programe la recopilación periódica durante las horas de poca actividad.

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. En la lista **Tipo de credencial**, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Windows**
 - **Linux**
 - **iDRAC**
 - **ESX**
 - **ESXi**
3. Bajo **Programación de recopilación de registros del sistema**, establezca la **Frecuencia** a **Semanalmente** o **Mensualmente**.
 -  **NOTA:** Si desea deshabilitar la programación de información del sistema por un **Tipo de dispositivo** y **Tipo de credencial** específico, establezca la **Frecuencia** como **Ninguno**.
4. En los campos **Especificar fecha y hora**, seleccione una programación adecuada. Las opciones disponibles varían en función de la **Frecuencia** seleccionada.
5. Repita el paso 2 y el paso 3 hasta que haya programado la recopilación periódica de información del sistema para todos los tipos de dispositivos.
6. Haga clic en **Aplicar**.

Enlaces relacionados

[Registros del sistema](#)


Deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema desde dispositivos específicos

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

De forma predeterminada, SupportAssist recopila información del sistema de todos los dispositivos supervisados a intervalos periódicos y la envía de forma segura a Dell. Si es necesario, puede deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema de dispositivos de un tipo determinado en función de sus preferencias. Por ejemplo, puede deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema de todos los servidores que ejecuten el sistema operativo Windows.

 **NOTA:** Deshabilitar la programación de la recopilación de información del sistema para un tipo de dispositivo específico solo deshabilita la recopilación periódica de la información del sistema de esos dispositivos. No impide que SupportAssist recopile y envíe la información del sistema a Dell, si se abre un caso de asistencia para esos dispositivos.

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. En la lista **Tipo de credencial**, seleccione el tipo de credencial para el que desea deshabilitar la programación.
3. En la sección **Programación de recopilación de registros del sistema**, establezca la **frecuencia** como **Ninguna**.
4. Haga clic en **Aplicar**.
El siguiente mensaje aparece en la sección **Programación de recopilación de registros del sistema** :
System Log Collection scheduling is turned off for the current Device Type and Credential Type.

Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad

Requisitos previos


Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).


Sobre esta tarea

La información del sistema que recopila SupportAssist incluye información de identidad (PII), como por ejemplo la instantánea completa de la configuración de sistemas de almacenamiento, hosts y dispositivos de red que pueden contener datos de identificación del host y de configuración de la red. En la mayoría de los casos, para poder diagnosticar problemas adecuadamente se necesita una parte o la totalidad de estos datos. Si la política de seguridad de la empresa restringe el envío de algunos datos fuera de su red, puede configurar SupportAssist para filtrarlos y evitar que se recopilen y se envíen a Dell.

La siguiente información de identidad se puede filtrar al recopilar la información del sistema de un dispositivo:

- Nombre del host
- Dirección IP
- Máscara de subred
- Puerta de enlace predeterminada
- Dirección MAC
- Servidor DHCP
- Servidor DNS
- Procesos
- Variables del entorno
- Registros
- Registros
- Datos iSCSI
- Datos de Fibre Channel: el World Wide Name (WWN) de host y WWN de puerto


 **NOTA:** Cuando la opción **Incluir la información de identificación en los datos enviados a Dell** no esté seleccionada, algunos datos sobre la red de su empresa (incluido el registro del sistema) no se transmitirán a Dell. Esta situación podría impedir que Dell Technical Support resuelva problemas que puedan producirse en los dispositivos supervisados.


-  **NOTA:** Si los dispositivos están bajo un contrato de servicio Dell ProSupport Plus, cuando la opción **Incluir la información de identificación en los datos enviados a Dell** no esté seleccionada, no recibirá algunas informaciones de informes sobre los dispositivos.

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
3. Dependiendo de sus necesidades, en **Configuración de la información de identificación**, seleccione o anule la selección de la opción **Incluir la información de identificación en los datos enviados a Dell**.

 **NOTA:** De manera predeterminada, la opción **Incluir la información de identificación en los datos enviados a Dell** está seleccionada.

 **NOTA:** Si desmarca la opción **Incluir la información de identificación en los datos enviados a Dell**, la opción **Incluir el registro del sistema en las recopilaciones** también se desmarca automáticamente. Por lo tanto, el registro del sistema no se recopila cuando se desactiva la recopilación de información de identidad.

 **NOTA:** Si ha desactivado la recopilación de información de identidad, esta se sustituye por valores convertidos en token en los datos que se recopilan del dispositivo. Los valores convertidos en token se representan como TOKENn. Por ejemplo, TOKEN0, TOKEN1 o TOKEN2.

4. Haga clic en **Aplicar**.

Enlaces relacionados

[Preferencias](#)

Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información sobre el software y del registro del sistema

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).


Sobre esta tarea


De manera predeterminada, los datos que se recopilan y se envían a Dell a través de SupportAssist incluyen información sobre el software y los registros del sistema. Si es necesario, SupportAssist puede configurarse para que no se recopile la información sobre el software y los registros del sistema de todos los dispositivos supervisados.

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
3. En la **configuración de los datos de recopilación**, proceda tal como se indica a continuación en función de sus necesidades:
 - Seleccione o anule la selección de la opción **Incluir la información del software en las recopilaciones**.

- Seleccione o anule la selección de la opción **Incluir el registro del sistema en las recopilaciones**.

 **NOTA:** De manera predeterminada, las opciones **Incluir la información del software en las recopilaciones** e **Incluir el registro del sistema en las recopilaciones** están seleccionadas.

 **NOTA:** Para obtener información sobre los registros que SupportAssist recopila , consulte los documentos *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Reportable Items* (Elementos de informes de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores en Dell.com/ServiceabilityTools.

4. Haga clic en **Aplicar**.

Acceso a datos recopilados

La información del sistema recopilada se guarda en la carpeta de instalación de SupportAssist en el servidor donde está instalado SupportAssist. Puede acceder y ver la información del sistema recopilada a través del visor de configuración disponible en la interfaz de usuario de SupportAssist.


Visualización de la información del sistema recopilada

Sobre esta tarea

SupportAssist recopila información del sistema de cada dispositivo supervisado y envía la información de forma segura a Dell. Normalmente, la información del sistema se recopila de la siguiente manera:

- Periódicamente: a intervalos regulares según la frecuencia de recopilación configurada. De manera predeterminada, SupportAssist está configurado para recopilar información del sistema desde los servidores Dell PowerEdge una vez al mes.
- En la creación de casos: cuando se crea un caso de asistencia para resolver un problema que SupportAssist ha identificado.
- A petición: si lo solicita Dell Technical Support, puede iniciar la recopilación de información del sistema desde un dispositivo en cualquier momento.

La información del sistema recopilada se guarda en una base de datos segura en el sistema donde está instalado SupportAssist. Puede ver la información del sistema recopilada a través del visor de configuración disponible en SupportAssist.

 **NOTA:** Solo puede ver las últimas 5 recopilaciones de información del sistema a través del visor de configuración. Las recopilaciones de información del sistema que tengan 30 días o más y las recopilaciones que sean más antiguas que las últimas 5 recopilaciones dentro de los últimos 30 días se purgan automáticamente. La tarea de purga de recopilaciones se ejecuta automáticamente todos los días a las 22:00 (la hora del sistema donde está instalado SupportAssist).

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en el nombre de un dispositivo.
Aparece la ventana **Descripción general del dispositivo**.
3. Desde la lista **Ver recopilación**, seleccione una fecha y hora de recopilación.


El visor de configuración se muestra en una nueva ventana del explorador web.

4. Haga clic en una de las categorías principales que se muestran en el visor de configuración. Por ejemplo, haga clic en **Sistema**.
5. Haga clic en una subcategoría. Por ejemplo, haga clic en **Chasis principal**.
Se muestran los datos relacionados con la subcategoría **Chasis principal**.

Visor de configuración


El **Visor de configuración** permite ver los datos que SupportAssist ha recopilado de los dispositivos supervisados. En la barra de título del **Visor de configuración** se muestra la fecha de la recopilación y la etiqueta de servicio del dispositivo. Los datos recopilados se muestran en el **Visor de configuración** en varias categorías y subcategorías. Además, el **Visor de configuración** también muestra una categoría **Resumen**. Puede seleccionar la categoría **Resumen** para ver lo siguiente:


- La configuración de la recopilación de datos en SupportAssist en el momento de la recopilación
- Resumen de los errores que se han detectado en los datos recopilados
- Breve información sobre el dispositivo

 **NOTA:** Desde la versión 1.3 de SupportAssist en adelante, el **Visor de configuración** no es compatible con la visualización de datos en formato de vista de columna. El **Visor de configuración** muestra los datos solo en el formato de vista de árbol.

El diseño del **Visor de configuración** es el siguiente:

Interfaz de usuario	Descripción
Panel izquierdo	Muestra las distintas categorías y subcategorías de datos en un amplio formato de árbol. Una categoría puede mostrar un aviso o un crítico icono para indicar el estado de sus subcategorías. Al hacer clic en una categoría, se amplía la categoría, de manera que se pueden ver sus subcategorías. Puede hacer clic en Ampliar todo o Contraer todo para ampliar o contraer rápidamente todas las categorías.
Divisor	Se muestra entre los paneles izquierdos y derechos. Puede hacer clic y arrastrar el divisor a la izquierda o derecha para aumentar o disminuir el área visible del panel derecho. También puede ocultar el panel izquierdo si es necesario. Para ocultar el panel izquierdo, haga clic en el icono < que se muestra en la parte superior del divisor. Para volver a ver el panel, haga clic en el icono > que se muestra en la parte superior del divisor.
Panel derecho	Muestra los datos disponibles para la categoría o subcategoría que está seleccionada en el panel izquierdo. Este panel incluye una pista de navegación en la que puede hacer clic para retroceder en la pista actual.


 **NOTA:** Si ha desactivado la recopilación de información de identidad, esta se sustituye por valores convertidos en token en los datos que se recopilan del dispositivo. Los valores convertidos en token se representan como TOKENn. Por ejemplo, TOKEN0, TOKEN1 o TOKEN2.

 **NOTA:** Para obtener una lista de elementos que puede facilitarse con los datos recopilados, consulte [Elementos notificados en recopilaciones periódicas](#).

Vistas de datos

De manera predeterminada, los datos de una categoría seleccionada o subcategoría se muestran en un formato de cuadrícula. Para algunas categorías, una red eléctrica puede presentar varias columnas o filas de datos. Cuando los datos se presentan en más de 4 columnas o menos de 50 filas, las opciones **Vista de cuadrícula** y **Vista de lista** se muestran en la parte superior derecha del área de visualización de datos. Las opciones **Vista de cuadrícula** y **Vista de lista** permiten ver los datos de forma eficaz transponiendo los datos que se muestran de la forma siguiente:


- **Vista de cuadrícula** (valor predeterminado): cuando los datos se muestran en **Vista de lista**, al seleccionar esta opción transpone los datos mostrados de las filas a las columnas
- **Vista de lista**: cuando los datos se muestran en **Vista de cuadrícula**, al seleccionar esta opción transpone los datos mostrados de las columnas a las filas

 **NOTA:** Si se muestran varias cuadrículas de una categoría seleccionada, las selecciones **Vista de cuadrícula** y **Vista de lista** solo se aplican a las cuadrículas que presentan datos en más de 4 columnas o menos de 50 filas.

Para alternar las vistas, haga clic en el lado adecuado del control deslizante.

Tipos de registros

Puede utilizar el visor de configuración para acceder a dos tipos de registros desde la información del sistema que recopila SupportAssist:


Tipos de registros	Descripción
Registros estructurados	Contienen registros de aplicación, registros de Embedded Server Management (ESM) y registros de eventos. Al hacer clic en la categoría Registros estructurados , el visor de configuración muestra la lista de registros estructurados disponibles. Puede hacer clic en cualquiera de los registros estructurados que se muestran para ver los detalles del registro en una nueva ventana del explorador web.
Registros no estructurados	Contienen una instantánea de los archivos del sistema, como por ejemplo los registros del controlador de acceso remoto (RAC), los registros de eventos de Windows y otros registros. Al hacer clic en la categoría Registros no estructurados , el visor de configuración muestra la lista de registros no estructurados disponibles. <p> NOTA: Los registros no estructurados no pueden verse dentro del visor de configuración. Solo es posible guardar los registros no estructurados y ver los detalles del registro si se utiliza la aplicación adecuada.</p>

Elementos notificados en recopilaciones periódicas

Los elementos notificados en los datos recopilados de los dispositivos supervisados pueden variar en función de los siguientes factores:

- Método utilizado para agregar el dispositivo en SupportAssist
- Tipo de recopilación (manual, periódica o caso de asistencia)

La siguiente tabla ofrece un resumen de los elementos notificados en los datos recopilados en una recopilación periódica.

 **NOTA:** Los datos de una colección que se desencadenan por la creación de un caso de asistencia y una colección iniciada manualmente son más detallados en comparación con los datos recopilados en una recopilación periódica. Para ver una lista completa de los elementos recopilados por SupportAssist, consulte los documentos *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Reportable Items* (Elementos de informes de Dell SupportAssist versión 1.3 para servidores) en Dell.com/ServiceabilityTools.


 **NOTA:** Los datos recopilados periódicamente permiten a Dell proporcionarle información detallada sobre la configuración del entorno como se mantuvo de su empresa con recomendaciones de firmware proactivo y otros informes.

Tabla 5. Elementos notificados en recopilaciones periódicas


Elementos notificados	Dispositivo agregado en SupportAssist con la dirección IP del sistema operativo (supervisión basada en agentes)		Dispositivo agregado en SupportAssist con la dirección IP de iDRAC (supervisión sin agente)
	OMSA está instalado en el dispositivo	OMSA no está instalado en el dispositivo remoto	
Memoria	✓	✗	✓
Arreglo de memoria	✓	✗	✓
Modo de funcionamiento de la memoria	✓	✗	✗
Redundancia de memoria	✓	✗	✗
Ranura	✓	✗	✓
Controladora	✓	✗	✓
Conector	✓	✗	✗
Extensor SSD de PCIe	✓	✗	✓
Gabinete	✓	✗	✓
Disco de arreglo	✓	✗	✓
Conmutador de intrusión	✓	✗	✓
Registro de hardware	✓	✗	✓
Chasis principal	✓	✗	✓
Información adicional	✓	✗	✓
Información del gabinete modular	✓	✗	✓
Firmware	✓	✗	✓

Elementos notificados	Dispositivo agregado en SupportAssist con la dirección IP del sistema operativo (supervisión basada en agentes)		Dispositivo agregado en SupportAssist con la dirección IP de iDRAC (supervisión sin agente)
	OMSA está instalado en el dispositivo	OMSA no está instalado en el dispositivo remoto	
Procesador	✓	✗	✓
Ventilador	✓	✗	✓
Redundancia de ventiladores	✓	✗	✓
Temperatura	✓	✗	✓
Voltaje	✓	✗	✓
Fuente de alimentación	✓	✗	✓
Redundancia del suministro de energía	✓	✗	✓
Red	✓	✗	✓
Dirección IPv4	✓	✗	✗
Dirección IPv6	✓	✗	✗
Interfaz de equipos de red	✓	✗	✗
Miembro de la interfaz	✓	✗	✗
Dispositivo de acceso remoto	✓	✗	✓
Información de DRAC	✓	✗	✗
Configuración de la comunicación en serie en la LAN	✓	✗	✓
Detalle de IPv6	✓	✗	✗
Configuración de usuario	✓	✗	✓
Información para el usuario	✓	✗	✓

Elementos notificados	Dispositivo agregado en SupportAssist con la dirección IP del sistema operativo (supervisión basada en agentes)		Dispositivo agregado en SupportAssist con la dirección IP de iDRAC (supervisión sin agente)
	OMSA está instalado en el dispositivo	OMSA no está instalado en el dispositivo remoto	
Privilegio de usuario de la iDRAC	✓	✗	✓
Privilegio de usuario del DRAC	✓	✗	✗
Configuración del puerto serie	✓	✗	✓
Configuración de la NIC	✓	✗	✓
Detalles del componente	✓	✗	✓
Registro TTY de la controladora	✓	✗	✓
Sistema operativo	✓	✓	✗

Uso de SupportAssist para recopilar y enviar información del sistema

SupportAssist automatiza la detección de problemas de hardware, la creación de casos de asistencia y la recopilación de información del sistema desde dispositivos Dell compatibles. También puede utilizar SupportAssist para recopilar y enviar manualmente a Dell la información del sistema.


 **NOTA:** Para obtener más información sobre los dispositivos desde los que SupportAssist puede recopilar y enviar a Dell información del sistema, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)* en Dell.com/ServiceabilityTools.

Este capítulo proporciona información sobre cómo utilizar SupportAssist para recopilar y enviar manualmente la información del sistema a Dell.

Configuración de SupportAssist para recopilar y enviar información del sistema


Sobre esta tarea

La instalación y el registro de SupportAssist le permiten utilizar SupportAssist para recopilar y enviar manualmente información del sistema a Dell desde el sistema local. Para utilizar SupportAssist para recopilar y enviar información del sistema a Dell desde dispositivos remotos, deberá agregar cada dispositivo remoto a SupportAssist.

 **NOTA:** Los pasos siguientes solo son necesarios si no ha instalado SupportAssist. Si ya ha instalado SupportAssist, siga las instrucciones que aparecen en [Envío de la información del sistema de forma manual](#) para recopilar y enviar manualmente a Dell la información del sistema.

Pasos

1. Instale SupportAssist. Ver [Instalación de SupportAssist](#).
2. Registre SupportAssist. Consulte [Registro de SupportAssist](#).
SupportAssist está ahora listo para recopilar información del sistema desde el sistema local.
3. Agregue cada dispositivo remoto a SupportAssist. Consulte [Cómo agregar dispositivos para la supervisión](#).

 **NOTA:** Al agregar el dispositivo, es posible que se le pregunte si desea permitir que SupportAssist instale o actualice OMSA y que configure los valores de SNMP en el dispositivo. Aunque la instalación de OMSA y la configuración de los valores de SNMP no son necesarias para la recopilación de información del sistema desde el dispositivo, Dell recomienda instalar OMSA y configurar los valores de SNMP en el dispositivo. La información del sistema recopilada desde los dispositivos que ejecutan OMSA contiene información adicional para la solución de problemas que puede no estar disponible en los datos recopilados desde los dispositivos que no ejecutan OMSA.

SupportAssist está ahora listo para recopilar información del sistema desde dispositivos remotos.

Recopilación y envío de la información del sistema

Puede realizar los siguientes pasos para utilizar SupportAssist para recopilar y enviar información del sistema a Dell desde el sistema local o un dispositivo remoto.

Requisitos previos


- Asegúrese de que ha completado la configuración de SupportAssist. Consulte [Configuración de SupportAssist para recopilación y envío de información del sistema](#).
- Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione el sistema local o un dispositivo remoto que aparezca en la página **Inventario de dispositivos**.
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.



NOTA: Si desea cancelar la recopilación de información del sistema, haga clic en el  icono que aparece junto a la barra de progreso.

Otra información útil

Este capítulo proporciona información adicional que puede necesitar al utilizar SupportAssist.

Grupos de usuarios de SupportAssist

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

- **SupportAssistAdmins:** los usuarios que son miembros de este grupo tienen los privilegios elevados o administrativos necesarios para realizar funciones básicas y avanzadas en SupportAssist.
- **SupportAssistUsers:** los usuarios que son miembros de este grupo tienen los privilegios normales necesarios para realizar solo funciones básicas en SupportAssist.

De manera predeterminada, tras la instalación de SupportAssist, los grupos de usuarios del sistema operativo especificados en la siguiente tabla se agregan automáticamente a los grupos de usuarios de SupportAssist.

Tabla 6. Grupos de usuarios del sistema operativo que se agregan a los grupos de usuarios de SupportAssist

Sistema operativo en el que SupportAssist está instalado	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
Microsoft Windows	Administradores locales	Usuarios
Controlador de dominio de Windows	Administradores de dominio	Usuarios de dominio
Linux	Usuario raíz	—

Si tiene privilegios de administrador (Windows) o privilegios raíz (Linux) en el sistema, puede agregar cuentas de usuario al grupo de usuarios de SupportAssist que corresponda en función de sus requisitos. Los usuarios que son miembros de los grupos de usuarios del sistema operativo en el que está instalado SupportAssist tienen los siguientes privilegios en SupportAssist:

- Si SupportAssist está instalado en Windows:
 - Los usuarios que son miembros del grupo **administradores** tienen privilegios elevados o administrativos en SupportAssist.
 - Los usuarios que son miembros del grupo **usuarios** tienen privilegios normales en SupportAssist.
- Si SupportAssist está instalado en Linux:
 - Los usuarios que son miembros del grupo **raíz** tienen privilegios elevados o administrativos en SupportAssist.
 - Los usuarios que son miembros del grupo **usuarios** tienen privilegios normales en SupportAssist.

La siguiente tabla proporciona una lista de las funciones que pueden realizar los usuarios de SupportAssist según sus privilegios.

Tabla 7. Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist

Funciones de SupportAssist	SupportAssistAdmins y usuarios con privilegios elevados o administrativos	SupportAssistUsers y usuarios con privilegios normales
Visualización y comprobación de casos	✓	✓
Acciones de gestión de casos	✓	✗
Ver el inventario de dispositivos y grupos de dispositivos	✓	✓
Ver la información del sistema recopilada	✓	✓
Realizar pruebas de conectividad	✓	✓
Probar SupportAssist	✓	✓
Crear, administrar, editar o eliminar grupos de dispositivos	✓	✗
Configuración de SupportAssist y registro completo mediante el asistente de configuración	✓	✗
Agregar dispositivos	✓	✗
Editar credenciales de dispositivo	✓	✗
Eliminar dispositivos	✓	✗
Instalar/actualizar OMSA mediante la opción Más tareas	✓	✗
Configurar SNMP mediante la opción Más tareas	✓	✗
Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel global	✓	✗
Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo	✓	✗
Enviar la información del sistema de forma manual	✓	✗

Funciones de SupportAssist	SupportAssistAdmins y usuarios con privilegios elevados o administrativos	SupportAssistUsers y usuarios con privilegios normales
Ver y configurar los valores de SupportAssist	✓	✗
Realizar una actualización automática	✓	✗
Borrar el registro de sucesos del sistema	✓	✗
Desinstalar SupportAssist	✓	✗

Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios

Puede otorgar privilegios elevados o administrativos a los usuarios agregándolos a grupos de usuarios específicos en el sistema en el que está instalado SupportAssist. Los grupos de usuarios a los que el usuario debe agregarse para otorgar privilegios elevados o administrativos varían en función del sistema operativo en el que está instalado SupportAssist.

- Si SupportAssist está instalado en Windows, puede otorgar privilegios elevados o administrativos a través de uno de los siguientes métodos:
 - Agregue el usuario al grupo **SupportAssistAdmins**. Consulte [Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist \(Windows\)](#).
 - Agregue el usuario al grupo **administradores** de Windows .
- Si SupportAssist está instalado en Linux, puede otorgar privilegios elevados o administrativos a través de uno de los siguientes métodos:
 - Agregue el usuario al grupo **SupportAssistAdmins**. Consulte [Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist \(Linux\)](#).
 - Agregue el usuario al grupo **raíz** de Linux.

Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist (Windows)

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en el servidor en el que SupportAssist está instalado con privilegios de administrador.

Pasos

1. Abra la ventana del símbolo del sistema.
2. Para agregar una cuenta de usuario existente a un grupo de usuarios de SupportAssist, utilice la sintaxis siguiente: `net localgroup SupportAssist_user_group_name user_name`.

Por ejemplo:

- Para agregar una cuenta de usuario existente (por ejemplo, Usuario1) en el grupo de usuarios de **SupportAssistAdmins**, escriba `net localgroup SupportAssistAdmins User1` y presione Intro.
- Para agregar una cuenta de usuario existente (por ejemplo, Usuario2) en el grupo de usuarios de **SupportAssistUsers**, escriba `net localgroup SupportAssistUsers User2` y presione Intro.

Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist (Linux)

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en el servidor en el que SupportAssist está instalado con privilegios de raíz.

Pasos

1. Abra la ventana de terminal.
2. Para crear una nueva cuenta de usuario y agregar la cuenta del usuario a un grupo de usuarios de SupportAssist, utilice la sintaxis siguiente:

```
useradd -G SupportAssist_user_group_name User_name
```

Por ejemplo:

- Para crear una cuenta de usuario nueva (por ejemplo, Usuario1) y agregarlo al grupo de usuarios de **SupportAssistAdmins**, escriba `useradd -G Supportassistadmins User1` y presione Intro.
 - Para crear una nueva cuenta de usuario (por ejemplo, Usuario2) y agregarlo al grupo de usuarios de **SupportAssistUsers**, escriba `useradd -G Supportassistusers User2` y presione Intro.
3. Para agregar una cuenta de usuario existente a un grupo de usuarios de SupportAssist, utilice la sintaxis siguiente:

```
usermod -G SupportAssist_user_group_name User_name
```

Por ejemplo:

- Para agregar una cuenta de usuario existente (por ejemplo, Usuario2) al grupo de usuarios de **SupportAssistAdmins**, escriba `usermod -G SupportAssistAdmins User1` y presione Intro.
- Para agregar una cuenta de usuario existente (por ejemplo, Usuario2) al grupo de usuarios de **SupportAssistUsers**, escriba `usermod -G SupportAssistUsers User2` y presione Intro.



Aceptación o rechazo de mensajes de correo electrónico de informes de recomendación del servidor ProSupport Plus

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).


Sobre esta tarea

El informe de recomendación del servidor Dell ProSupport Plus proporciona una evaluación del estado general de los servidores Dell comparando el BIOS, el firmware y los controladores de los dispositivos seleccionados con las versiones recomendadas de Dell. SupportAssist le permite elegir entre aceptar o rechazar recibir informes de recomendación de Dell ProSupport Plus por correo electrónico. Si acepta recibir informes de recomendación del servidor ProSupport Plus por correo electrónico, recibirá el informe una vez al mes.

-  **NOTA:** Los informes de recomendación del servidor ProSupport Plus solo pueden aplicarse en dispositivos con un derecho ProSupport Plus activo.
-  **NOTA:** Los informes de recomendación del servidor dependen de la información del sistema que se recopila y se envía a Dell periódicamente. Por lo tanto, debe asegurarse de que la recopilación periódica de la información del sistema está habilitada en SupportAssist. Para obtener más información sobre cómo habilitar la recopilación periódica de la información del sistema, consulte [Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos](#).

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
3. En **Configuración de los informes de recomendación**, seleccione o borre la opción **Recibir automáticamente informes de recomendación por correo electrónico** para aceptar o rechazar la recepción de informes de recomendación del servidor ProSupport Plus por correo electrónico.
 - Si selecciona esta opción, los informes de recomendación del servidor ProSupport Plus se enviarán a su contacto principal por correo electrónico.
 - Si borra esta opción, los informes de recomendación del servidor ProSupport Plus no se enviarán por correo electrónico.

 **NOTA:** De manera predeterminada, la opción **Recibir automáticamente informes de recomendación por correo electrónico** está seleccionada.
4. Haga clic en **Aplicar**.

Envío de la información del sistema de forma manual

Cuando un caso de asistencia se abre o actualiza, SupportAssist recopila automáticamente la información de sistema desde el dispositivo que generó la alerta y envía la información a Dell. Si se produce un error durante la recopilación automática y la carga de información del sistema, usted deberá resolver el problema subyacente y luego iniciar manualmente la recopilación y carga de información del sistema. Asimismo, es posible que deba iniciar manualmente la recopilación y carga de la información del sistema, si así lo solicita el servicio de asistencia técnica de Dell.



Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo en la página **Inventario de dispositivos**.
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.

 **NOTA:** Si desea cancelar la recopilación de información del sistema, haga clic en el  icono que aparece junto a la barra de progreso.

Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente

Para supervisar un dispositivo mediante el método basado en agente, SupportAssist requiere que el agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) se encuentre instalado y en funcionamiento en el dispositivo. El agente OMSA es una aplicación que supervisa el estado de diversos componentes del

dispositivo en el cual está instalada. Cuando OMSA está instalado y en funcionamiento en un dispositivo, el agente OMSA genera una alerta cada vez que se produce un evento de hardware del dispositivo. SupportAssist recibe el alerta del dispositivo y procesa la alerta para identificar si la alerta indica un problema de hardware. Para obtener más información acerca de OMSA, visite Delltechcenter.com/OMSA.


 **NOTA:** La versión recomendada de SupportAssist para OMSA puede variar según la generación del servidor PowerEdge y el sistema operativo que se ejecuta en el servidor. Para obtener más información sobre las versiones recomendadas de OMSA, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores) en Dell.com/ServiceabilityTools.


SupportAssist tiene la capacidad para descargar automáticamente e instalar la versión recomendada de OMSA en los dispositivos supervisados. De manera predeterminada, cuando se agrega un dispositivo para supervisión basada en agente, SupportAssist comprueba si la versión recomendada de OMSA está instalada en el dispositivo.


- Si OMSA no está instalado en el dispositivo, SupportAssist solicita su confirmación para descargar e instalar la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Cuando se confirma, SupportAssist descarga e instala OMSA en segundo plano. El estado de instalación de OMSA aparecerá en la columna **Estado** de la página **Inventario de dispositivos**. Si opta por no instalar OMSA, el estado del

dispositivo se muestra como  **OMSA no está instalado**. Para instalar OMSA más adelante, puede utilizar la opción **Más Tareas** → **Instalar/Actualizar OMSA** en la página **Inventario de dispositivos**.

- Si OMSA ya está instalado en el dispositivo, SupportAssist comprueba si la versión de OMSA coincide con la versión de OMSA recomendada para SupportAssist. Si la versión existente de OMSA no es la versión recomendada, pero admite actualización directa a la versión recomendada de OMSA, SupportAssist solicita su confirmación para descargar y actualizar OMSA en el dispositivo. El estado de actualización de OMSA aparecerá en la columna **Estado** de la página **Inventario de dispositivos**. Si

elige no actualizar OMSA, el estado del dispositivo se muestra como  **Nueva versión de OMSA disponible**. Para actualizar OMSA más adelante, use la opción **Más Tareas** → **Instalar/Actualizar OMSA** en la página **Inventario de dispositivos**.


 **NOTA:** La actualización directa a la versión de OMSA n es compatible solamente a partir de las dos versiones anteriores ($n-2$) de OMSA. Si actualización directa no es compatible, debe descargar manualmente y actualizar OMSA en el dispositivo. Por ejemplo, si la versión de OMSA 7.0 ya está instalada en el dispositivo, pero la versión recomendada de OMSA es 7.4, debe actualizar manualmente la versión de OMSA de la 7.0 a 7.2. Después de actualizar a la versión de OMSA 7.2, puede actualizar a la versión de OMSA 7.4 mediante la opción **Más tareas** → **Instalar/Actualizar OMSA** en la página **Inventario de dispositivos** o puede descargar manualmente y actualizar a la versión de OMSA 7.4.

 **NOTA:** Cuando permite o utiliza SupportAssist para instalar o actualizar los paquetes descargados de OMSA se retienen en la carpeta de instalación de SupportAssist. Si una versión compatible de OMSA ya se ha descargado durante una operación anterior, SupportAssist no descarga OMSA nuevamente. En este caso, SupportAssist solo instala o actualiza OMSA en el dispositivo mediante una versión de OMSA ya descargada.

 **NOTA:** El tiempo necesario para descargar OMSA depende de la velocidad de descarga de Internet y del ancho de banda de la red.

Si la versión recomendada de OMSA está instalada y en ejecución en el dispositivo, el estado del

dispositivo se muestra como  **En buen estado**.


 **NOTA:** La instalación automática de OMSA a través de SupportAssist no es compatible con los dispositivos que ejecutan Citrix XenServer, VMware ESXi, o ESX. Para permitir que SupportAssist detecte los problemas de hardware en estos dispositivos, deberá descargar e instalar OMSA manualmente.


Enlaces relacionados

[Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist](#)

Compatibilidad para la configuración automática de los valores de SNMP

Para habilitar SupportAssist para que supervise un dispositivo, el dispositivo debe estar configurado para enviar alertas (capturas SNMP) al servidor en el que está instalado SupportAssist. La configuración de los valores de configuración de SNMP establece el destino de las alertas de un dispositivo, y garantiza que las alertas del dispositivo se reenvíen al servidor que está ejecutando SupportAssist. SupportAssist tiene la capacidad para configurar automáticamente los valores de SNMP de un dispositivo, de modo que el dispositivo envía alertas al servidor en el que está instalado SupportAssist. De manera predeterminada, cuando se agrega un dispositivo, SupportAssist solicita su confirmación para configurar automáticamente los valores de SNMP del dispositivo. El estado de la configuración de SNMP se muestra en la columna **Estado** de la página **Inventario de dispositivos**. Si bien SupportAssist configura los valores de SNMP de un

dispositivo, el dispositivo muestra un  **Estado de Configuración de SNMP**. También puede utilizar la opción **Más tareas** → **Configurar SNMP** en la página **Inventario de dispositivos** para configurar automáticamente la configuración de SNMP de un dispositivo en cualquier momento.

 **NOTA:** Al permitir o utilizar SupportAssist para configurar automáticamente los valores de SNMP de un dispositivo, el destino de alerta del dispositivo está configurado para la dirección IP del servidor que está ejecutando SupportAssist.

Enlaces relacionados

[Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist](#)

Correlación de dispositivos

Puede agregar (detectar) un solo dispositivo en SupportAssist utilizando la dirección IP del sistema operativo de host y la dirección IP de la iDRAC del dispositivo. En este caso, la página **Inventario de dispositivos** muestra dos listas separadas para el mismo dispositivo. SupportAssist recibe alertas del dispositivo a través del sistema operativo y de la iDRAC. Sin embargo, por razones de funcionamiento, SupportAssist correlaciona la dirección IP del sistema operativo y la dirección IP de la iDRAC del dispositivo y considera al dispositivo como uno solo. A continuación se describen los comportamientos esperados cuando se correlaciona un dispositivo:

- Las alertas originadas desde el sistema operativo y la iDRAC se correlacionan y se crea un caso de asistencia para la etiqueta de servicio del dispositivo.
- Cuando se recopila información del sistema, las dos listas del **Inventario de dispositivos** muestran el mismo estado.
- Para la recopilación manual de la información del sistema: la información del sistema se recopila a través del dispositivo seleccionado en la página **Inventario de dispositivos**. Por ejemplo, si se selecciona la lista de sistemas operativos, la información del sistema se recopilará a través del sistema operativo. Sin embargo, si SupportAssist no puede conectar con el dispositivo utilizando la dirección IP del sistema operativo, la información del sistema se recopilará a través de la iDRAC.

- Para recopilaciones periódicas y creaciones de casos: la información del sistema se recopila a través del sistema operativo. Sin embargo, si SupportAssist no puede conectarse con el dispositivo utilizando la dirección IP del sistema operativo, la información del sistema suele recopilarse a través de la iDRAC.

Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados

Además de supervisar los servidores PowerEdge, SupportAssist también puede procesar las alertas recibidas desde las matrices de almacenamiento de la serie MD de Dell PowerVault que pueden estar conectadas a un servidor. La generación de alertas desde un dispositivo de almacenamiento conectado se produce a través de la aplicación Dell OpenManage Storage Services (OMSS) instalada en el servidor. Cuando permite que SupportAssist instale automáticamente OMSA en el servidor, de forma predeterminada, OMSS también se instala. Si descarga e instala manualmente el OMSA en el servidor, asegúrese de instalar también OMSS. De lo contrario, SupportAssist no podrá detectar los problemas de hardware que pueden ocurrir en el dispositivo de almacenamiento conectado. Cuando se detecta un problema de hardware en un dispositivo de almacenamiento conectado, SupportAssist crea automáticamente un caso de soporte para los servidores asociados.

Compatibilidad con servidores de Dell OEM.

Los dispositivos preparados para OEM de Dell (ya sea como marca o marca de hardware de Dell) cuando se agregan, se clasificarán con el nombre de la marca y no con el nombre de hardware Dell original. Todas las funciones disponibles para los dispositivos estándar Dell, tales como la administración de alertas, la creación de casos automática (cuando se ha validado el nivel de asistencia en el momento de los incidentes de asistencia como ProSupport o ProSupport Plus) y los informes de ProSupport Plus están disponibles para dispositivos preparados para OEM. En los informes de ProSupport Plus, los dispositivos preparados para OEM se indican con el nombre de la marca.

La creación de casos automática se admite a través del Soporte técnico de Dell Enterprise y no está disponible para otros sistemas de administración de solicitudes de servicio de casos de asistencia.

Al igual que con cualquier sistema que se modifica para soluciones personalizadas, Dell recomienda compruebe todas las funciones de SupportAssist para asegurar un funcionamiento adecuado con esas modificaciones.

Instalación de Net-SNMP (Linux únicamente)

Requisitos previos

Asegúrese de haber iniciado sesión en el dispositivo con una cuenta de usuario con privilegios raíz.

Sobre esta tarea

SupportAssist recibe las alertas que se reenvían desde dispositivos remotos a través de un agente SNMP. Net-SNMP consta de un conjunto de herramientas SNMP, incluso un agente SNMP. En los dispositivos que ejecutan sistemas operativos Linux, Net-SNMP debe estar instalado para permitirle a SupportAssist recibir alertas.

Pasos

1. Abra la ventana de terminal en el dispositivo que ejecutan el sistema operativo Linux.
2. Escriba los comandos siguientes en función del sistema operativo:
 - Red Hat Enterprise Linux, CentOS y VMware ESX: **yum install net-snmp**

- Oracle Linux: `rpm -ivh net-snmp-x.x-xx.x.x.xxx.x86_64.rpm`, donde x.x-xx.x.x.xxx.x representa el número de la versión incluida en el nombre del archivo rpm.
- SUSE Linux Enterprise Server:
 1. `Zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/SLE_12/net-snmp:factory.repo`
 2. `zypper refresh`
 3. `zypper install net-snmp`

Configuración del acceso sudo para SupportAssist (Linux)

En sistemas operativos Linux, los usuarios con acceso o sudo pueden recibir privilegios administrativos para ejecutar ciertos comandos de. Si ha agregado un dispositivo remoto en SupportAssist con las credenciales de un usuario sudo, debe realizar los siguientes pasos para permitir que SupportAssist supervise y recopile información del sistema desde el dispositivo.

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en el dispositivo remoto como usuario con privilegios de raíz.

Pasos

1. Abra la ventana de terminal.
2. Establezca la ruta de acceso del directorio principal para el usuario: escriba `useradd user_name -d /home` y pulse Intro.
3. Abra el archivo `/etc/sudoers`.
4. Inserte un signo de exclamación [!] en la línea `requiretty`. Por ejemplo, `!requiretty`
5. Agregue uno de los siguientes según sus preferencias:
 - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL:` para otorgar permiso a todos los usuarios del grupo raíz.
 - `user_name ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL:` para otorgar permiso solo a un usuario específico.
6. Guarde el archivo `/etc/sudoers`.

Programación predeterminada para la recopilación de información del sistema

De manera predeterminada, SupportAssist recopila información del sistema de los dispositivos supervisados periódicamente y también cuando se crea un caso de asistencia. La siguiente tabla proporciona la programación predeterminada para la recopilación de información del sistema de los dispositivos supervisados.

Tabla 8. Programación de recopilación predeterminada

Tipo de dispositivo	Sistema operativo o componente	Programación
Servidor	Windows	Mensual; primer lunes del mes a las 12 AM
	Linux	Mensual; primer lunes del mes a las 12 AM
	iDRAC	Mensual; primer lunes del mes a las 12 AM



Tipo de dispositivo	Sistema operativo o componente	Programación
	ESX	Mensual; primer lunes del mes a las 12 AM
	ESXi	Mensual; primer lunes del mes a las 12 AM


Tipos de notificaciones por correo electrónico


La siguiente tabla ofrece un resumen de los diferentes tipos de notificaciones por correo electrónico que SupportAssist envía.


Tabla 9. Tipos de notificaciones por correo electrónico

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
Correo electrónico de bienvenida y confirmación de registro	Después de que se haya completado correctamente el paso de Registro del Asistente de configuración Dell SupportAssist .	Servidor SupportAssist alojado por Dell
Caso creado	Después de que se detecta un problema de hardware y se crea un caso de asistencia.	Servidor SupportAssist alojado por Dell
No se puede crear un caso	Después de que se detecta un problema de hardware, pero que no puede crear un caso de asistencia debido a problemas técnicos.	Servidor SupportAssist alojado por Dell
No se ha podido recopilar información del sistema.	Después de que se crea automáticamente un caso de asistencia para un dispositivo, pero que SupportAssist no puede recopilar información del sistema desde el dispositivo.	Servidor SupportAssist alojado por Dell
No se pudo enviar la información del sistema recopilada a Dell.	Después de que se crea automáticamente un caso de asistencia para un dispositivo, pero que SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada desde el dispositivo a Dell.	Servidor SupportAssist alojado por Dell
Notificación inactiva	Si SupportAssist no supervisa ningún dispositivo y el dispositivo no se ha agregado en los últimos 30 días.	Servidor SupportAssist alojado por Dell

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
Alerta de la prueba de conectividad	<p>A las 23:00 horas cada día (fecha y hora como en el servidor en el que está instalado SupportAssist).</p> <p> NOTA: La notificación de alerta de la prueba de conectividad se envía únicamente si se detecta un problema con la conectividad a recursos dependientes.</p>	Aplicación SupportAssist
Modo de mantenimiento automático	Si una tormenta de alertas recibidas desde un dispositivo ha resultado en que SupportAssist coloque el dispositivo automáticamente en modo de mantenimiento.	Aplicación SupportAssist
Alerta de estado del dispositivo	<p>A las 17:00 horas cada día (fecha y hora como en el servidor en el que está instalado SupportAssist). Si hay menos de 10 dispositivos supervisados con problemas, el correo electrónico incluye información detallada sobre los problemas y los posibles pasos para la resolución de problemas. Si hay más de 10 dispositivos supervisados con problemas, el correo electrónico solo incluye un resumen de los problemas.</p> <p> NOTA: La notificación de alerta del dispositivo se envía únicamente si se produce un problema (estado de error o aviso) con la instalación o configuración de los dispositivos supervisados.</p>	Aplicación SupportAssist
Alerta de la conectividad de la creación de casos	Entre las 23:00 y las 4:00 horas cada día (fecha y hora como en el servidor en el que está instalado SupportAssist).	Aplicación SupportAssist

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
	 NOTA: La notificación de alerta de la conectividad de la creación de casos se envía únicamente si se detecta un problema con la conectividad a recursos dependientes.	

 **NOTA:** Las notificaciones por correo electrónico del servidor SupportAssist alojado por Dell solo se pueden recibir si la opción **Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia** está seleccionada. Consulte [Configuración de los valores de notificación de correo electrónico](#).

 **NOTA:** Solo se pueden recibir las notificaciones por correo electrónico que tengan su origen en la aplicación SupportAssist si los valores del servidor SMTP (servidor de correo electrónico) están configurados en SupportAssist. Ver [Configuración de los valores del servidor SMTP](#).

Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist y el servidor SupportAssist

El servidor en el que está instalado SupportAssist ha de poder comunicarse con el servidor SupportAssist alojado por Dell en:

- Crear automáticamente un caso de asistencia si hay un problema con un dispositivo en su entorno.
- Cargar la recopilación de registro del sistema generada a Dell.

Para asegurarse de que la aplicación SupportAssist se pueda comunicar correctamente con el servidor SupportAssist:

- El servidor en el que está instalada la aplicación SupportAssist debe poder conectarse a los siguientes destinos:
 - **https://apidp.dell.com:** extremo para el servidor SupportAssist. En el servidor en el que SupportAssist está instalado, compruebe si se puede acceder a la ubicación siguiente utilizando el explorador de web: **https://api.dell.com/support/case/v2/LinuxSNMPConfig?wsdl**.
 - **https://is.us.dell.com/fus/api/2.0/uploadfile:** el servidor de carga de archivos donde la información recopilada del sistema ha sido cargada.
 - **https://downloads.dell.com/:** para descargar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) y también para obtener nueva información de publicación de SupportAssist. En el servidor en el que SupportAssist está instalado, compruebe si se puede acceder a la ubicación siguiente utilizando el explorador de web: **https://downloads.dell.com/**
 - En el servidor en el que SupportAssist está instalado, compruebe si el puerto 443 está abierto para **is.us.dell.com**, **downloads.dell.com** y **api.dell.com**. Puede utilizar un cliente telnet para probar la conexión. Por ejemplo, utilice el siguiente comando: `o downloads.dell.com 443`
- En el servidor en el que SupportAssist está instalado, compruebe si la configuración de red es correcta.
- Si el servidor en el que SupportAssist está instalado se conecta a Internet mediante un servidor proxy, configure los valores del proxy en SupportAssist. Ver [Configuración de los valores del servidor proxy](#).

Si continúa el problema de comunicación, póngase en contacto con su administrador de red para obtener más asistencia.

Acceso a los registros de aplicación de SupportAssist

SupportAssist almacena eventos del sistema y mensajes de registro en las siguientes ubicaciones:

- En Windows:
 - Registro de eventos de Windows
 - La carpeta de registros de instalación (**C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs**).
- En Linux:
 - Registros var
 - La carpeta de registros de instalación (**/opt/dell/supportassist/logs**).

Se crea diariamente un nuevo archivo de registro a las 23:59 horas, según el huso horario configurado en el sistema y se almacena en la carpeta de registros. El archivo de registro contiene información de registro para el día actual. Al final de cada día, se cambia el nombre del archivo de registro a **application.log** <formato de fecha *aaaammdd*>. Si el archivo de registro tiene más de dos días se comprime automáticamente. De esta manera podrá identificar el archivo de registro exacto almacenado para una fecha concreta cuando se produzcan alertas. Por ejemplo, se pueden ver archivos de registro similares al siguiente:

- **application.log**
- **application.log.20151001**
- **application.log.20151002.zip**
- **application.log.20151003.zip**

Los archivos de registro se purgan de la ubicación de almacenamiento cuando transcurren 30 días.


El archivo de registro contiene mensajes de registro que corresponden a los siguientes valores (o superiores) en el archivo **log4j.xml**: FATAL, ERROR, AVISO, INFO y DEPURAR, con los valores especiales de DESACTIVADO y TODO. El archivo **log4j.xml** está disponible en **C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\config** (en Windows) y **/opt/dell/supportassist/config** (en Linux). Un valor de ERROR en el archivo **log4j.xml** resulta en mensajes de registro de FATAL y ERROR, puesto que FATAL es un nivel superior a ERROR.

Administración de tormenta de sucesos

SupportAssist administra de manera inteligente las condiciones de tormentas de eventos y permite hasta nueve alertas diferentes realizadas desde un dispositivo supervisado en un intervalo de tiempo de 60 minutos. Sin embargo, si recibe 10 o más alertas diferentes desde un dispositivo, SupportAssist coloca automáticamente el dispositivo en modo de mantenimiento. El modo de mantenimiento suspende el procesamiento de alertas del dispositivo, lo que le permite hacer cambios a la infraestructura sin crear casos de asistencia innecesarios. Una vez pasados 30 minutos en el modo de mantenimiento, SupportAssist elimina automáticamente el dispositivo del modo de mantenimiento y reanuda el procesamiento normal de alertas para ese dispositivo. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento, ver [Acerca del modo de mantenimiento](#).

Acceso a la ayuda contextual

La ayuda contextual proporciona información sobre las funciones y tareas que se aplican a la vista actual de la interfaz de usuario. Una vez que invoque la ayuda contextual, puede explorar o buscar a través de todo el sistema de ayuda de SupportAssist.

Para acceder a la ayuda contextual, haga clic en el  icono que aparece en la interfaz de usuario. La ayuda contextual aparece en una ventana nueva del explorador.

Visualización de la información del producto SupportAssist

1. Coloque el puntero en el enlace **Ayuda** que se muestra en la parte superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist y, a continuación, haga clic en **Acerca de**.
Aparecerá la ventana **Acerca de**, donde podrá ver la versión del producto SupportAssist y el ID de registro.
2. Haga clic en **Cerrar** para volver a la interfaz de usuario de SupportAssist.

Desinstalación SupportAssist

Puede desinstalar SupportAssist en función de su preferencia. Durante la desinstalación, puede elegir proporcionar un motivo para la desinstalación y también proporcionar comentarios a Dell. Sus comentarios se mantendrán confidenciales y permitirán que Dell realice mejoras del producto. Las siguientes secciones proporcionan información sobre cómo desinstalar SupportAssist en un sistema operativo Windows o Linux.

Desinstalación de SupportAssist (Windows)

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en el servidor en el que SupportAssist está instalado con privilegios de administrador.

Pasos

1. Realice una de las siguientes acciones según el sistema operativo:
 - En Windows Server 2012: mueva el puntero hasta la esquina inferior izquierda y, a continuación, haga clic en el icono **Inicio**. En la pantalla de **Inicio**, haga clic en el mosaico **Panel de control**. En el **Panel de control**, haga clic en **Desinstalar un programa**.
 - En Windows Server 2008 o Windows Small Business Server 2011, haga clic en **Inicio** → **Panel de control** → **Programas y características**.Aparecerá la ventana **Desinstalar o cambiar un programa**.
2. Seleccione **Dell SupportAssist** y, a continuación, haga clic en **Cambiar**.
Se muestra la ventana **Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist**.
3. Haga clic en **Siguiente**.
Aparecerá la pantalla **Mantenimiento Dell SupportAssist**.
4. Seleccione **Eliminar**, y haga clic en **Siguiente**.
Aparecerá la ventana **Comentarios**.
5. Seleccione un motivo adecuado de la lista desplegable **Seleccione una opción**, proporcione sus comentarios y haga clic en **Eliminar**.

- Se muestra la ventana **Quitar el programa**.
- Haga clic en **Quitar**.
Aparecerá la ventana **Instalación finalizada**.
 - Haga clic en **Finalizar**.
SupportAssist está ahora desinstalado.

Desinstalación de SupportAssist (Linux)

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en el servidor en el que SupportAssist está instalado con privilegios de raíz.

Pasos

- Abra la ventana de terminal.
- Vaya a la carpeta `/opt/dell/supportassist/bin`.
- Escriba `./uninstall` y presione Intro.
- Para continuar con la desinstalación, escriba `c`.
- Cuando se le solicite proporcionar sus comentarios, realice una de las siguientes acciones:
 - Para omitir los comentarios e iniciar la desinstalación, escriba `n`.
 - Para proporcionar comentarios, escriba `y`.
- Si ha seleccionado para proporcionar comentarios, presione un número que coincida con el motivo de desinstalación de SupportAssist.

Se muestra el mensaje **Se ha completado la desinstalación de Dell SupportAssist**.

Instalación de SupportAssist en modo silencioso (Linux)

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en el servidor en el que SupportAssist está instalado con privilegios de raíz.

Pasos

- Abra la ventana del terminal en el sistema en el que está instalado SupportAssist.
- Vaya a la carpeta `/opt/dell/supportassist/bin`.
- Escriba `./SupportAssist_1.x.x.bin silent` y presione Intro.


Identificación de la generación de un servidor Dell PowerEdge

Puede identificar rápidamente la generación de un servidor PowerEdge al observar la representación del modelo de servidor. La siguiente tabla proporciona información sobre las diversas generaciones de servidores PowerEdge y su representación del modelo.

Tabla 10. Ejemplos de servidores PowerEdge

Generación de servidores PowerEdge	Representación del modelo de servidor	Ejemplos de modelos de servidor
Noveno	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900

Generación de servidores PowerEdge	Representación del modelo de servidor	Ejemplos de modelos de servidor
		Power Edge 6950
Décimo	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105
Décimo primero	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
Décimo segundo	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
Décimo tercero	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730

 **NOTA:** En la representación de los modelos de servidor x denota números (0 a 9) y y denota letras como M, R, y T. Las letras indican el tipo de servidor de la siguiente manera: M = Modular; R = Bastidor; T = Torre.

Solución de problemas

En las secciones siguientes se proporciona información necesaria para solucionar los problemas que pueden producirse al instalar y utilizar SupportAssist.

Instalación de SupportAssist

Si experimenta algún problema al instalar SupportAssist:

- Asegúrese de que el sistema está ejecutando un sistema operativo de 64 bits.
- En sistemas operativos Windows: asegúrese de hacer clic con el botón derecho en el paquete del instalador y seleccione **Ejecutar como administrador** para iniciar la instalación.
- En sistemas operativos Linux: asegúrese de que el permiso del archivo del instalador está actualizado.
- Asegúrese de aceptar que Dell guarde su información de identificación personal (PII) en la página del **Contrato de licencia** del asistente de instalación.
- Asegúrese de que el servidor en el que está instalado SupportAssist para servidores no tiene ninguna otra aplicación SupportAssist instalada.

Registro de SupportAssist

Si experimenta cualquier problema con el registro de SupportAssist:

- Compruebe si el servidor en el que está instalado el SupportAssist puede conectarse a Internet.
- Si el servidor en el que está instalado SupportAssist se conecta a Internet mediante un servidor proxy, proporcione los detalles del servidor proxy en el asistente de instalación de SupportAssist.
- Compruebe que la configuración de red en el servidor en el que está instalado SupportAssist sea correcta.
- Asegúrese de que los detalles del registro como nombre, apellido, número de teléfono y dirección de correo electrónico que proporcionó son válidos.
- Compruebe que el puerto 443 está abierto en el servidor de seguridad para acceder a **https://apidp.dell.com**.
- Realice la **Prueba de conectividad** y asegúrese de que la conectividad con el servidor SupportAssist sea correcta. Para obtener más información, consulte [Cómo realizar la prueba de conectividad](#). Si la prueba es satisfactoria, cierre el navegador web, abra la interfaz de usuario de SupportAssist nuevamente y vuelva a intentar el proceso de registro.
- Vuelva a intentar el registro pasado un tiempo.

Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist

Si aparece un error `Problem starting the SupportAssistService` al abrir la interfaz de usuario de SupportAssist:

- Asegúrese de que ha iniciado sesión con una cuenta de usuario con los privilegios requeridos para iniciar los servicios del sistema.

- Intente reiniciar **Dell SupportAssist Service**. Consulte [Servicio SupportAssist](#).
- Compruebe el archivo **application.log** que está disponible en **C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs** (en Windows) o **/opt/dell/supportassist/logs** (en Linux) para identificar el componente que no se ha cargado.

Inicio de sesión en SupportAssist

Si experimenta algún problema mientras inicia sesión en SupportAssist:

- Compruebe si la cuenta de usuario que está utilizando para el inicio de sesión es un miembro de los grupos de usuarios de **SupportAssistAdmins** o de **SupportAssistUsers**:
 - Abra un símbolo del sistema como un administrador y escriba los siguientes comandos: `net localgroup SupportAssistAdmins` y `net localgroup SupportAssistUsers`. Si la cuenta del usuario no aparece en el grupo, **SupportAssistAdmins** o **SupportAssistUsers**, agregue la cuenta de usuario a uno de los grupos de usuarios de SupportAssist.
 - Si desea agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist, abra un símbolo del sistema como un administrador y escriba los comandos siguientes:
 - * `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add`: para agregar el Usuario1 al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**.
 - * `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add`: para agregar Usuario2 al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**.
- Si ha eliminado manualmente los grupos de usuario **SupportAssistAdmins** o **SupportAssistUsers**, cree grupos de usuarios de SupportAssist y, a continuación, agregue usuarios a los grupos:
 - Para crear los grupos de usuarios de SupportAssist, abra un símbolo del sistema como un administrador y escriba los comandos siguientes:
 - * `net localgroup SupportAssistAdmins /add`: para crear el grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**.
 - * `net localgroup SupportAssistUsers /add`: para crear el grupo de usuarios **SupportAssistUsers**.
 - Si desea agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist, abra un símbolo del sistema como un administrador y escriba los comandos siguientes:
 - * `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add`: para agregar el Usuario1 al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**.
 - * `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add`: para agregar Usuario2 al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**.
- Compruebe si el **Dell SupportAssist Service** se está ejecutando. Ver [servicios SupportAssist](#).

No se ha podido agregar el dispositivo

Si aparece un mensaje de error indicando que SupportAssist no puede agregar el dispositivo:

- Asegúrese de que el modelo de dispositivo es compatible. Para obtener una lista completa de los modelos de dispositivos admitidos, consulte *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)* en [Dell.com/ServiceabilityTools](#).

- Compruebe si el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.
- Si va a agregar un dispositivo proporcionando los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Windows:
 - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
 - Compruebe si el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se ejecuta en el dispositivo.
 - Si el problema persiste, consulte las instrucciones en la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en msdn.microsoft.com.
- Si va a agregar un dispositivo proporcionando los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Linux:
 - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist. Para obtener información sobre la configuración del usuario sudo, consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist](#).
 - Compruebe si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
 - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).
- Si va a agregar un dispositivo al proporcionar los detalles de la iDRAC (supervisión sin agentes), asegúrese de que la iDRAC tiene una licencia Express o Enterprise. Para obtener más información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte el apartado "Managing Licenses" (Administración de licencias) en la *iDRAC User's Guide* (Guía del usuario de la iDRAC) en Dell.com/ESMmanuals.
- Si el mensaje de error indica que el dispositivo no se ha podido agregar dentro del límite de tiempo predefinido, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
- Si el mensaje de error indica que SupportAssist no puede agregar el dispositivo porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior:
 - a. Descargue el kit [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponible en el sitio web de Azul Systems.
 - b. Extraiga el archivo descargado.
 - c. Copie el archivo `local_policy.jar` y `US_export_policy.jar` y péguelos en una de las siguientes ubicaciones del sistema en el que está instalado SupportAssist:
 - En Windows: `C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
 - En Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 - d. Reinicie el servicio SupportAssist y vuelva a intentar la operación.

OMSA no está instalado

Si un dispositivo muestra un  estado **OMSA No instalado**:


- Instale OMSA en el dispositivo mediante la opción **Instalar/Actualizar OMSA**. Consulte [Instalación o actualización de OMSA](#).
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)* en Dell.com/ServiceabilityTools.

SNMP no configurada

Si un dispositivo muestra un  Estado **SNMP no está configurado**:

- Configure los valores de SNMP en el dispositivo mediante la opción **Configurar SNMP**. Consulte [Configuración de los valores de SNMP](#).
- Si la configuración de SNMP no se puede completar satisfactoriamente incluso después de repetidos intentos, inicie sesión en el dispositivo y configure los valores SNMP manualmente. Para obtener instrucciones acerca de cómo configurar manualmente los valores de SNMP:
 - supervisión basada en agentes: [Configuración del destino \(captura de SNMP\) de la alerta](#) .
 - supervisión sin agentes: [Configuración manual de un destino de alerta de una iDRAC mediante la interfaz web](#).

Nueva versión de OMSA disponible

Si un dispositivo muestra un  estado **Nueva versión de OMSA disponible**:

- Instale OMSA en el dispositivo mediante la opción **Instalar/Actualizar OMSA**. Consulte [Instalación o actualización de OMSA](#).
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)* en Dell.com/ServiceabilityTools.

No se puede configurar SNMP


Si un dispositivo muestra un  Estado **No se puede configurar SNMP**:

- Compruebe que la configuración sea correcta.
- Asegúrese de que el puerto SNMP (162) esté abierto.
- Compruebe que la configuración del servidor de seguridad sea correcta.
- Configure los valores de SNMP del dispositivo mediante la opción **Configurar SNMP**. Consulte [Configuración de los valores de SNMP](#).

Si sigue sin poder hacer la configuración de SNMP puede configurar manualmente el SNMP. Para obtener instrucciones para configurar manualmente la configuración de SNMP:

- supervisión basada en agentes: [Configuración del destino \(captura de SNMP\) de la alerta](#) .
- supervisión sin agentes: [Configuración manual de un destino de alerta de una iDRAC mediante la interfaz web](#).

No se ha podido comprobar la configuración de SNMP

Si el dispositivo muestra un  Estado **No se puede comprobar la configuración de SNMP**:


- Asegúrese de que DNS esté configurado correctamente.

- Asegúrese de que el puerto SNMP (162) esté abierto.
- Compruebe que la configuración del servidor de seguridad sea correcta.
- Configure los valores de SNMP del dispositivo mediante la opción **Configurar SNMP**. Consulte [Configuración de los valores de SNMP](#).

No se ha podido instalar OMSA

Si un dispositivo muestra un  estado **No se puede instalar OMSA**:

- Compruebe si el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Windows:
 - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
 - Reinicie el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) en el servidor en el que está instalado SupportAssist y en el dispositivo remoto.
 - Elimine todos los archivos disponibles en la carpeta **C:\Windows\temp** en el servidor en el que está instalado SupportAssist.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
 - Compruebe si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
 - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).
 - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist. Para obtener información sobre la configuración del usuario sudo, consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist](#).
 - Asegúrese de que el dispositivo tiene todas las dependencias necesarias de OMSA instaladas. Para obtener más información acerca de las dependencias OMSA, consulte la sección "Remote Enablement Requirements" (Requisitos habilitación remota) en la *Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide* (Guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator) en [DellTechCenter.com/OMSA](#).
- Vuelva a intentar la instalación de OMSA. Ver [Instalación o actualización de OMSA](#).
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)* en [Dell.com/ServiceabilityTools](#).

 **NOTA:** La actualización desde una versión de 32 bits de OMSA a una versión de 64 bits de OMSA no está admitida. En este caso, debe desinstalar la versión existente de OMSA, e instalar OMSA a través de SupportAssist. [Instalación o actualización de OMSA](#).

No se pudo comprobar la versión de OMSA

Si aparece un mensaje de error indicando que SupportAssist no puede comprobar la versión de OMSA instalada en el dispositivo:

- Haga clic en el enlace de estado de error en la columna **Estado** de la página **Inventario de dispositivos** para ver los pasos para la resolución de problemas.

- Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la conectividad con el servidor FTP de Dell es correcta. Ver [Cómo realizar la prueba de conectividad](#).
- Asegúrese de que los servicios de OMSA se ejecutan en el dispositivo.
- Vuelva a intentar la instalación de OMSA. Ver [Instalación o actualización de OMSA](#).
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)* en Dell.com/ServiceabilityTools.

OMSA no admitido


Si un dispositivo muestra el  estado **OMSA no admitido**:

- Inicie sesión en el dispositivo y desinstale la versión existente de OMSA.
- Seleccione el dispositivo en el **inventario de dispositivos**, a continuación, haga clic en **Acciones** → **Instalar/Actualizar OMSA**.


No se puede conectar con el dispositivo

Si un dispositivo muestra un  Estado **No se puede conectar con el dispositivo**:

- Haga clic en el enlace de estado de error en la columna **Estado** de la página **Inventario de dispositivos** para ver los pasos para la resolución de problemas.
- Compruebe si el dispositivo está encendido y conectado a la red.
- Compruebe si los puertos 22, 23, 80, 135, 443, 1311, 2463 y 5989 están abiertos en el dispositivo.
- Si ha agregado el dispositivo en SupportAssist proporcionando la dirección IP del servidor, compruebe si la dirección IP del servidor ha cambiado. La dirección IP cambia cada vez que se reinicia el servidor y si el servidor está configurado para obtener una dirección IP dinámica.
- Si la dirección IP del dispositivo ha cambiado:
 - Elimine el dispositivo de SupportAssist. Ver [Eliminación de un dispositivo](#).
 - Agregue nuevamente el dispositivo. Ver [Cómo agregar un dispositivo \(supervisión basada en agente\)](#).

 **NOTA:** Para evitar la eliminación y agregar un dispositivo cada vez que la dirección IP del dispositivo cambie, Dell recomienda proporcionar el nombre de host del dispositivo (en lugar de la dirección IP) al agregar el dispositivo.

No se ha podido recopilar información del sistema


Si un dispositivo muestra un  estado **No se ha podido recopilar información del sistema**:

- Haga clic en el enlace Error en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
- Compruebe si el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.
- Si la contraseña del dispositivo es extensa (10 o más caracteres), intente asignar una contraseña más corta (alrededor de 5 a 7 caracteres) que no incluya espacios ni comillas y, a continuación, actualice la contraseña en SupportAssist.

- Si ha agregado el dispositivo al proporcionar los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Windows:
 - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
 - Compruebe si el servicio WMI se ejecuta en el dispositivo.
- Si ha agregado el dispositivo al proporcionar los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Linux:
 - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist. Para obtener información sobre la configuración del usuario sudo, consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist](#).
 - Compruebe si el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.
 - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).
 - Asegúrese de que OpenSSL está actualizado. Para obtener más información, consulte la solución para la vulnerabilidad de inserción de CCS OpenSSL (CVE-2014-0224) disponible en el sitio web de asistencia del sistema operativo.
- Si ha agregado el dispositivo al proporcionar los detalles de la iDRAC (supervisión sin agentes), asegúrese de que la iDRAC tiene una licencia Enterprise. Para obtener más información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise, consulte el apartado "Managing Licenses" (Administración de licencias) en la *iDRAC User's Guide* (Guía del usuario de la iDRAC) en [Dell.com/ESMmanuals](#).
- Si el mensaje de error indica que SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del dispositivo porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior:
 - a. Descargue el kit [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponible en el sitio web de Azul Systems.
 - b. Extraiga el archivo descargado.
 - c. Copie el archivo `local_policy.jar` y `US_export_policy.jar` y péguelos en una de las siguientes ubicaciones del sistema en el que está instalado SupportAssist:
 - En Windows: `C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
 - En Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 - d. Reinicie el servicio SupportAssist y vuelva a intentar la operación.

Después de resolver el problema subyacente, inicie manualmente la recopilación y carga de información del sistema. Ver [Envío de la información del sistema de forma manual](#).

No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema

Si un dispositivo muestra un  estado **No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema**, asegúrese de que el servidor en el que está instalado SupportAssist tenga suficiente espacio libre en la unidad C:\.

No se ha podido exportar la recopilación


Si un dispositivo muestra un  estado **No se ha podido exportar la recopilación**:

- Haga clic en el enlace Error en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.

- Inicie manualmente la recopilación y carga de información del sistema. Ver [Envío de la información del sistema de forma manual](#).

Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.

No se ha podido enviar la información del sistema

Si un dispositivo muestra un  estado **No se ha podido enviar la información del sistema**:

- Haga clic en el enlace Error en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
- Compruebe si el servidor en el que está instalado el SupportAssist puede conectarse a Internet.
- Si el servidor en el que está instalado SupportAssist se conecta a Internet a través de un servidor proxy, asegúrese de configurar los valores del proxy en SupportAssist. Ver [Configuración de los valores del servidor proxy](#).
- Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la conectividad con el servidor de carga Dell es correcta. Ver [Cómo realizar la prueba de conectividad](#).


Después de resolver el problema subyacente, inicie manualmente la recopilación y carga de información del sistema. Ver [Envío de la información del sistema de forma manual](#).

Ha fallado la autenticación

Si un dispositivo muestra un  estado **Ha fallado la autenticación**:

- Haga clic en el enlace de estado de error en la columna **Estado** de la página **Inventario de dispositivos** para ver los pasos para la resolución de problemas.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas. Si las credenciales de usuario han cambiado, actualice las credenciales del dispositivo. Ver [Edición de las credenciales del dispositivo](#).
- Si ha agregado el dispositivo al proporcionar los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Windows:
 - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
 - Compruebe si el servicio WMI se ejecuta en el dispositivo.
 - Si el problema persiste, consulte las instrucciones en la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en msdn.microsoft.com.
- Si ha agregado el dispositivo al proporcionar los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Linux:
 - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist. Para obtener información sobre la configuración del usuario sudo, consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist](#).
 - Compruebe si el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.
 - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).

El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado

Si el dispositivo muestra un  estado **El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado**, asegúrese de que se cumplan los siguientes requisitos y, a continuación, vuelva a intentar borrar el registro de eventos del sistema:

- El dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist.
- Si el dispositivo es un miembro de un dominio, asegúrese de que el nombre de host del dispositivo se ha agregado en el servidor DNS.
- Las credenciales que ha proporcionado para el dispositivo en SupportAssist son correctas.
- Las credenciales que ha proporcionado para el dispositivo en SupportAssist tienen privilegios de administrador.
- Si ha agregado el dispositivo en SupportAssist con la dirección IP del sistema operativo, asegúrese de que se cumplan los siguientes requisitos en función del sistema operativo que se ejecuta en el dispositivo:
 - En Windows, el servicio WMI se ejecuta en el dispositivo y el servidor de seguridad permite la comunicación WMI.
 - En Linux, el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo y el servidor de seguridad permite la comunicación SSH.
- El servicio de WS-MAN se está ejecutando en el dispositivo si ha agregado el dispositivo en SupportAssist con la dirección IP de la iDRAC.

Si el problema persiste, intente limpiar el registro de eventos del sistema mediante uno de los métodos siguientes:

- [Borrado del registro de eventos del sistema mediante iDRAC](#)
- [Borrado del registro de eventos del sistema mediante OMSA](#)


Borrado del registro de eventos del sistema mediante iDRAC

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en la consola web de la iDRAC con privilegios de administrador.

Sobre esta tarea

Puede realizar los siguientes pasos para borrar el registro de eventos del sistema mediante la consola web de la iDRAC.

 **NOTA:** Si desea borrar el registro de eventos del sistema mediante la interfaz de línea de comandos (CLI), conéctese a la iDRAC a través del protocolo SSH por medio de cualquier cliente telnet y ejecute el comando siguiente: **racadm clrsel**

Pasos

1. En la consola web de la iDRAC, haga clic en **Descripción general** → **Servidor** → **Página Registros**.
2. Haga clic en **Borrar registro**.



Borrado del registro de eventos del sistema mediante OMSA

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en OMSA con privilegios administrador.

Sobre esta tarea

Si OMSA está instalado en el dispositivo, puede realizar los siguientes pasos para borrar el registro de eventos del sistema.

-  **NOTA:** Si desea borrar el registro de eventos del sistema mediante CLI, inicie sesión en el dispositivo y ejecute el siguiente comando en una solicitud de comando (Windows) o terminal (Linux):
omconfig system esmlog action=clear
-  **NOTA:** Si el dispositivo se está ejecutando en VMware ESX, inicie sesión en OMSA desde otro dispositivo remoto utilizando la opción **Inicio de sesión en el sistema administrado de Server Administrator** y, a continuación, realice los pasos siguientes.

Pasos

1. En OMSA, realice uno de los siguientes pasos, dependiendo del tipo de servidor:
 - Si el dispositivo es un servidor modular, haga clic en **Gabinete modular** → **Módulo de servidor**.
 - Si el dispositivo no es un servidor modular, haga clic en **Sistema** → **Chasis del sistema principal**.
2. Haga clic en la pestaña **Registros**.
3. Haga clic en **Borrar registro**.


Modo de mantenimiento

Si un dispositivo muestra el  estado **Modo de mantenimiento**:

- Asegúrese de que el problema con el dispositivo se ha resuelto.
- Si se requiere más tiempo para resolver el problema, puede colocar el dispositivo en modo de mantenimiento manual. Ver [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel del dispositivo](#).
- Si es necesario, puede colocar SupportAssist en modo de mantenimiento. Ver [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel global](#).

Actualización automática

Si la actualización automática no se ha realizado correctamente:

1. Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la conectividad con el servidor FTP de Dell es correcta. Ver [Cómo realizar la prueba de conectividad](#).
2. Haga clic en la  notificación **Actualización disponible** e intente instalar la actualización de nuevo.

No se pueden editar las credenciales del dispositivo


Si aparece un mensaje de error indicando que SupportAssist no puede editar las credenciales del dispositivo:

- Compruebe si el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.
- Si va a editar las credenciales de un dispositivo que ejecute un sistema operativo Windows:
 - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
 - Compruebe si el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se ejecuta en el dispositivo.
 - Si el problema persiste, consulte las instrucciones en la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en msdn.microsoft.com.

- Si va a editar las credenciales de un dispositivo que ejecute un sistema operativo Linux:
 - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist. Para obtener información sobre la configuración del usuario sudo, consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist](#).
 - Compruebe si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
 - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).
- Si el mensaje de error indica que SupportAssist no puede editar las credenciales del dispositivo porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior:
 - a. Descargue el kit [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponible en el sitio web de Azul Systems.
 - b. Extraiga el archivo descargado.
 - c. Copie el archivo `local_policy.jar` y `US_export_policy.jar` y péguelos en una de las siguientes ubicaciones del sistema en el que está instalado SupportAssist:
 - En Windows: `C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
 - En Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 - d. Reinicie el servicio SupportAssist y vuelva a intentar la operación.

Creación de casos automática

Si se produce un problema en un dispositivo, pero no se crea un caso de asistencia automáticamente:

-  **NOTA:** SupportAssist no crea un caso de asistencia para cada alerta recibida desde un dispositivo supervisado. Un caso de asistencia se crea solo si el tipo de alerta y el número de alertas recibidas desde un dispositivo coincide con los criterios predefinidos para la creación de casos de asistencia.
- Asegúrese de que el dispositivo está configurado para reenviar alertas al servidor en el que está instalado SupportAssist. Ver [Configuración de los destinos de capturas SNMP](#).
 - Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la conectividad con el servidor SupportAssist sea satisfactoria. Ver [Cómo realizar la prueba de conectividad](#).
 - Ejecute la prueba de creación de casos y asegúrese de que aparece el estado **Listo para crear casos**. Consulte [Probar la capacidad de creación de datos](#).
 - Compruebe que el archivo `application.log` está disponible en `C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs` (en Windows) o `/opt/dell/supportassist/logs` (en Linux) para identificar si SupportAssist ha recibido la alerta correctamente.

Tareas programadas


Si la hora o el huso horario del sistema en el que está instalado SupportAssist se cambia, todas las tareas de programación definidas por el usuario e integradas no funcionan de la manera esperada. Algunos ejemplos de tareas programadas incluyen los siguientes:

- Recopilación periódica de la información del sistema de los dispositivos supervisados
- Carga de información de inventario de dispositivos en Dell
- Notificaciones por correo electrónico de la prueba de conectividad

Para resolver este problema, vuelva a iniciar **Dell SupportAssist Service**.

Servicio SupportAssist

Si la aplicación SupportAssist no responde adecuadamente, asegúrese de que el servicio SupportAssist se está ejecutando:

1. En el servidor en el que SupportAssist está instalado, compruebe si el servicio SupportAssist se está ejecutando. Para obtener más información sobre la comprobación del estado del servicio SupportAssist, consulte [Comprobación del estado del servicio SupportAssist \(Windows\)](#) o [Comprobación del estado del servicio SupportAssist \(Linux\)](#).
2. Si el servicio no se inicia o no puede iniciarse, abra el archivo de registro de aplicación de SupportAssist más reciente (**application.log**) y, a continuación, busque texto que tenga la marca de tiempo del momento en el que trató de iniciar el servicio. El archivo de registro puede contener un mensaje indicando los errores de inicio de la interfaz del usuario y un posible diagnóstico de problemas.
 -  **NOTA:** Puede acceder al archivo de registro de aplicación de SupportAssist (**application.log**) en la siguiente ubicación según el sistema operativo:
 - En Windows: **C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs**
 - En Linux: **/opt/dell/supportassist/logs**
3. Para comprobar que la aplicación SupportAssist puede conectarse al servidor SupportAssist alojado por Dell, realice la prueba de conectividad. Ver [Realización de la prueba de conectividad](#).
 - Si el servidor responde, aparece un mensaje de ejecución satisfactoria en la interfaz del usuario. De lo contrario, es posible que el servidor no sea accesible. Si este es el caso, compruebe el archivo **application.log** para ver los detalles. Si no hay información discernible en el archivo de registro y no se puede acceder al servidor, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener ayuda.
 - Si se puede establecer comunicación, pero no se actualizan datos, es posible que la aplicación SupportAssist se esté identificando con un Id. desconocido para el servidor. En este caso, revise el archivo **application.log** para ver los detalles. El archivo de registro puede contener un mensaje que indica que no se ha reconocido la aplicación SupportAssist. Si la aplicación SupportAssist no es reconocida por el servidor SupportAssist, desinstale y vuelva a instalar la aplicación SupportAssist.

Comprobación del estado del servicio SupportAssist (Windows)

Para comprobar el estado del servicio SupportAssist en sistemas operativos Windows:

1. En el servidor en el que está instalado SupportAssist, haga clic en **Inicio** → **Ejecutar**. Se muestra el cuadro de diálogo **Ejecutar**.
2. Escriba `services.msc` y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. Se muestra la Microsoft Management Console (MMC) de **Servicios**.
3. Compruebe si **Dell SupportAssist Service** muestra el estado **En ejecución**.
4. Si el servicio no se está ejecutando, haga clic con el botón derecho del ratón en el servicio y seleccione **Inicio**.

Comprobación del estado del servicio SupportAssist (Linux)

Para comprobar el estado del servicio SupportAssist en sistemas operativos Linux:

1. Abra la ventana del terminal en el sistema en el que está instalado SupportAssist.
2. Escriba `service supportassist status` y pulse Intro. Se muestra el estado del servicio SupportAssist.

3. Si el servicio no se está ejecutando, escriba `service supportassist start` y pulse Intro. El servicio SupportAssist se ha reiniciado.

Otros servicios

Para agregar un dispositivo para la supervisión basada en agentes y realizar otras operaciones en el dispositivo, SupportAssist requiere que los siguientes servicios se encuentren instalados y en ejecución en el dispositivo:

- El servicio de WMI (en los dispositivos que ejecutan un sistema operativo Windows)
- El servicio SSH (en los dispositivos que ejecutan un sistema operativo Linux)

Si no están instalados o en ejecución, se mostrará un mensaje de error en SupportAssist. En las secciones siguientes se proporciona información sobre la comprobación del estado del servicio y el reinicio del servicio (si es necesario).

Servicio WMI

Para comprobar el estado del servicio WMI y para iniciar el servicio (si es necesario):

1. Haga clic en **Inicio** → **Ejecutar**. Se muestra el cuadro de diálogo **Ejecutar**.
2. Escriba `services.msc`, a continuación, haga clic en **Aceptar**. Se muestran los **Servicios** de Microsoft Management Console (MMC).
3. En la lista de servicios, compruebe el estado del servicio **Instrumental de administración de Windows**. Si el servicio está en ejecución, se muestra el estado como **Ejecución**.
4. Si el servicio no muestra un estado **En ejecución**, haga clic con el botón derecho en **Instrumental de administración de Windows** y haga clic en **Inicio**.

Servicio SSH

Puede utilizar los siguientes comandos para comprobar el estado del servicio SSH e iniciar el servicio (si es necesario):

- `service sshd status`: muestra el estado del servicio SSH.
- `service sshd start`: inicia el servicio SSH.

Seguridad

Si los enlaces **Editar credenciales** o **Enviar la información del sistema** permanecen deshabilitados incluso después de haber seleccionado un dispositivo en **Inventario de dispositivos**, asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Apéndice de código de error

La siguiente tabla muestra los códigos de error, mensajes de error y las posibles soluciones.

Tabla 11. Apéndice de código de error

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en el inventario de dispositivos, a continuación, haga clic en Acciones → Instalar/Actualizar OMSA. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i> en Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
3000_6 3000_9 3000_11	Un componente necesario para la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se ha podido descargar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el sistema disponga de conectividad a Internet. 2. Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que el sistema tenga conectividad con los recursos dependientes. 3. Seleccione el dispositivo en el inventario de dispositivos y, a continuación, haga clic en Acciones → Instalar OMSA. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
3000_7	La instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se admite en el sistema operativo que se ejecuta en <i><nombre de dispositivo></i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en el inventario de dispositivos y, a continuación, haga clic en Acciones → Instalar OMSA. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<p>la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i> en Dell.com/ServiceabilityTools.</p> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
3000_8	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> .	<p>Intente reparar la instalación de SupportAssist:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abra Panel de Control. 2. En Programas, haga clic en Desinstalar un programa. 3. En la ventana Programas y características seleccione Dell SupportAssist y haga clic en Cambiar. 4. En la ventana Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist, haga clic en Siguiente. 5. Haga clic en Reparar y, a continuación, en Instalar. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir más ayuda.</p>
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en el inventario de dispositivos y, a continuación, haga clic en Acciones → Instalar OMSA. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i> en Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> .	<p>Asegúrese de que el dispositivo es accesible y las credenciales de dispositivo configurado tiene derechos de administrador y, a continuación, realice una de las acciones siguientes:</p>

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61		<ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en el inventario de dispositivos y, a continuación, haga clic en Acciones → Instalar OMSA. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i> en Dell.com/ServiceabilityTools <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
3000_18	Un servicio necesario para la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está en ejecución o no está habilitado en <i>nombre de dispositivo</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Si el dispositivo está ejecutando Microsoft Windows, asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando. • Si el dispositivo está ejecutando Linux, asegúrese de que SSH está habilitado. <p>Para obtener más información, consulte Otros servicios.</p>
3000_19	Un servicio necesario para la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está en ejecución en <i>nombre de dispositivo</i> .	Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo. Para obtener más información, consulte Otros servicios .
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41 3000_42	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en el inventario de dispositivos y, a continuación, haga clic en Acciones → Instalar OMSA. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i> en Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59		
3000_52 3000_53	<p>Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i>.</p>	<p>Asegúrese de que el puerto 22 está abierto y SSH está habilitado en el sistema y, a continuación, realice una de las acciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en el inventario de dispositivos y, a continuación, haga clic en Acciones → Instalar OMSA. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i> en Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
3000_60	<p>Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe si el dispositivo es accesible. • Compruebe si las credenciales dispositivo configurado tienen derechos de administrador. • Seleccione el dispositivo en el inventario de dispositivos, a continuación, haga clic en Acciones → Instalar OMSA. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i> en Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
3000_62	El tiempo permitido para la instalación de OMSA ha caducado.	Inicie sesión en el dispositivo y compruebe si OMSA está instalado. Si OMSA no está instalado, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Más Tareas → Instalar/Actualizar OMSA . Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
4000_500	Este dispositivo ha generado un número de alertas inusual que excede el límite de umbral establecido. SupportAssist se ha puesto temporalmente en modo de mantenimiento. Durante este periodo, SupportAssist no procesará ningún alertas de este dispositivo.	Asegúrese de que el estado de este dispositivo se haya restaurado para operaciones de SupportAssist óptimas.
5000_1	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo debido a un error inesperado.	Debe intentar configurar los valores de SNMP a través de la opción Más tareasConfigurar SNMP o configurar manualmente los valores de SNMP. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración de un destino de alerta en un iDRAC usando la interfaz web .
5000_2	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) no tiene la licencia necesaria instalada.	Asegúrese de que la iDRAC tenga la licencia Express o Enterprise instalada y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Más tareas → Configurar SNMP .
5000_3	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque todos los campos configurables de la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) están ocupados.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración del destino de la alerta de un iDRAC por medio de la interfaz web .
5000_4	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque las credenciales que ha introducido no tienen los privilegios obligatorios.	Asegúrese de que las credenciales tengan privilegios de Administrador o de Operador en la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Más tareas → Configurar SNMP .
5000_5	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque ha fallado un intento de conexión a la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC).	Asegúrese de que la iDRAC sea accesible desde el sistema en el que está instalado SupportAssist y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Más tareas → Configurar SNMP .

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
5000_6	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque las credenciales que ha introducido no son válidas.	Asegúrese de que las credenciales son válidas y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Más tareas → Configurar SNMP . Si el problema continúa, póngase en contacto con su administrador del sistema para obtener ayuda.
5000_7 5000_8	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo debido a un error inesperado.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración del destino de la alerta de un iDRAC por medio de la interfaz web .
5000_9	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque la cuenta de usuario no tiene los privilegios suficientes en el dispositivo.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración manual del destino de la alerta (Windows) o Configuración manual del destino de la alerta (Linux) .
5000_10	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque no se ha proporcionado la dirección IP/nombre de host del sistema en el que está instalado SupportAssist.	Si ha ejecutado el archivo de secuencia de comandos para establecer los valores de SNMP, asegúrese de haber introducido la dirección IP del sistema en el que está instalado SupportAssist como argumento.
5000_11	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio SNMP no está instalado en el dispositivo.	Instale manualmente el servicio SNMP en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Más tareas → Configurar SNMP .
5000_12	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque SupportAssist no admite el sistema operativo en ejecución en el dispositivo.	Para obtener más información sobre los sistemas operativos compatibles con SupportAssist, consulte la <i>SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i> en Dell.com/ServiceabilityTools .
5000_13	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio SNMP no se ha iniciado.	Inicie manualmente el servicio SNMP en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Más tareas → Configurar SNMP .
5000_14	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio WMI está deshabilitado.	Inicie manualmente el servicio WMI en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Más tareas → Configurar SNMP .

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
5000_15	SupportAssist ha configurado los valores de SNMP con éxito, pero la prueba automatizada para comprobar la configuración de SNMP no fue satisfactoria	Para resolver el problema, compruebe la configuración de red y asegúrese de que el puerto SNMP (162) está abierto.
SA-0005	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que tanto el sistema que ejecuta SupportAssist como el dispositivo que intenta agregar estén conectados a la red y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0010	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre de host o la dirección IP facilitados no son correctos.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con el nombre de host o la dirección IP correctos.
SA-0015	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque se ha producido un error desconocido durante la detección del dispositivo.	Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo: <ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el dispositivo es compatible con SupportAssist. Para ver la lista de modelos de dispositivos compatibles, consulte <i>SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i> en Dell.com/ServiceabilityTools. Asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador/raíz.
SA-0020	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el dispositivo ya está añadido.	No aplicable.
SA-0025	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Compruebe si el dispositivo es compatible con SupportAssist. Para ver la lista de modelos de dispositivos compatibles, consulte <i>SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i> en Dell.com/ServiceabilityTools . Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-0030	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña no son correctos.	Compruebe la información del dispositivo, asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador/raíz y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-0040	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre visible ya está en uso por otro dispositivo.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con cualquier otro nombre visible.
SA-0045	La identificación o la cancelación de este dispositivo ya está en curso.	N/A
SA-0050	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Compruebe si el dispositivo es compatible con SupportAssist. Para ver la lista de modelos de dispositivos compatibles, consulte <i>SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i> en Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-0055	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no se admite el dispositivo.	Para obtener una lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte <i>SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad de SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i> en Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-0060	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque se ha eliminado o movido un archivo necesario.	Reinicie Dell SupportAssist Service en el sistema que ejecuta SupportAssist, y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0065	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque las credenciales introducidas no tienen privilegios de superusuario.	Introduzca las credenciales que tienen privilegios de superusuario y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0070	No se admite la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en este dispositivo	No aplicable.
SA-0075	SupportAssist ha detectado que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está instalado en el dispositivo. Es necesario instalar OMSA para generar alertas para los eventos de hardware que ocurren en el dispositivo.	No aplicable.
SA-0080	SupportAssist ha detectado que los servicios de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se están ejecutando en el dispositivo.	Para lograr un funcionamiento óptimo de SupportAssist, debe reiniciar los servicios de OMSA.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-0085	SupportAssist ha detectado que la versión x.x de los servicios de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalada en el dispositivo.	Para lograr un funcionamiento óptimo de SupportAssist, Dell recomienda actualizar OMSA a la versión x.x.
SA-0090	SupportAssist ha detectado que la versión x.x de los servicios de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalada en el dispositivo.	Se recomienda descargar e instalar la versión x.x de OMSA en el dispositivo.
SA-0095	SupportAssist no puede comprobar la versión de OMSA instalada en el dispositivo.	Para resolver este problema, consulte No se pudo comprobar la versión de OMSA
SA-0100	La versión recomendada de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ya está instalada en el dispositivo.	No aplicable.
SA-0105	SupportAssist supervisará el dispositivo a través de la integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC). Por tanto, no es necesario instalar ni actualizar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA).	No aplicable.
SA-0110	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no tiene una licencia válida.	Asegúrese de que la iDRAC tiene una licencia válida Enterprise o Express, y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-0115	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no se admite el sistema operativo.	No aplicable.
SA-0120	SupportAssist no puede agregar el dispositivo porque se ha desactivado un servicio necesario en <i>nombre de dispositivo</i> .	Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar agregar dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte Otros servicios .
SA-0125	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no se ha recibido una respuesta dentro del límite de tiempo predefinido.	Intentar agregar de nuevo el dispositivo. Para obtener información adicional acerca de la solución de problemas, consulte No se puede agregar el dispositivo .
SA-0130	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte No se puede agregar el dispositivo .
SA-1005	SupportAssist no puede editar las credenciales del dispositivo porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que tanto el sistema que ejecuta SupportAssist como el dispositivo estén conectados a la red y, a continuación, vuelva a intentar la operación.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-1010	SupportAssist no puede editar las credenciales del nombre del dispositivo debido a un error inesperado.	<p>Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar editar las credenciales del dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte la ayuda en línea. • Asegúrese de que las credenciales introducidas tienen privilegios de administrador o raíz.
SA-1015	SupportAssist no puede editar las credenciales del nombre del dispositivo porque el nombre de usuario o la contraseña son incorrectos.	Compruebe el nombre de usuario y la contraseña, asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador/raíz y vuelva a intentarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.
SA-1025	SupportAssist no puede editar las credenciales del nombre del dispositivo, ya que el nombre visible introducido ya está en uso por otro dispositivo.	Introduzca cualquier otro nombre visible y, a continuación, vuelva a intentar la edición de las credenciales del dispositivo.
SA-1030	SupportAssist no puede editar las credenciales del dispositivo porque las credenciales introducidas no tienen derechos de superusuario.	Introduzca las credenciales que tienen derechos de superusuario y, a continuación, vuelva a intentar editar las credenciales del dispositivo.
SA-1035	SupportAssist no puede actualizar las credenciales del dispositivo porque se ha desactivado un servicio necesario en el dispositivo.	Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar editar las credenciales del dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte Otros servicios .
SA-1040	SupportAssist no puede editar las credenciales del <i>nombre de dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte No se pueden editar las credenciales del dispositivo .
SA-2000	SupportAssist no puede establecer las conexiones necesarias para crear automáticamente los casos con el servicio de asistencia técnica de Dell.	Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la conexión a Internet se ha realizado correctamente.
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	SupportAssist no puede establecer las conexiones necesarias para crear automáticamente los casos con el servicio de asistencia técnica de Dell.	No aplicable.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Para volver a intentar recopilar información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema . Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-4040 SA-4073 SA-4074	SupportAssist no puede empaquetar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Para volver a intentar recopilar información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema . Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-4075 SA-4080	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema.
SA-4085 SA-4090 SA-4110 SA-4115 SA-4120 SA-4125 SA-4130 SA-4135 SA-4140 SA-4145 SA-4150 SA-4175	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Para volver a intentar recopilar información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema . Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-4095 SA-4100 SA-4105		<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema.
SA-4155	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de</i>	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el dispositivo es accesible desde el servidor que está ejecutando SupportAssist.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
	<i>dispositivo</i> porque no se puede acceder al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema.
SA-4160	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque la dirección IP del dispositivo no es válida.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que SupportAssist está actualizado con la dirección IP correcta del dispositivo. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema.
SA-4165	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no se ha podido completar correctamente la descarga de un archivo de certificado.	<ul style="list-style-type: none"> Compruebe la configuración del servidor de seguridad y la red para asegurarse de que la descarga del archivo del certificado no está bloqueada. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema.
SA-4170	SupportAssist no puede recopilar información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que SupportAssist está actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo. Asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador o de raíz en el dispositivo. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema.
SA-4180	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no se admite el dispositivo.	Para obtener una lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte <i>SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad de SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i> en Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-4185	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que SupportAssist está actualizado con las credenciales de una cuenta de usuario que tenga privilegios de raíz. Consulte Configuración del acceso sudo para SupportAssist (Linux). Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema.
SA-4190	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte No se ha podido recopilar información del sistema .

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
	dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	
SA-4500	SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque el servidor de recepción alojado en Dell no está accesible.	Para volver a intentar recopilar información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema . Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-4501 SA-4502	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Para volver a intentar recopilar información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema . Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-4511 SA-4512	SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.	<ul style="list-style-type: none"> • Realice la Prueba de conectividad y asegúrese de que la conectividad con el Servidor de carga de Dell es correcta. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema.
SA-4513	SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un token de archivo no válido.	<ul style="list-style-type: none"> • Realice la Prueba de conectividad y asegúrese de que la conectividad con el Servidor de carga de Dell es correcta. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
SA-4514	SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque el archivo de recopilación está corrupto.	<ul style="list-style-type: none"> • Realice la Prueba de conectividad y asegúrese de que la conectividad con el Servidor de carga de Dell es correcta. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
SA-4521	SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque no se puede acceder al servidor de proxy.	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist. • Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<p>dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema.</p> <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-4522	SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist. • Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema. <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-4523	SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña del servidor de proxy no son correctos.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que el nombre de usuario y la contraseña que ha introducido para el servidor proxy son correctos. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema. <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-4524	SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido con el acceso al servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist. • Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar la información del sistema. <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-4550	SupportAssist no puede recopilar información del sistema de <i>nombre de dispositivo</i> , porque el espacio disponible en el disco duro del servidor donde está instalado SupportAssist se ha vuelto extremadamente bajo.	<p>Para obtener más información sobre los requisitos de espacio en el disco duro para un entorno de SupportAssist, consulte Requisitos de hardware.</p>



Interfaz para el usuario de Dell SupportAssist


La interfaz de usuario de SupportAssist muestra las siguientes pestañas:

- **Casos:** se muestran los casos de asistencia presentes para los dispositivos supervisados por SupportAssist
- **Dispositivos:** se muestran los dispositivos que se han agregado en SupportAssist
- **Configuración:** permite configurar SupportAssist

En la parte superior derecha del área de encabezado de SupportAssist puede acceder a enlaces que le permiten realizar determinadas tareas. La siguiente tabla describe los enlaces a los que puede acceder.

Tabla 12. Enlaces en el área de encabezado de SupportAssist

Enlace	Descripción
Comunidad SupportAssist	Abre el sitio web de la comunidad de SupportAssist en una nueva ventana de exploración.
Ayuda	Coloque el puntero en Ayuda para ver una lista desplegable que contiene las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda : abre la ventana Ayuda que proporciona los enlaces a los manuales del producto y al servicio de asistencia técnica de Dell. • Acerca de: abre la ventana Acerca de que proporciona información sobre la versión de SupportAssist, la información de copyright, y también notifica si se encuentra disponible una versión más reciente de SupportAssist.
Nombre de usuario	Muestra el nombre de usuario que ha iniciado sesión actualmente. Coloque el puntero en el enlace del nombre de usuario para ver una lista desplegable que contiene los siguientes enlaces: <ul style="list-style-type: none"> • Connectivity Test (Prueba de conectividad) : abre la página Connectivity Test (Prueba de conectividad) . • Prueba de SupportAssist: para abrir la página Prueba de SupportAssist. • Cerrar sesión: le permite cerrar sesión en SupportAssist. <p> NOTA: Los enlaces Prueba de conectividad y Prueba de SupportAssist solo se habilitan si ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o de administrador.</p>
 Actualización disponible	Se muestra, en el área de encabezado SupportAssist, en las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Si se produjera un error durante la actualización de SupportAssist. • Si Configuración → Preferencias → Aceptar e instalar actualizaciones no está seleccionado y se cancela la notificación Actualización de SupportAssist que se muestra.

Enlace	Descripción
	<p>Puede hacer clic en el enlace para descargar e instalar la actualización SupportAssist.</p> <p> NOTA: El enlace Actualización disponible solo se muestra si ha iniciado sesión en SupportAssist con privilegios elevados o de administrador.</p>

Enlaces relacionados

[Asistente de configuración](#)

[Inicio de sesión](#)

[Casos](#)

[Inventario de dispositivos](#)

[Configuración](#)

[Prueba de conectividad](#)

[Probar SupportAssist](#)

Asistente de configuración

El **Asistente de configuración** le guía a través de la configuración y el registro de SupportAssist. Los campos que se muestran en las páginas del **Asistente de configuración** se describen en las siguientes secciones.

Enlaces relacionados

[Bienvenido](#)

[Configuración de proxy](#)

[Registro](#)

[Resumen](#)


[Registro de SupportAssist](#)

Bienvenido

La página **Bienvenido** le permite iniciar la instalación de SupportAssist. Haga clic en **Siguiente** para iniciar la configuración de SupportAssist.

Configuración de proxy

La página **Configuración de proxy** le permite configurar los valores del servidor proxy.

 **NOTA:** La página **Configuración de proxy** solamente se muestra si confirma que el sistema se conecta a Internet a través de un servidor proxy.

La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en la página

Configuración de proxy.

Tabla 13. Configuración de proxy

Campo	Descripción
Uso de la configuración de proxy	Seleccione esta opción para habilitar la configuración del servidor proxy.
Nombre o dirección del servidor proxy	El nombre o dirección del servidor proxy.

Campo	Descripción
Número de puerto de proxy	El número de puerto del servidor proxy.
Proxy requiere autenticación	Seleccione esta opción si el servidor proxy requiere autenticación.
Nombre de usuario	El nombre de usuario necesario para conectarse al servidor proxy.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al servidor proxy.

Registro

La página **Registro** le permite proporcionar su información de contacto y registrar SupportAssist.

En la siguiente tabla se describen los campos que se muestran en la página **Registro**.

Tabla 14. Registro

Campo	Descripción
Información de la empresa	
Nombre de la empresa	El nombre de la empresa.
País/Territorio	La ubicación de la empresa.
Información de contacto principal	
Nombre	El nombre del contacto principal.
Apellido	El apellido del contacto principal.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto principal.
Número de teléfono alternativo	El número de teléfono alternativo del contacto principal.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto principal. Las notificaciones por correo electrónico de SupportAssist se enviarán a esta dirección de correo electrónico.

Resumen

La página **Resumen** le permite completar la configuración. Haga clic en **Terminar** para abrir la página de **Casos** de SupportAssist.

Inicio de sesión

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la ventana **Iniciar sesión**.

Tabla 15. Inicio de sesión

Campo	Descripción
Nombre de usuario	Nombre de usuario necesario para iniciar sesión en SupportAssist.
Contraseña	Se requiere la contraseña para iniciar sesión en SupportAssist.
Iniciar sesión	Haga clic para iniciar sesión en SupportAssist.



Enlaces relacionados

[Inicio de sesión en SupportAssist](#)

Casos

En la página **Casos** se muestran los casos de asistencia presentes para los dispositivos supervisados por SupportAssist. Para las etiquetas de servicio con una autorización de ProSupport o ProSupport Plus supervisadas por SupportAssist, en la página **Casos** se muestra el estado del caso independientemente del método de creación de casos. De forma predeterminada, los casos de asistencia que se muestran se agrupan por el nombre o la dirección IP respectivos del dispositivo. La última fecha y hora de actualización que se muestra en el encabezado de grupo indica cuándo se recuperó por última vez información sobre casos de Dell.

La lista **Opciones de casos** permite administrar los casos de asistencia que abrió SupportAssist en función de los requisitos. Están disponibles las siguientes opciones:


-  **NOTA:** Solo se pueden administrar los casos de asistencia que abrió SupportAssist mediante la lista **Opciones de casos**.
- **Suspender notificaciones durante 24 horas:** para solicitar la asistencia técnica de Dell para suspender las actividades relacionadas con un caso de asistencia durante 24 horas. Después de 24 horas, la asistencia técnica de Dell reanuda automáticamente las actividades relacionadas con el caso de asistencia.
- **Reanudar la asistencia para este caso:** para solicitar la asistencia técnica de Dell para reanudar las actividades relacionadas con un caso de asistencia.
 -  **NOTA:** La opción **Reanudar la asistencia para este caso** solo está habilitada si ha solicitado anteriormente suspender las actividades relacionadas con un caso de asistencia.
- **Problema solucionado: solicitud para cerrar este caso:** para solicitar la asistencia técnica de Dell para cerrar un caso de asistencia.

El  enlace **Actualizar** permite actualizar la lista de casos.


En la siguiente tabla se describe la información sobre los casos de asistencia de sus dispositivos Dell supervisados por SupportAssist, como se muestra en la página **Casos**.

Tabla 16. Casos

Columna	Descripción
Casilla de verificación	Utilice la para seleccionar un caso de asistencia para realizar acciones de administración de casos.

Columna	Descripción
	 NOTA: La casilla de verificación se muestra solo para los casos que SupportAssist ha creado de forma automática.
Dirección IP/ nombre	Muestra el nombre de visualización, el nombre del host o la dirección IP, dependiendo de la información proporcionada al agregar el dispositivo. El nombre del dispositivo se muestra con un enlace en el que se puede hacer clic para abrir la página Descripción general del dispositivo .
Estado	<p>El estado actual del caso de asistencia. El estado de un caso de asistencia puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviado: SupportAssist ha enviado el caso de asistencia. • Abierto: la asistencia técnica de Dell ha abierto el caso de asistencia enviado. • En curso: la asistencia técnica de Dell está trabajando con el caso de asistencia. • Aplazado por el cliente: la asistencia técnica de Dell ha aplazado el caso de asistencia a petición del cliente. • Reabierto: el caso de asistencia ya se había cerrado y se ha vuelto a abrir. • Suspendido: la asistencia técnica de Dell ha suspendido las actividades relacionadas con el caso de asistencia durante 24 horas bajo su petición. • Cierre solicitado: ha solicitado la asistencia técnica de Dell para cerrar el caso de asistencia. • Cerrado: el caso de asistencia está cerrado. • Caso no creado: SupportAssist detectó un problema, pero no se creó un caso de asistencia porque el dispositivo tenía una garantía caducada o una garantía básica de hardware. • Disponible: Dell no pudo recuperar el estado del caso de asistencia. • Desconocido: SupportAssist no pudo determinar el estado del caso de asistencia.
Número	El identificador numérico asignado al caso de asistencia.
Título	<p>El nombre del caso de asistencia, que identifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El método de generación de casos de asistencia • Modelo de dispositivo • El sistema operativo del dispositivo • La Id. de la alerta, si se encuentra disponible • La descripción de la alerta, si se encuentra disponible • Estado de la garantía • Descripción de la resolución
Contrato de servicio	<p>El nivel de contrato de servicios de Dell por el que está cubierto el dispositivo. La columna del Contrato de servicios puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconocido: SupportAssist no puede determinar el contrato de servicios. • Etiqueta de servicio no válida: la etiqueta de servicio del dispositivo no es válida. • Ningún contrato de servicio: este dispositivo no está cubierto por un contrato de servicios de Dell . • Contrato de servicios caducado: el contrato de servicios del dispositivo ha caducado.

Columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia básica: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de hardware básico de Dell. • ProSupport: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de Dell ProSupport. • ProSupport Plus: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de Dell ProSupport Plus.
Tipo de dispositivo	Indica el tipo de dispositivo.
Etiqueta de servicio	Un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.
Origen	<p>El método mediante el cual se ha creado el caso de asistencia. La columna Origen puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SupportAssist: SupportAssist creó automáticamente el caso de asistencia. • Teléfono: el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica de Dell por teléfono. • Correo electrónico: el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica de Dell por correo electrónico. • Chat: el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica de Dell por chat. • Otros: el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica de Dell mediante otro método.
Fecha de apertura	La fecha y la hora del momento en el que se abrió el caso de asistencia.

 **NOTA:** Cuando comprueba casos de asistencia de un dispositivo específico, los casos de asistencia de ese dispositivo se muestran en la parte superior de la página **Casos** con un borde azul para las filas adecuadas. Ver [Comprobar casos de asistencia](#).


Enlaces relacionados

- [Opciones de administración de casos](#)
- [Filtrado de los datos mostrados](#)
- [Borrado del filtro de datos](#)
- [Cómo ordenar los datos mostrados](#)

Inventario de dispositivos

La página **Inventario de dispositivos** muestra los dispositivos que ha agregado. Las siguientes opciones se encuentran disponibles en la pestaña **Dispositivos**.

- **Agregar:** le permite agregar un dispositivo para supervisión.
- **Editar credenciales:** para editar el nombre de usuario y la contraseña requeridos para iniciar sesión en un dispositivo y recopilar información del sistema.
- **Eliminar:** para eliminar un dispositivo de SupportAssist.
- **Enviar información del sistema:** para iniciar la recopilación y cargar la información del sistema.
- **Más tareas:** para acceder a las siguientes opciones:
 - **Borrar registro de eventos del sistema:** para borrar el registro de eventos del sistema (SEL) o el registro de Embedded System Management (ESM).






- **Comprobar casos:** comprobar los casos de asistencia que están presentes para un dispositivo.
- **Mantenimiento:** para habilitar o deshabilitar un dispositivo desde el mantenimiento.
- **Dependencias:** para instalar o actualizar OMSA y configurar los valores de SNMP.
-  **Actualizar:** para actualizar la vista del inventario de dispositivos.








La página **Inventario de dispositivos** muestra la lista de dispositivos como un grupo:


















- Si no se crea ningún grupo de dispositivos, bajo los encabezados de las columnas, el inventario de dispositivos muestra **Dispositivos sin agrupar** y la lista de dispositivos.
- Si se crean los grupos de dispositivos, para cada grupo de dispositivos, el inventario del dispositivo muestra **Nombre_Grupo_Dispositivo (Total de dispositivos: n)** y la lista de los dispositivos en el grupo. Los dispositivos que no estén agrupados se muestran debajo de los grupos de dispositivos existentes.




La siguiente tabla describe la información de inventario automáticamente generada para sus dispositivos Dell compatibles, tal como aparece en la página **Inventario de dispositivos**.

Tabla 17. Inventario de dispositivos

Columna	Descripción
Casilla de verificación	<p>Utilícela para seleccionar un dispositivo para realizar tareas en este.</p> <p> NOTA: La casilla de verificación está desactivada mientras que las siguientes tareas iniciadas por SupportAssist están en curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración de SNMP • Actualización o instalación de OMSA • Borrar el registro de sucesos del sistema • Recopilación de información del sistema inmediatamente después de una creación automática de casos de asistencia y también durante una recopilación iniciada manualmente
Dirección IP/ nombre	<p>Muestra la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del dispositivo: muestra el nombre de visualización, el nombre del host o la dirección IP, dependiendo de la información proporcionada al agregar el dispositivo. El nombre del dispositivo se muestra con un enlace en el que se puede hacer clic para abrir la página Descripción general del dispositivo. • Estado de la recopilación: cuando se produce una recopilación, se muestra una barra de progreso y un mensaje que indican el estado de la recopilación. Pueden mostrarse los mensajes de estado de la recopilación que se indican a continuación: <ul style="list-style-type: none"> – Para una recopilación que inicia manualmente: <p> NOTA: Cuando una recopilación iniciada manualmente está en curso,  se muestra un icono junto a la barra de progreso. Haga clic en el  icono para cancelar la recopilación, si es necesario. Después de su confirmación, se cancela la recopilación.</p> <p> NOTA: Puede cancelar una recopilación solo cuando SupportAssist recopila datos del dispositivo. No puede cancelar una recopilación mientras se están enviando los datos de la recopilación a Dell.</p> <p>* Iniciando recopilación</p>

Columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> * Recopilación en curso * Enviando recopilación * Cancelando recopilación – Para una recopilación automática que se ha iniciado al crear un caso de asistencia para un problema de hardware que se ha detectado: <ul style="list-style-type: none"> * Iniciando recopilación para caso de asistencia * Recopilación para casos de asistencia en curso * Enviando recopilación para casos de asistencia  NOTA: Si se detecta un problema de hardware crítico en un dispositivo con derechos de servicio básicos de Dell (Dell Basic Service), se inicia la recopilación automatizada. Sin embargo, no se crea un caso de asistencia para ese dispositivo. – Para una recopilación automática según la programación de recopilación predeterminada o configurada: <ul style="list-style-type: none"> * Iniciando recopilación periódica * Recopilación periódica en curso * Enviando recopilación periódica  NOTA: Cuando hay una recopilación en curso en un dispositivo (iniciada manualmente o porque se ha creado un caso de asistencia), por defecto, se deshabilita la casilla de verificación que permite seleccionar dicho dispositivo. Por consiguiente, no se pueden realizar otras operaciones con SupportAssist (como la instalación de OMSA) en ese dispositivo hasta que no finalice la recopilación.  NOTA: En algunos casos, cuando una recopilación está en curso (manual), puede que se inicie otra recopilación (periódica) en un dispositivo. En estos casos, el estado de la recopilación se muestra en el siguiente orden de prioridad: <ul style="list-style-type: none"> – Recopilación manual – Compatibilidad con recopilación de casos – Recopilación periódica • Modo de mantenimiento: si el dispositivo se pone en el modo de mantenimiento, el icono de modo de mantenimiento  se muestre.
Modelo	Modelo del dispositivo. Por ejemplo, PowerEdge M820.
Estado	<p>Muestra el estado de la funcionalidad de SupportAssist en el dispositivo, y la fecha y hora en la que se ha generado el estado. El estado se puede categorizar por:</p> <p>Estado informativo</p> <ul style="list-style-type: none"> •  En buen estado: el dispositivo está configurado correctamente para la funcionalidad de SupportAssist. Si el dispositivo se ha agregado para su supervisión a través del método basado en agentes (OMSA), debe asegurarse de que el dispositivo está configurado para reenviar alertas al sistema local. •  Instalación de OMSA: la instalación o actualización de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está en curso. •  Configuración de SNMP: configuración de los valores de SNMP del dispositivo en curso.

Columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="486 245 1337 323">•  Borrando registro de eventos del sistema: el borrado del registro de eventos del sistema está en curso. <li data-bbox="486 331 1326 409">•  Registro de eventos del sistema borrado: el registro de eventos del sistema se ha borrado correctamente. <p data-bbox="486 436 735 464">Estado de advertencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="486 478 1310 529">•  OMSA no está instalado: OMSA no está instalado en el dispositivo. <li data-bbox="486 541 1382 667">•  SNMP no está configurado; OMSA no más reciente: no se han configurado los valores de SNMP del dispositivo y la versión de OMSA instalada en el dispositivo es anterior a la versión recomendada de OMSA para SupportAssist. <li data-bbox="486 680 1358 751">•  SNMP no configurada: no se han configurado los valores de SNMP del dispositivo. <li data-bbox="486 764 1374 842">•  Nueva versión de OMSA disponible: una versión de OMSA más reciente está disponible para su instalación en el dispositivo. <p data-bbox="486 869 663 896">Estado de error</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="486 911 1326 968">•  No se puede configurar SNMP: SupportAssist no puede configurar el destino de la captura SNMP del dispositivo. <li data-bbox="486 980 1382 1037">•  No se ha podido comprobar la configuración de SNMP: SupportAssist no puede comprobar la configuración de SNMP de la iDRAC. <li data-bbox="486 1050 1366 1119">•  No se ha podido instalar OMSA: la instalación de OMSA no se ha podido completar. <li data-bbox="486 1131 1246 1167">•  OMSA no admitido: la instalación de OMSA no es compatible. <li data-bbox="486 1180 1382 1249">•  No se puede acceder al dispositivo: SupportAssist no puede comunicarse con el dispositivo. <li data-bbox="486 1262 1350 1318">•  Ha fallado la autenticación: SupportAssist no puede iniciar sesión en el dispositivo. <li data-bbox="486 1331 1334 1388">•  No se ha podido recopilar información del sistema: SupportAssist no puede recopilar información del sistema desde el dispositivo. <li data-bbox="486 1400 1374 1514">•  No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema: el sistema en el que está instalado SupportAssist no tiene suficiente espacio para recopilar información del sistema desde el dispositivo. <li data-bbox="486 1526 1342 1583">•  No se ha podido exportar la recopilación: SupportAssist no ha podido procesar la información del sistema recopilada. <li data-bbox="486 1596 1358 1652">•  No se puede enviar la información del sistema: SupportAssist no puede enviar la información recopilada sobre el sistema a Dell. <li data-bbox="486 1665 1366 1743">•  El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado: SupportAssist no puede borrar el registro de eventos del sistema o los registros de Embedded System Management del dispositivo.

Columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none">  Modo de mantenimiento: SupportAssist ha colocado el dispositivo en modo de mantenimiento automático debido a una tormenta de alerta. No se generan nuevos casos de asistencia mientras el dispositivo está en mantenimiento. Para obtener más información, consulte Acerca del modo de mantenimiento. <p>  NOTA: El  estado de error puede aparecer como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para solucionarlo. </p>

Enlaces relacionados

- [Cómo agregar un dispositivo \(supervisión basada en agentes\)](#)
- [Edición de las credenciales de dispositivo](#)
- [Cómo eliminar un dispositivo](#)
- [Envío de la información del sistema de forma manual](#)
- [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo](#)
- [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist](#)
- [Comprobación de los casos de asistencia para un dispositivo específico](#)
- [Filtrado de los datos mostrados](#)
- [Borrado del filtro de datos](#)
- [Cómo ordenar los datos mostrados](#)

Agregar dispositivo

La ventana **Agregar dispositivo** le permite agregar dispositivos que desea que SupportAssist supervise.

La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Administrar dispositivos**.

Tabla 18. Agregar dispositivo

Campo	Descripción
Nombre del host/Dirección IP	Nombre de host o dirección IP del dispositivo que desea agregar.
Nombre de visualización (opcional)	Nombre opcional que desea emplear para identificar el dispositivo. Este nombre aparecerá en el Inventario de dispositivos .
Nombre de usuario	Nombre de usuario necesario para iniciar sesión en el dispositivo.
Contraseña	Contraseña necesaria para iniciar sesión en el dispositivo.
Agregar	Haga clic en para iniciar la detección de dispositivos y, a continuación, agregue el dispositivo.
Cancelar	Haga clic para cerrar la ventana Agregar dispositivo .

Enlaces relacionados

[Cómo agregar un dispositivo \(supervisión basada en agentes\)](#)


[Cómo agregar un dispositivo \(supervisión sin agentes\)](#)

[Edición de las credenciales de dispositivo](#)

Descripción general del dispositivo

La ventana **Descripción general del dispositivo** muestra los detalles de un dispositivo, por ejemplo la dirección IP, el tipo de dispositivo, el número de modelo, la etiqueta de servicio, etc. Desde la ventana **Descripción general del dispositivo**, puede acceder al visor de configuración que le permite ver los datos que ha recopilado SupportAssist del dispositivo.

Tabla 19. Descripción general del dispositivo

Campo	Descripción
Nombre	Muestra el nombre de visualización que ha proporcionado para el dispositivo.
Dirección IP/Nombre de host	Muestra la dirección IP o el nombre host del dispositivo.
Etiqueta de servicio	Muestra un identificador alfanumérico único que le permite a Dell reconocer el dispositivo.
Tipo de dispositivo	Muestra el tipo de dispositivo. Por ejemplo, Servidor.
Modelo	Muestra la información del modelo del dispositivo. Por ejemplo, PowerEdge M820.
Tipo de SO	Muestra el sistema operativo instalado en el dispositivo.
Ver colección	Muestra una lista desplegable que contiene el historial de la recopilación de datos. Puede seleccionar una fecha y hora de la lista para ver los datos que se han recopilado.  NOTA: La lista desplegable solo se muestra si los datos se han recopilado desde el dispositivo.
Siguiente recopilación programada	Muestra la fecha y la hora de la siguiente recopilación de datos programada.

Grupos de dispositivos

La página **Grupos de dispositivos**, permite crear y administrar grupos de dispositivos.

En la siguiente tabla se proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Grupos de dispositivos**.

Tabla 20. Grupos de dispositivos

Campo	Descripción
Crear grupo	Haga clic en esta opción para crear un grupo de dispositivos.
Seleccionar acciones de grupos	Muestra las acciones que puede realizar en los grupos de dispositivos. A continuación se presentan las acciones que puede seleccionar: <ul style="list-style-type: none"> • Administrar dispositivos: muestra la ventana Administrar dispositivos que le permite agregar o quitar dispositivos de un grupo de dispositivos. • Administrar credenciales: muestra la ventana Administrar credenciales que le permite proporcionar las credenciales para los tipos de dispositivos incluidos en un grupo de dispositivos. • Administrar contactos: muestra la ventana Administrar contactos que le permite proporcionar la información de contacto y del envío de piezas para cada tipo de dispositivo incluido en un grupo de dispositivos. • Editar/eliminar grupo: muestra una ventana que le permite editar los detalles del grupo o eliminar un grupo de dispositivos.
Nombre	Muestra el nombre del grupo de dispositivos y el número total de dispositivos en el grupo de dispositivos.
Descripción	Muestra la descripción proporcionada para el grupo de dispositivos.

Enlaces relacionados

[Administrar dispositivos](#)

[Administrar credenciales](#)

[Administrar contactos](#)

[Editar/eliminar grupo](#)

Administrar dispositivos

La ventana **Administrar dispositivos** permite añadir o quitar dispositivos de un grupo de dispositivos.

En la ventana **Administrar dispositivos**:

- El panel **Dispositivos no agrupados** muestra todos los dispositivos que no están incluidos en ninguno de los grupos de dispositivos.
- El panel **Dispositivos en el grupo actual** muestra los dispositivos que están incluidos en el grupo actual del dispositivo.


La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en la ventana **Administrar dispositivos**.

Tabla 21. Administrar dispositivos

Campo	Descripción
Nombre	Muestra el nombre de visualización, el nombre de host o la dirección IP que se proporciona cuando se agrega el dispositivo.
Modelo	Modelo del dispositivo. Por ejemplo, PowerEdge M820.
Etiqueta de servicio	Muestra un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.
Guardar	Haga clic en esta opción para guardar los cambios que ha realizado.

Campo	Descripción
Cancelar	Haga clic en esta opción para descartar los cambios que ha realizado.



NOTA: Puede utilizar el icono de filtro  que se muestra en los títulos de columna para filtrar los datos mostrados.

Enlaces relacionados

[Grupos de dispositivos](#)

[Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos](#)

Administrar credenciales

La ventana **Administrar credenciales** le permite proporcionar las credenciales para los tipos de dispositivo incluidos en un grupo de dispositivos.

El panel izquierdo de la ventana **Administrar credenciales** muestra los tipos de dispositivos, y el panel de la derecha le permite proporcionar las credenciales. La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en la sección **Credenciales**.

Tabla 22. Administrar credenciales

Campo	Descripción
Nombre de usuario	Le permite ver o editar el nombre de usuario de un tipo de dispositivo.
Contraseña	Le permite editar la contraseña de un tipo de dispositivo en formato enmascarado.
Guardar	Haga clic para guardar las credenciales.
Siguiente	Haga clic para ir hasta el siguiente tipo de dispositivo que se muestra en el panel izquierdo.
Cerrar	Haga clic para cerrar la ventana Administrar credenciales .

Enlaces relacionados

[Grupos de dispositivos](#)

[Administración de credenciales de un grupo de dispositivos](#)

Administrar contactos

La ventana **Administrar contactos** le permite proporcionar la información de contacto y envío de piezas para un grupo de dispositivos.

La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en la ventana **Administrar contactos**.

Tabla 23. Administrar contactos

Campo	Descripción
Usar predeterminado	Seleccione esta opción para usar la información de contacto que ya está disponible en la página Configuración → Información de contacto .
Principal	Seleccione esta opción para proporcionar los detalles del contacto principal.
Secundario	Seleccione esta opción para proporcionar los detalles del contacto secundario.

Campo	Descripción
Nombre	Le permite ver o editar el nombre del contacto primario y secundario.
Apellido	Le permite ver o editar el apellido del contacto primario y secundario.
Teléfono	Le permite ver o editar el número de teléfono del contacto primario y secundario.
Teléfono alternativo	Le permite ver o editar el número de teléfono alternativo del contacto primario y secundario.
Dirección de correo electrónico	Le permite ver o editar la dirección de correo electrónico del contacto primario o secundario.
Método preferido de contacto	Le permite seleccionar el método de contacto preferido. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Correo electrónico
Horas de contacto preferidas	Le permite ver o editar las horas en las que prefiere que la asistencia técnica de Dell se ponga en contacto con su contacto principal o secundario en el caso de que haya problemas con los dispositivos supervisados.
Zona horaria	Permite seleccionar la zona horaria del contacto primario o secundario.
Envío de piezas (opcional)	
Dirección Ciudad/Localidad País Estado/Provincia/Región Código postal	Le permite ver o editar la dirección a la que debe enviarse una pieza de repuesto.

Enlaces relacionados

[Grupos de dispositivos](#)

[Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos](#)

Editar/eliminar grupo

La ventana **Editar/Eliminar grupo** le permite editar los detalles del grupo de dispositivos o eliminar un grupo de dispositivos.

En la siguiente tabla se proporciona información sobre los campos que se muestran en la ventana **Editar/eliminar grupo**.

Tabla 24. Editar/eliminar grupo

Campo	Descripción
Nombre	Le permite ver o editar el nombre del grupo de dispositivos.
Descripción	Le permite ver o editar la descripción del grupo de dispositivos.

Campo	Descripción
Actualizar	Haga clic en esta opción para guardar la información editada del grupo de dispositivos.
Eliminar	Haga clic en esta opción para eliminar el grupo de dispositivos.
Cancelar	Haga clic en esta opción para descartar los cambios que ha realizado.

Enlaces relacionados

- [Grupos de dispositivos](#)
- [Edición de detalles de grupos de dispositivos](#)
- [Eliminación de un grupo de dispositivos](#)

Configuración

La ficha **Configuración** le permite configurar SupportAssist. De manera predefinida, se muestra la página **Registros del sistema** cuando se abre la ficha **Configuración**. La ficha **Configuración** incluye las siguientes páginas:

- **Registros del sistema**
- **Configuración de proxy**
- **Preferencias**
- **Información de contacto**
- **Configuración SMTP**

Enlaces relacionados

- [Registros del sistema](#)
- [Configuración de proxy](#)
- [Preferencias](#)
- [Información de contacto](#)
- [Configuración SMTP](#)

Registros del sistema

La página **Registros del sistema** le permite programar la recopilación de la información del sistema de los dispositivos supervisados por SupportAssist. La siguiente tabla proporciona información sobre los campos mostrados en la página **Programa de recopilación de registros del sistema**.



-  **NOTA:** Las opciones **Programa de recopilación de registros del sistema** están habilitadas solamente si la opción **Habilitar programación de recopilación de registros del sistema** está seleccionada en la página **Preferencias**.
-  **NOTA:** Si sus dispositivos están cubiertos bajo el contrato de servicio Dell ProSupport Plus, cuando la opción **Habilitar programación de recopilación de registros del sistema** no esté seleccionada, no recibirá ninguna información de informes acerca de sus dispositivos.

Tabla 25. Registros del sistema

Campo	Descripción
Tipo de dispositivo	El tipo de dispositivo disponible es Servidor .
Tipo de credencial	<p>Seleccione el dispositivo específico para el que desea programar la recopilación de información del sistema. Las opciones disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows • Linux • iDRAC • ESX • ESXi
Frecuencia	<p>Le permite seleccionar la frecuencia a la que se recopilará información del sistema. Las opciones disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno • Semanalmente • Mensualmente
Especificar día y hora	<p>Le permite seleccionar el día y la hora en que se recopilará la información del sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la Frecuencia se ha establecido en Ninguna, la recopilación periódica de registros del sistema está deshabilitada para el Tipo de dispositivo y Tipo de credencial seleccionados. • Si la Frecuencia se ha establecido en Semanalmente, las opciones disponibles son: semanas (1 o 2), día de la semana (Domingo), Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado), hora (en formato hh:mm) y de la mañana/de la tarde. • Si la Frecuencia se ha establecido en Mensualmente, las opciones disponibles son: semana del mes (Primera, Segunda, Tercera, Cuarta y Última) día de la semana (Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado), hora (en formato hh:mm), de la mañana/de la tarde y meses (1 o 3).
Fecha de inicio	Muestra la fecha y hora en la se recopilará la información del sistema próximamente.
Aplicar	Haga clic para guardar la configuración.
Cancelar	Haga clic para cancelar los cambios.

Enlaces relacionados

[Personalización de la programación de recopilación periódica de información del sistema](#)

Configuración de proxy

La página **Configuración de proxy** le permite configurar los valores del servidor proxy.

La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la página **Configuración de proxy**.

Tabla 26. Configuración de proxy

Campo	Descripción
Usar configuración de proxy	Seleccione esta opción para habilitar la configuración del servidor proxy.
Nombre del host/Dirección IP	Ver o editar el nombre o la dirección del servidor proxy.
Puerto	Ver o editar el número de puerto del servidor proxy.
Proxy requiere autenticación	Seleccione esta opción si son necesario un nombre de usuario y una contraseña para iniciar sesión en el servidor proxy.
Nombre de usuario	Ver o editar el nombre de usuario necesario para conectarse al servidor proxy.
Contraseña	Editar la contraseña necesaria para conectarse al servidor proxy.
Aplicar	Haga clic para guardar la configuración.
Cancelar	Haga clic para cancelar los cambios.


Enlaces relacionados


[Configuración de los valores del servidor proxy](#)

Preferencias

La página **Preferencias** permite configurar la recopilación de datos, las actualizaciones automáticas, los informes de recomendación y el modo de mantenimiento. La siguiente tabla contiene información sobre las opciones que se muestran en la página **Preferencias**.

Tabla 27. Preferencias

Campo	Descripción
Tareas automatizadas	
Aceptar e instalar actualizaciones	<p>Seleccione esta opción para descargar automáticamente e instalar la última versión de SupportAssist y las actualizaciones de la herramienta de colección, cuando se encuentren disponibles. La descarga y la instalación de las actualizaciones se realizan en segundo plano. Se muestra un mensaje si los problemas se producen durante el proceso de actualización.</p> <p> NOTA: Dell recomienda seleccionar la opción Aceptar e instalar actualizaciones para asegurarse de que SupportAssist se encuentra actualizado con las últimas funciones y mejoras.</p>

Campo	Descripción
Habilitar la recopilación programada de registros del sistema	Seleccione esta opción para habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema. Para programar la recopilación de registros del sistema, configure la Programación de recopilación de registros del sistema en la pestaña Registros del sistema .
Iniciar una recopilación cuando se crea un nuevo caso de asistencia	Seleccione esta opción para iniciar automáticamente la recopilación de registros del sistema cuando se genere un nuevo caso de asistencia.
Configuración de correo electrónico	
Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia	Seleccione esta opción para recibir una notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia.
Idioma de correo electrónico preferido	Seleccione el idioma que desee para las notificaciones de correo electrónico.
Configuración de informes de recomendación	
Recibir automáticamente informes de recomendación por correo electrónico	Seleccione esta opción para recibir automáticamente informes de recomendación del servidor ProSupport Plus por correo electrónico.
Configuración de los datos de recopilación	
Incluir la información del software en las recopilaciones	Seleccione esta opción para permitir que SupportAssist pueda recopilar la información relacionada con el software del dispositivo.
Incluir el registro del sistema en las recopilaciones	<p>Seleccione esta opción para permitir que SupportAssist pueda recopilar registros del dispositivo.</p> <p> NOTA: Para obtener información sobre los registros que SupportAssist recopila, consulte los documentos <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Reportable Items</i> (Elementos de informes de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores en Dell.com/ServiceabilityTools).</p>
Configuración de la información de identificación	
Incluir la información de identificación en los datos enviados a Dell	Seleccione esta opción para permitir el envío de información de identidad a Dell.
Modo de mantenimiento	

Campo	Descripción
Suspender temporalmente la actividad de generación de casos (por ej., con fines de inactividad, solución de problemas externa, etc)	Seleccione esta opción para establecer todos los dispositivos en modo de mantenimiento. Durante el modo de mantenimiento, no se abre ningún caso nuevo de asistencia.
Aplicar	Haga clic para guardar la configuración.
Cancelar	Haga clic para cancelar los cambios.

Enlaces relacionados

[Habilitación de las actualizaciones automáticas](#)

[Configuración de los valores de notificación de correo electrónico](#)

[Habilitación y deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema al crear un caso](#)

[Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos](#)

[Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad](#)

[Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel global](#)

Información de contacto

La página **Información de contacto** le permite ver y editar la información de contacto primaria y secundaria. La siguiente tabla proporciona información sobre los componentes que se muestran en la página **Información de contacto**.


 **NOTA:** Es obligatorio proporcionar información para todos los campos, excepto para el número de teléfono alternativo.

Tabla 28. Información de contacto

Campo	Descripción
Empresa	Ver o editar el nombre de la empresa.
Principal	Seleccione esta opción para ver la información de contacto primaria.
Secundario	Seleccione esta opción para ver la información de contacto secundaria.
Nombre	Ver o editar el nombre del contacto principal o secundario.
Apellido	Ver o editar el apellido del contacto principal o secundario.
Teléfono	Ver o editar el número de teléfono del contacto principal o secundario.
Teléfono alternativo	Ver o editar el número de teléfono alternativo del contacto principal o secundario.
Correo electrónico	Ver o editar la dirección de correo electrónico del contacto principal o secundario.

Campo	Descripción
País	Ver o seleccionar el país.
Método preferido de contacto	<p>Seleccione el método de contacto preferido. Las opciones disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Correo electrónico
Horas de contacto preferidas	Le permite ver o editar las horas en las que prefiere que el servicio de asistencia técnica de Dell se ponga en contacto con su contacto principal o secundario en el caso de que haya problemas con los dispositivos supervisados.
Zona horaria	Seleccione la zona horaria del contacto principal o secundario.
Envío de piezas (opcional)	
Dirección Ciudad/Localidad País Estado/Provincia/Región Código postal	Le permite ver o editar la dirección a la que debe enviarse una pieza de repuesto.
Aplicar	Haga clic para guardar la información actualizada.
Cancelar	Haga clic para cancelar los cambios.

Enlaces relacionados

[Visualización y actualización de la información de contacto](#)

Configuración SMTP

La página **Configuración de SMTP** le permite configurar los valores del servidor SMTP (servidor de correo electrónico). Si su empresa utiliza un servidor SMTP, Dell recomienda que configure los valores del servidor SMTP.



NOTA: SupportAssist utiliza el servidor SMTP para enviarle notificaciones por correo electrónico del estado del dispositivo y del estado de conectividad. No recibirá las notificaciones por correo electrónico si:

- Su empresa no utiliza un servidor SMTP
- Su empresa utiliza un servidor SMTP, pero los valores del servidor SMTP no están configurados o están configurados incorrectamente.

La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la página **Configuración de correo electrónico**.

Tabla 29. Configuración SMTP

Campo	Descripción
Habilitar notificación por correo electrónico	Seleccione esta opción para habilitar la configuración de los valores del servidor de correo electrónico.
Nombre del host/Dirección IP	Ver o editar el nombre o la dirección del servidor de correo electrónico.
Puerto	Ver o editar el número de puerto del servidor de correo electrónico.
Requiere autenticación	Seleccione esta opción si el servidor de correo electrónico requiere autenticación.
Nombre de usuario	Ver o editar el nombre de usuario requerido para conectarse al servidor de correo electrónico.
Contraseña	Edite la contraseña necesaria para conectarse al servidor de correo electrónico.
Usar SSL	Seleccione esta opción para utilizar la comunicación segura para el envío de mensajes de correo electrónico.
Aplicar	Haga clic para guardar la configuración.
Cancelar	Haga clic para cancelar los cambios.

Enlaces relacionados

[Configuración de los valores del servidor SMTP](#)






Prueba de conectividad

La página **Prueba de conectividad** le permite probar la conectividad de SupportAssist en los recursos de red dependientes.

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página **Prueba de conectividad**.

Tabla 30. Prueba de conectividad

Campo	Descripción
Casilla de verificación	Seleccione las casillas de verificación apropiadas para probar el estado de conectividad que desea comprobar.
Prueba	Muestra los recursos de red dependientes que puede probar. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> • Conectividad de Internet • Servidor SMTP • Servidor Dell FTP • Servidor de carga de Dell • Servidor SupportAssist

Campo	Descripción
Descripción	Describe el propósito de cada prueba.
Estado de la conectividad	<p>Muestra un icono y un mensaje que indica el estado de conectividad. Los estados posibles son:</p> <ul style="list-style-type: none">  Sin configurar (solo es aplicable para la prueba del servidor SMTP): los valores del servidor SMTP no están configurados en SupportAssist. Si su empresa utiliza un servidor SMTP (servidor de correo electrónico), Dell recomienda configurar los Valores SMTP en SupportAssist.  En curso: la prueba de conectividad está en curso.  Conectado: la prueba de conectividad es satisfactoria.  Error: la prueba de conectividad no se ha realizado correctamente. <p> NOTA: Se muestra 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.</p>
Última verificación	Muestra la fecha y la hora de la última verificación del estado de conectividad.
Prueba de conectividad	Haga clic para realizar las pruebas de conectividad seleccionadas.

Enlaces relacionados

[Realización de la prueba de conectividad](#)




Probar SupportAssist

La página **Prueba de SupportAssist** permite verificar la capacidad de SupportAssist para ejecutar tareas específicas.

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página **Prueba de SupportAssist**.

Tabla 31. Probar SupportAssist

Campo	Descripción
Casilla de verificación	Seleccione la casilla de verificación apropiada para probar la tarea que desea comprobar.
Prueba	Muestra la tarea que puede probar. La opción disponible es Creación de casos , que permite verificar la capacidad de SupportAssist para crear un caso de asistencia con la asistencia técnica de Dell.
Descripción	Describe el propósito de la prueba.
Estado	<p>Muestra un icono y un mensaje que indica el estado de la prueba. Los estados posibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> No válido: la tarea de creación de casos de asistencia no se ha probado.

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="608 243 1382 327">•  En curso: la prueba de la creación de casos de asistencia está en curso. <li data-bbox="608 327 1382 411">•  Listo para crear casos: SupportAssist puede crear casos correctamente. <li data-bbox="608 411 1382 516">•  No es posible crear casos: SupportAssist no puede crear casos de asistencia a causa del posible problema con el flujo de trabajo de la creación de casos de asistencia.
Última verificación	Muestra la fecha y la hora de la última verificación del estado.
Prueba	Haga clic para realizar la prueba seleccionada.

Enlaces relacionados

[Probar la capacidad de creación de datos](#)

Recursos y documentos relacionados

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

Tabla 32. Documentos relacionados

Título del documento	Cómo acceder al documento
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Online Help (Ayuda en línea de Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers)</i>	Haga clic en el  icono en la interfaz de usuario de SupportAssist.
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Quick Setup Guide (Guía de instalación rápida de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite Dell.com/ServiceabilityTools. 2. Haga clic en SupportAssist versión 1.3 para servidores. 3. Haga clic en Manuales.
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i>	
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Release Notes (Notas de la versión de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i>	
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Reportable Items for Windows (Elementos de informes para Windows de Dell SupportAssist versión 1.2 para servidores)</i>	
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 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>	
<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 .

Título del documento	Cómo acceder al documento
<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 33. 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	
Agrupación de dispositivos	
Visualización de recopilaciones	
Borrando registro de eventos del sistema	
Comprobación de casos	
Administración de casos	
Prueba de creación de casos	

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](#).


Acceso a documentos desde el sitio de asistencia de Dell

Puede acceder a los documentos necesarios en una de las siguientes formas:

- Mediante los siguientes enlaces:
 - Para todos los documentos de Enterprise Systems Management: [Dell.com/SoftwareSecurityManuals](https://www.dell.com/support/manuals)
 - Para documentos de OpenManage: [Dell.com/OpenManageManuals](https://www.dell.com/support/manuals)
 - Para documentos de Remote Enterprise System Management: [Dell.com/esmmanuals](https://www.dell.com/support/manuals)
 - Para documentos de OpenManage Connections Enterprise Systems Management: [Dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement](https://www.dell.com/support/manuals)
 - Para documentos de Herramientas de servicio: [Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/support/manuals)
 - Para documentos de OpenManage Connections Client Systems Management: [Dell.com/DellClientCommandSuiteManuals](https://www.dell.com/support/manuals)
- En el sitio web de asistencia de Dell:
 - a. Vaya a [Dell.com/Support/Home](https://www.dell.com/support/home).
 - b. En **Seleccionar un producto**, haga clic en **Software y seguridad**.
 - c. En el grupo **Software y seguridad**, haga clic en el enlace requerido que corresponda:
 - **Enterprise Systems Management**
 - **Remote Enterprise Systems Management**
 - **Herramientas de servicio**
 - **Dell Client Command Suite**
 - **Connections Client Systems Management**
 - d. Para ver un documento, haga clic en la versión del producto requerida.
- Mediante los motores de búsqueda:
 - Escriba el nombre y la versión del documento en el cuadro buscar.

Cómo ponerse en contacto con Dell

Requisitos previos

 **NOTA:** Si no dispone de una conexión a Internet activa, puede encontrar información de contacto en la factura de compra, en el albarán o en el catálogo de productos de Dell.

Sobre esta tarea

Dell proporciona varias opciones de servicio y asistencia en línea o telefónica. Puesto que la disponibilidad varía en función del país y del producto, es posible que no pueda disponer de algunos servicios en su área. Si desea ponerse en contacto con Dell para tratar cuestiones relacionadas con las ventas, la asistencia técnica o el servicio de atención al cliente:

Pasos

1. Vaya a **Dell.com/support**.
2. Seleccione la categoría de soporte.
3. Seleccione su país o región en la lista desplegable **Elija un país o región** que aparece al final de la página.
4. Seleccione el enlace de servicio o asistencia apropiado en función de sus necesidades.