

# **Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist, versión 1.1**

Guía de usuario

## Notas, precauciones y advertencias

 **NOTA:** Una NOTA indica información importante que le ayuda a hacer un mejor uso de su producto.

 **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.

# Tabla de contenido

<b>Tablas.....</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo 1: Acerca de OpenManage Enterprise SupportAssist.....</b>	<b>6</b>
Funcionamiento de SupportAssist.....	6
Información del dispositivo recolectada por SupportAssist.....	7
<b>Capítulo 2: Novedades.....</b>	<b>8</b>
<b>Capítulo 3: Funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles con contratos de servicio de Dell.....</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo 4: Matriz de soporte de OpenManage Enterprise SupportAssist.....</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo 5: Control de acceso basado en funciones y alcance en OpenManage Enterprise.....</b>	<b>12</b>
<b>Capítulo 6: Instalar OpenManage Enterprise SupportAssist.....</b>	<b>15</b>
<b>Capítulo 7: Introducción a OpenManage Enterprise SupportAssist.....</b>	<b>17</b>
Registrar OpenManage Enterprise SupportAssist.....	17
<b>Capítulo 8: Estado del sitio.....</b>	<b>19</b>
Ejecutar la prueba de conectividad.....	19
<b>Capítulo 9: Agrupar dispositivos para la administración y el monitoreo eficaces.....</b>	<b>21</b>
Grupos de dispositivos predefinidos.....	21
Ver dispositivos en almacenamiento provisional y mantenimiento: en un grupo específico.....	22
Visualización de grupos de dispositivos.....	22
Creación de un grupo de dispositivos.....	22
Visualización y actualización de la información del grupo de dispositivos.....	23
Eliminación de un grupo de dispositivos.....	24
<b>Capítulo 10: Casos de OpenManage Enterprise SupportAssist.....</b>	<b>25</b>
Visualización de casos.....	25
Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas.....	27
Solicitud para reanudar las actividades de soporte.....	27
Solicitud para cerrar un caso de soporte.....	27
Ver casos de soporte para un dispositivo específico.....	28
<b>Capítulo 11: Recopilaciones de dispositivos de OpenManage Enterprise SupportAssist.....</b>	<b>29</b>
Ver recopilaciones.....	29
Uso de SupportAssist para recopilar y enviar información del sistema.....	30
Recopilar manualmente la información de dispositivos desde un dispositivo.....	31
Recopilar manualmente la información del sistema de un grupo de dispositivos.....	31
Cargar una recopilación desde un sitio desconectado.....	32

Descargar y ver varias recopilaciones de dispositivos.....	32
Descargar y ver la recopilación de un dispositivo específico.....	32
Configuración de los ajustes de recopilación en OpenManage Enterprise SupportAssist.....	33
Requisitos previos para la recopilación de información del sistema.....	33
Habilitar y deshabilitar la recopilación automática de información del sistema en la creación de un caso de soporte.....	33
Habilitar o deshabilitar la validación periódica del inventario de dispositivos.....	34
Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema.....	34
Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad.....	35
Filtrar componentes de recopilaciones de dispositivos.....	35
<b>Capítulo 12: Configuración de los ajustes de OpenManage Enterprise SupportAssist.....</b>	<b>37</b>
Configurar los ajustes del servidor proxy.....	37
Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist.....	38
Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist.....	38
Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo de SupportAssist.....	39
Preferencias de recopilación.....	39
Detalles de contacto.....	39
Configurar la información de contacto.....	39
Configurar los detalles de envío.....	40
Programar la recopilación y la validación del inventario.....	41
Configurar los ajustes de notificación de correo electrónico.....	41
Tipos de notificaciones por correo electrónico.....	41
<b>Capítulo 13: Información del producto OpenManage SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>43</b>
<b>Capítulo 14: Desactivar OpenManage Enterprise SupportAssist.....</b>	<b>44</b>
<b>Capítulo 15: Desinstalar OpenManage Enterprise SupportAssist.....</b>	<b>45</b>
<b>Capítulo 16: Modo de mantenimiento de SupportAssist.....</b>	<b>46</b>
Modo de mantenimiento a nivel global de SupportAssist.....	46
Modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist.....	46
Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo de SupportAssist.....	46
<b>Capítulo 17: Políticas de alertas en OpenManage Enterprise SupportAssist.....</b>	<b>48</b>
¿Qué fallas de hardware monitorea SupportAssist?.....	48
¿Qué sucede cuando SupportAssist detecta un problema de hardware?.....	48
¿Cómo y dónde me notifica OpenManage Enterprise SupportAssist acerca de las alertas de dispositivos?.....	49
¿Cuál es el tiempo de respuesta para resolver mi caso de OpenManage Enterprise SupportAssist?.....	49
¿Qué alertas abren casos de soporte predictivo antes de que se produzcan fallas de hardware?.....	49
¿Qué sucede si necesito ayuda para implementar la instalación de OpenManage Enterprise SupportAssist?.....	49
Umbral de alertas.....	49
Políticas de primera instancia.....	50
Políticas de instancia repetida.....	50
<b>Capítulo 18: Apéndice de código de error.....</b>	<b>51</b>
<b>Capítulo 19: Acceso a contenido de soporte desde el sitio de soporte de Dell EMC.....</b>	<b>67</b>

1	Funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles con contratos de servicio de Dell.....	9
2	Control de acceso basado en funciones y alcance en OpenManage Enterprise SupportAssist.....	13
3	Tipos de notificaciones por correo electrónico.....	42
4	Apéndice de código de error.....	51

# Acerca de OpenManage Enterprise SupportAssist

Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist es un complemento de la consola de Dell EMC OpenManage Enterprise que permite el monitoreo proactivo y predictivo, y la administración de soporte de los dispositivos con licencia ProSupport y ProSupport Plus. OpenManage Enterprise con SupportAssist ofrece una solución única y unificada para la administración completa del ciclo de vida del dispositivo y la experiencia de soporte proactivo y predictivo. SupportAssist mejora la eficiencia del centro de datos, ya que permite al administrador gestionar sin inconvenientes los incidentes de fallas de hardware, reducir el tiempo empleado por el soporte técnico de Dell EMC y mejorar la respuesta y el tiempo de inactividad cuando se resuelven los problemas de hardware.

Los beneficios fundamentales de SupportAssist son:

- Monitorea los dispositivos, detecta de forma proactiva los problemas de hardware y acelera la resolución mediante la creación automática de casos de soporte técnico a Dell EMC.
- Le permite proporcionar sus contactos de soporte y envío (principal, secundario y de grupo) a Dell EMC.
- Mejora de la productividad mediante el reemplazo de operaciones rutinarias manuales con el soporte automatizado.
- Proporciona detección predictiva de problemas mediante el uso de las recopilaciones periódicas de telemetría de hardware, que le permite tomar medidas preventivas para evitar la pérdida de datos en el futuro.
- Agiliza el proceso de envío.

Cuando se detecta un problema, SupportAssist recopila y carga la información del sistema necesaria para solucionar un problema. La información del sistema recolectada ayuda a soporte técnico a proporcionarle una asistencia mejorada, personalizada y eficaz. SupportAssist también proporciona soporte predictivo y generación de informes mediante las recopilaciones periódicas de telemetría de hardware. Las recopilaciones periódicas permiten que Dell EMC realice análisis avanzados, prediga fallas futuras e informe sobre el tiempo adecuado para respaldar y resolver fallas con anticipación.

## Temas:

- [Funcionamiento de SupportAssist](#)
- [Información del dispositivo recolectada por SupportAssist](#)

## Funcionamiento de SupportAssist

SupportAssist recibe una alerta cada vez que se produce un evento de hardware en un dispositivo. La alerta se filtra mediante diversas políticas para determinar si califica para la creación de un caso de soporte o para la actualización de un caso de soporte existente. Todas las alertas que cumplen con los requisitos se envían de manera segura al back-end, a fin de crear un caso de soporte o actualizar un caso de soporte existente. Una vez que se crea o actualiza el caso de soporte, SupportAssist recolecta la información del dispositivo y la envía al back-end de Dell EMC. Además, algunos de los dispositivos envían la información directamente al back-end cuando se genera una alerta. El equipo de soporte técnico de Dell EMC utiliza la información del sistema para solucionar el problema y proporcionar una solución adecuada. Para obtener más información sobre cómo SupportAssist procesa las alertas y crea automáticamente casos de soporte, consulte [Políticas de alertas en OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en la página 48.

- NOTA:** Para experimentar las funcionalidades de creación automática de casos y recopilación de información del sistema de SupportAssist, debe completar el proceso de registro.
- NOTA:** SupportAssist no crea un caso de soporte para cada alerta recibida de un dispositivo monitoreado. Un caso de soporte se crea solo para un dispositivo que tiene un contrato de servicio activo y si el tipo de alerta y la cantidad de alertas recibidas del dispositivo coincide con los criterios predefinidos para la creación de casos de soporte.
- NOTA:** SupportAssist envía notificaciones automáticas por correo electrónico sobre el registro, los casos de soporte, el estado de conectividad de la red, etc.

# Información del dispositivo recolectada por SupportAssist

SupportAssist supervisa continuamente la información de configuración y uso de los dispositivos de hardware y software administrados mediante SupportAssist. Aunque Dell EMC no anticipa acceder a información personal, ni recopilarla, tal como archivos personales, historial de exploración web o cookies, en conexión con este programa, cualquier información personal del sistema que se recopile o visualice involuntariamente se tratará de acuerdo con la Política de privacidad de Dell disponible para su revisión en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy>

La información cifrada en el registro de información recopilada del sistema contiene las siguientes categorías de datos:

- Inventario de hardware y software: dispositivos instalados, procesadores, memoria, dispositivos de red, uso y etiqueta de servicio
- Configuración de software para servidores: sistema operativo y aplicaciones instaladas
- Información de configuración: interfaces, VLAN, puente de centros de datos (DCB), árbol de expansión y apilamiento
- Información de identidad: nombre del sistema, nombre de dominio y dirección IP
- Datos del evento: registros de eventos de Windows, volcado de núcleo y registros de depuración

De forma predeterminada, SupportAssist recopila información del sistema de todos los dispositivos, independientemente del contrato de servicio de los dispositivos, y envía la información de los dispositivos de forma segura al back-end. La información del dispositivo se recopila de un dispositivo a la vez según el día y la hora de inicio de la recopilación predefinidos especificados en la página **Programar tareas**. Para iniciar la recopilación otro día, consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema](#) en la página 34.

**i** **NOTA:** Si la política de seguridad de la empresa restringe el envío de algunos de los datos del sistema recopilados fuera de la red de la empresa, puede configurar SupportAssist para excluir la recopilación de cierta información del sistema de sus dispositivos. Para obtener información sobre cómo excluir la recopilación de determinada información del sistema, consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad](#) en la página 35.

## Novedades

La versión incorpora compatibilidad con:

- Compatibilidad con el control de acceso basado en el alcance (SBAC). Un administrador puede usar la SBAC para restringir a un usuario con la función de administrador de dispositivos solamente a un subconjunto de grupos de dispositivos.
- Compatibilidad con los servidores PowerEdge basados en iDRAC 9 más recientes. Consulte *Matriz de soporte de Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist* disponible en la página [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en el sitio de soporte.
- Compatibilidad con capturas SNMP v3 para recibir y procesar alertas y automatizar la creación de casos.

# Funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles con contratos de servicio de Dell

En la siguiente tabla, se proporciona una comparación de las funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles con contratos de servicio de ProSupport y ProSupport Plus.

**Tabla 1. Funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles con contratos de servicio de Dell**

Funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist	Descripción	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.	Compatible	Compatible	Compatible
Detección predictiva de fallas 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.	No compatible	No compatible	Compatible
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.	Compatible	Compatible	Compatible
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.	No compatible	Compatible	Compatible
Notificación automatizada por correo electrónico	Se envía automáticamente una notificación por correo electrónico sobre el problema o el caso de soporte a los contactos de SupportAssist principales	No compatible	Compatible	Compatible

**Tabla 1. Funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles con contratos de servicio de Dell (continuación)**

Funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist	Descripción	Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus
	y secundarios de su empresa.			
Respuesta proactiva con el servicio de asistencia técnica de Dell	Un agente de asistencia técnica de Dell se pone en contacto con usted de manera proactiva para hablar sobre el caso de asistencia y le ayuda a resolver el problema.	No compatible	Compatible	Compatible
Despacho acelerado de partes	Después de la verificación de la información recolectada del sistema, si el agente de soporte técnico de Dell determina que una pieza se debe reemplazar para resolver el problema, se le enviará una pieza de reemplazo en función de las preferencias de envío que configuró en SupportAssist.	No compatible	Compatible	Compatible

# Matriz de soporte de OpenManage Enterprise SupportAssist

Para obtener la lista completa de dispositivos, hipervisores, y sistemas operativos compatibles, consulte la *Matriz de soporte de Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist*, disponible en la página de [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en el sitio de soporte.

# Control de acceso basado en funciones y alcance en OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise tiene control de acceso basado en funciones (RBAC), el cual define claramente los privilegios de usuario para las tres funciones incorporadas: Administrador, Administrador de dispositivos y Lector. Además, mediante el control de acceso basado en el alcance (SBAC), el administrador puede limitar los grupos de dispositivos a los que el administrador de dispositivos tiene acceso. En los siguientes temas, se explican en detalle las funciones RBAC y SBAC.

## Privilegios del control de acceso basado en funciones (RBAC) en OpenManage Enterprise

A los usuarios se les asignan funciones que determinan su nivel de acceso a la configuración del dispositivo y a las funciones de administración de dispositivos. Esta función se conoce como Control de acceso basado en funciones (RBAC). La consola exige el privilegio necesario para una determinada acción antes de permitirla.

## Control de acceso basado en el alcance (SBAC) en OpenManage Enterprise

Con el uso de la función de control de acceso basado en funciones (RBAC), los administradores pueden asignar funciones durante la creación de usuarios. Las funciones determinan el nivel de acceso a los ajustes del dispositivo y a las funciones de administración de dispositivos. El control de acceso basado en el alcance (SBAC) es una extensión de la función de RBAC que permite a un administrador restringir una función de Administrador de dispositivos a un subconjunto de grupos de dispositivos denominado alcance.

Durante la creación o actualización de un usuario con la función Administrador de dispositivos (DM), los administradores pueden asignar un alcance para restringir el acceso operativo del DM a uno o más grupos de sistemas, grupos personalizados o grupos de plug-ins.

Las funciones Administrador y Lector tienen alcance sin restricciones. Esto significa que tienen acceso operativo según lo especificado en los privilegios de RBAC a todas las entidades de dispositivos y grupos.

En OpenManage Enterprise, el alcance se puede asignar durante la creación local o importación de un usuario de AD/LDAP. La asignación del alcance a usuarios de OIDC solo se puede realizar en proveedores de Open ID Connect (OIDC).

### SBAC para usuarios locales:

Cuando crea o edita un usuario local con la función de DM, el administrador puede seleccionar uno o más grupos de dispositivos que definen el alcance del DM.

Por ejemplo, usted (como administrador) crea un DM llamado dm1 y asigna el grupo *g1* presente en grupos personalizados. Entonces, dm1 solo tendrá acceso operativo a todos los dispositivos en *g1*. El usuario dm1 no puede acceder a ningún otro grupo o entidad relacionada con otros dispositivos.

Además, con SBAC, dm1 tampoco podrá ver las entidades que cree otro DM (por ejemplo, dm2) en el mismo grupo *g1*. Esto significa que un DM solo podrá ver las entidades que le pertenecen a su usuario.

Por ejemplo, usted (como administrador) crea otro DM llamado dm2 y asigna el mismo grupo *g1* presente en grupos personalizados. Si dm2 crea una plantilla de configuración, líneas de base de configuración o perfiles para los dispositivos en *g1*, el dm1 no tendrá acceso a esas entidades, y viceversa.

Un DM con el alcance Todos los dispositivos tiene acceso operativo según lo especificado en los privilegios de RBAC para todos los dispositivos y las entidades de grupo que le pertenecen al DM.

### SBAC para usuarios de AD/LDAP:

Durante la importación o edición de grupos de AD/LDAP, los administradores pueden asignar alcances para grupos de usuarios con la función de DM. Si un usuario es miembro de varios grupos de AD, cada uno con una función de DM, y cada grupo de AD tiene distintas asignaciones de alcance, el alcance del usuario es la combinación de los alcances de esos grupos de AD.

Por ejemplo,

- El usuario dm1 es miembro de dos grupos de AD (*RR5-Floor1-LabAdmins* y *RR5-Floor3-LabAdmins*). Ambos grupos de AD tienen asignada la función de DM, y las asignaciones de alcance para los grupos de AD son las siguientes: *RR5-Floor1-LabAdmins* obtiene *ptlab-servers* y *RR5-Floor3-LabAdmins* obtiene *smdlab-servers*. Ahora, el alcance del DM dm1 es la combinación de *ptlab-servers* y *smdlab-servers*.
- El usuario dm1 es miembro de dos grupos de AD (*adg1* y *adg2*). Ambos grupos de AD tienen asignada la función de DM, con asignaciones de alcance para los grupos de AD como se indica a continuación: *adg1* recibe acceso a *g1* y *adg2* recibe acceso a *g2*. Si *g1* es el supraconjunto de *g2*, el alcance de dm1 es el alcance mayor (*g1*, todos sus grupos secundarios y todos los dispositivos inferiores).

Cuando un usuario es miembro de varios grupos de AD que tienen diferentes funciones, la de mayor funcionalidad tiene prioridad (en el orden Administrador, DM, Lector).

Un DM con acceso sin restricciones tiene acceso operativo según lo especificado en los privilegios de RBAC a todas las entidades de dispositivos y grupos.

#### SBAC para usuarios de OIDC:

La asignación de alcance para usuarios de OIDC no se realiza en la consola de OME. Puede asignar alcances para usuarios de OIDC en un proveedor de OIDC durante la configuración de usuario. Cuando el usuario inicie sesión con las credenciales del proveedor de OIDC, la asignación de la función y el alcance estará disponible para OME.

En la siguiente tabla, se enumeran las funciones de SupportAssist y sus permisos según la función asignada a un usuario. Para la función Administrador de dispositivos, en la tabla también se muestran los permisos a las funciones según el alcance asignado por grupo de dispositivos. Para obtener la lista de las funciones y el alcance de usuarios que puede asignar a una función de Administrador de dispositivos para las funciones de configuración de dispositivos y administración de dispositivos en OpenManage Enterprise, consulte la *Guía del usuario de Dell EMC OpenManage Enterprise*, disponible en <https://www.dell.com/esmanuals>.

**Tabla 2. Control de acceso basado en funciones y alcance en OpenManage Enterprise SupportAssist**

Características	Admin (Administrador)	Administrador de dispositivos (alcance para grupos de dispositivos asignados)	Administrador de dispositivos (alcance para grupos de dispositivos no asignados)	Observador
Instalación	Sí	No	No	No
Actualizar	Sí	No	No	No
Registro	Sí	No	No	No
Editar configuración	Sí	No	No	No
Ver configuración	Sí	Sí	Sí	Sí
Estado del sitio	Sí	Sí (solo para dispositivos dentro del alcance del grupo de dispositivos)	No	No
Prueba de conexión	Sí	No	No	No
<b>Casos</b>				
Caso (ver y filtrar)	Sí	Sí (solo para dispositivos dentro del alcance del grupo de dispositivos)	No	Sí
Operación de casos (Suspender, Reanudar, Solicitar cierre)	Sí	Sí (solo para dispositivos dentro del alcance del grupo de dispositivos)	No	No
<b>Recopilaciones</b>				
Vista de recopilación	Sí	No	No	Sí
Iniciar recopilación	Sí	No	No	No
Iniciar recopilación de grupo	Sí	No	No	No
Cancelar recopilación	Sí	No	No	No
Cargar recopilación	Sí	No	No	No

**Tabla 2. Control de acceso basado en funciones y alcance en OpenManage Enterprise SupportAssist (continuación)**

<b>Características</b>	<b>Admin (Administrador)</b>	<b>Administrador de dispositivos (alcance para grupos de dispositivos asignados)</b>	<b>Administrador de dispositivos (alcance para grupos de dispositivos no asignados)</b>	<b>Observador</b>
Descargar recopilación	Sí	No	No	No
<b>Grupos de dispositivos de SupportAssist</b>				
Habilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist	Sí	Sí (solo para grupos de dispositivos dentro del alcance)	No	No
Ver grupos de dispositivos	Sí	Sí (solo para dispositivos dentro del alcance del grupo de dispositivos)	No	Sí
Crear, eliminar, editar grupo	Sí	No	No	No
<b>Operaciones específicas de dispositivo</b>				
Habilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist	Sí	Sí (solo para dispositivos dentro del alcance del grupo de dispositivos)	No	No
Iniciar recopilaciones	Sí	No	No	No

# Instalar OpenManage Enterprise SupportAssist

## Requisitos previos

- Asegúrese de haber iniciado sesión en OpenManage Enterprise como **Administrador**. Solo un usuario con la función de Administrador puede instalar plug-ins en OpenManage Enterprise.
- Mientras implementa el plugin OpenManage Enterprise SupportAssist en OpenManage Enterprise, el cual es la solución recomendada para el monitoreo proactivo y predictivo, asegúrese de lo siguiente:
  - Si la aplicación independiente SupportAssist Enterprise (SAE), versión 2.0.50 o inferior, está implementada en el centro de datos, elimine el adaptador OpenManage Enterprise de la aplicación SAE para evitar la duplicación de funciones de administración y facilidad de reparación.
  - Si se implementó un dispositivo virtual independiente SAE 4.x en el centro de datos, elimine el adaptador OpenManage Enterprise del dispositivo virtual SAE para evitar la duplicación de funciones de administración y facilidad de reparación.

Sin embargo, si implementó la aplicación SAE 2.0.60 y versiones posteriores, la aplicación SAE independiente garantiza que no haya funciones de duplicadas administración y facilidad de reparación, incluso si el plugin OpenManage Enterprise SupportAssist y la aplicación SAE 2.0.60 coexisten en el mismo espacio. En este caso, el plugin OpenManage Enterprise SupportAssist tiene prioridad en el procesamiento de alertas y la creación de casos.

- Asegurarse de que se cumplan los requisitos mínimos para instalar y utilizar OpenManage Enterprise SupportAssist. Para obtener la lista de hardware, redes y puertos, y los requisitos del sistema operativo, consulte la *Matriz de soporte de Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist*, disponible en la página de [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en el sitio de soporte.
- Puede descargar e instalar OpenManage Enterprise SupportAssist Plugin desde `dell.com` (en línea) o desde un paquete ya descargado en un recurso compartido de red (fuera de línea). Puede configurar este ajuste en OpenManage Enterprise (**Configuración de la aplicación > Consola y plug-ins > Configuración de actualización**). Para obtener más información sobre cómo configurar los ajustes de actualización, consulte la *Guía del usuario de Dell EMC OpenManage Enterprise*.
  - Para instalar OpenManage Enterprise SupportAssist empresarial desde `dell.com`, debe asegurarse de que el dispositivo OpenManage Enterprise pueda acceder a [downloads.dell.com](https://downloads.dell.com).
  - Para instalar OpenManage Enterprise SupportAssist desde un recurso compartido de red local, debe descargar manualmente el paquete en el recurso compartido de red y actualizar la ubicación en la página **Configuración de actualización** de OpenManage Enterprise.
- Si OpenManage Enterprise utiliza OpenID Connect (OIDC) para la autorización basada en token de OAuth, asegúrese de lo siguiente:
  - El servidor DNS configurado en OpenManage Enterprise puede resolver el back-end del proveedor de OIDC y los Servicios remotos seguros (SRS) de Dell EMC.
  - El back-end del proveedor de OIDC y los Servicios remotos seguros (SRS) de Dell EMC están en el mismo dominio de DNS.

## Pasos

1. Inicie Dell EMC OpenManage Enterprise.
2. En el menú **Configuración de la aplicación**, seleccione **Consola y plug-ins**.  
Se muestra la página **Consola y plug-ins**.
3. En la página **Consola y plug-ins**, en la sección **SupportAssist**, haga clic en **Instalar**.  
Se muestra la ventana **Instalar plug-in**.
4. En la ventana **Instalar plugin**, desde la lista **Versiones disponibles**, seleccione la versión de OpenManage Enterprise SupportAssist.
5. Revise la sección **Requisitos previos** y asegúrese de que cumple con la lista de requisitos previos que se menciona ahí; luego, haga clic en **Descargar plugin**.  
Una vez que se descarga correctamente OpenManage Enterprise SupportAssist, el estado que aparece en la parte superior de la sección **SupportAssist** cambia de **Disponible** a **Descargado**.
6. En la ventana **Instalar plugin**, haga clic en **Instalar plugin**.  
La operación de instalación valida los requisitos previos para instalar SupportAssist. Si no se cumplen los requisitos previos de instalación, se muestra el mensaje de error correspondiente.
7. En la página **ACUERDO DE LICENCIA PARA EL USUARIO FINAL**, lea el acuerdo de licencia y haga clic en **Aceptar**.
8. En la página **AVISO DE TELEMETRÍA DE INFRAESTRUCTURA**, lea el aviso de telemetría y haga clic en **Aceptar**.

9. En la ventana **Confirmación**, seleccione la opción **Acepto que he capturado una instantánea del dispositivo OpenManage Enterprise antes de realizar una acción de plugin** y, a continuación, haga clic en **Confirmar instalación**. Aparece el estado de la operación de instalación. Una vez que se instala correctamente SupportAssist, el estado que aparece en la parte superior de la sección **SupportAssist** cambia de **Disponible** a **Instalado**.

#### **Siguientes pasos**

Registre OpenManage Enterprise SupportAssist para monitorear los problemas de hardware de los dispositivos y recolectar automáticamente la información de estos. Consulte [Registrar OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en la página 17.

# Introducción a OpenManage Enterprise SupportAssist

Registre OpenManage Enterprise SupportAssist para monitorear los problemas de hardware de los dispositivos y recolectar automáticamente la información de estos.

## Temas:

- [Registrar OpenManage Enterprise SupportAssist](#)

## Registrar OpenManage Enterprise SupportAssist

### Sobre esta tarea


Cuando accede a OpenManage Enterprise SupportAssist por primera vez, aparece un mensaje de anuncio que indica que no ha registrado SupportAssist. Debe registrar SupportAssist para monitorear los problemas de hardware de los dispositivos y recolectar automáticamente la información de estos. Para registrar SupportAssist:

### Pasos

1. En el mensaje de anuncio, haga clic en el enlace **Registrar ahora**.
2. Haga clic en **Agregar proxy**, ingrese la siguiente información y, a continuación, haga clic en **Aplicar**.  
La página **Agregar proxy** solo se muestra cuando SupportAssist no puede establecer una conexión de red con Dell EMC.
  - a. Para usar el proxy HTTP, seleccione **Activar ajustes de proxy HTTP**.
  - b. Ingrese el nombre de host o la dirección IP, y el número de puerto para el servidor proxy.
  - c. Si el servidor proxy requiere autenticación, seleccione **Requiere autenticación de proxy**.
  - d. Ingrese el nombre de usuario y la contraseña para el servidor proxy.
3. En la página **Conectividad**, ingrese la clave de acceso y el PIN, y haga clic en **Siguiente**. Si no tiene la clave de acceso y el PIN, realice una de las siguientes acciones:
  - En la página **Conectividad** (en el Asistente de registro de plugins de SupportAssist), haga clic en **Generar clave de acceso**.
  - Vaya a la página del sitio de soporte de [OpenManage Enterprise SupportAssist](#). En la pestaña **Descripción general**, en **Enlaces rápidos**, haga clic en **Generar clave de acceso**.

**i** **NOTA:** La clave de acceso que se genera mediante los enlaces proporcionados para otros productos SupportAssist no se puede usar para el plugin SupportAssist.
4. En la página **Detalles de contacto**, ingrese la información de contacto principal y haga clic en **Siguiente**.
 

**i** **NOTA:** Después de registrar SupportAssist, puede actualizar la información de contacto principal y proporcionar un contacto secundario desde la página **Configuración > Detalles de contacto**. Si el contacto principal no está disponible, Dell EMC se comunicará 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.
5. De manera opcional, en la página **Envío rápido (opcional)**, realice lo siguiente y haga clic en **Siguiente**.
  - Si desea que Dell EMC envíe automáticamente las partes de reemplazo para los servidores, seleccione **Deseo que Dell EMC agilice el envío de las partes de reemplazo**.
  - Si desea que un técnico en el sitio reemplace el componente de hardware enviado, seleccione **Deseo que un técnico reemplace los componentes en el sitio si el servicio se incluye en el plan de servicio**.
6. De manera opcional, en la página **Detalles de envío**, ingrese la información de contacto de envío principal y secundario, y la dirección de envío, y haga clic en **Siguiente**.

 **NOTA:** Si la información de contacto de envío principal es la misma que aparece en los detalles del contacto, haga clic en **Copiar detalles del contacto**.

7. De manera opcional, si desea ver la información de activos y administrar las alertas de SupportAssist y los envíos de piezas mediante TechDirect, inicie sesión en TechDirect con la cuenta de administrador de su empresa e ingrese la contraseña de un solo uso (OTP). Para iniciar sesión en TechDirect, en la página **Integración de TechDirect (opcional)**, haga clic en **Iniciar TechDirect**.
8. Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Resumen**.
9. Haga clic en **Finish** (Finalizar).  
Se muestra la página **Estado del sitio**.

## Estado del sitio

La página **Estado del sitio** le permite identificar y priorizar los problemas más importantes del sitio.

Puede ver lo siguiente en la página **Estado del sitio**.

- El número de dispositivos en los siguientes estados:
  - i **NOTA:** Si inició sesión con una función de Administrador de dispositivos, el recuento de dispositivos que se muestra para Dispositivos administrados, Dispositivos en almacenamiento provisional y Dispositivos no administrados solo incluye dispositivos de los grupos de dispositivos que se encuentran dentro de su alcance.
  - **Dispositivos administrados:** muestra la cantidad de dispositivos monitoreados. Haga clic para ver el número de dispositivos monitoreados según el tipo de dispositivo.
    - i **NOTA:** La pestaña **Dispositivos administrados** está seleccionada de manera predeterminada.
    - i **NOTA:** La versión de OpenManage Enterprise SupportAssist solo admite dispositivos IPv4.
  - **Dispositivos de almacenamiento provisional:** muestra el número de dispositivos que se detectaron parcialmente mientras intentaba agregarlos, debido a que no se cumplieron determinados requisitos. Haga clic para ver la cantidad de dispositivos enumerados según el motivo y la corrección. Para ver el nombre de host de los dispositivos que están en almacenamiento provisional, haga clic en **Exportar**. Los detalles del almacenamiento provisional se exportan a Excel.
  - **Dispositivos no administrados:** muestra el número total de dispositivos no soportados. Haga clic para ver el número de dispositivos no compatibles agrupados según el tipo de dispositivo. Para ver el nombre de host de los dispositivos que no están administrados, haga clic en **Exportar**. Los detalles de los dispositivos no administrados se exportan a Excel.
- En la sección **Conectividad con Dell EMC**, puede ver lo siguiente:
  - **Estado en línea:** muestra el estado de la conexión a Internet de SupportAssist. La conexión a Internet es necesaria para comunicarse con Dell EMC.
  - **Servidores empresariales:** muestra el estado de la conectividad de SupportAssist con los servidores empresariales de Dell EMC.
  - **Pruebas de conectividad:** haga clic en el enlace para ejecutar las pruebas de conectividad y comprobar la conectividad a Internet, los servidores empresariales de Dell EMC y validar la funcionalidad de creación de casos. Para obtener más información sobre las pruebas de conectividad, consulte [Ejecutar la prueba de conectividad](#) en la página 19.

### Temas:

- [Ejecutar la prueba de conectividad](#)

## Ejecutar la prueba de conectividad

De manera predeterminada, SupportAssist prueba automáticamente la conectividad a los recursos dependientes todos los días a las 23:00 h. Si hay un problema con la conectividad a un recurso dependiente, se envía un correo electrónico a sus contactos principales y secundarios. Además, puede probar la conectividad de SupportAssist a los recursos dependientes en cualquier momento.

Para ejecutar las pruebas de conectividad:

1. En la página **Estado del sitio**, haga clic en el enlace **Pruebas de conectividad** en la sección **Conectividad**. Se muestra la pantalla **Pruebas de conectividad**.
2. Para comprobar si SupportAssist puede conectarse a los servidores de Dell EMC Enterprise, en la sección **Prueba de conectividad de red**, haga clic en **Probar conectividad**. Para comprobar el estado de la prueba de conectividad, haga clic en la flecha junto a **Servidor empresarial**. El estado de conectividad se muestra en una tabla de la siguiente manera:
  - **Nombre de host:** muestra los servidores empresariales de SupportAssist alojados por Dell EMC.
  - **Tiempo de ping (ms):** muestra el tiempo de ping de los servidores empresariales de SupportAssist en milisegundos.
  - **Estado de ping:** muestra el estado de ping de los servidores empresariales de SupportAssist. Una marca de verificación verde indica que SupportAssist puede comunicarse con los servidores empresariales.
  - **Puerto 443:** el puerto 443 debe estar abierto en el firewall para establecer una conexión de HTTPS segura con el back-end de Dell EMC. Muestra una marca de verificación verde si el puerto 443 está abierto.
  - **Puerto 8443:** el puerto 8443 debe estar abierto en el firewall para permitir que el soporte técnico de Dell EMC acceda a los dispositivos de forma remota a través de SSH. Muestra una marca de verificación verde si el puerto 8443 está abierto.

- **Estado de proxy:** muestra los detalles del servidor proxy si SupportAssist se conecta a Internet a través de un servidor proxy. Si SupportAssist se conecta a Internet a través de un servidor proxy, el estado se muestra como **Proxy habilitado**. De lo contrario, el estado se muestra como **Proxy no habilitado**.
  - **Última verificación:** muestra la fecha y la hora de la última verificación del estado de conectividad.
3. Para asegurarse de que SupportAssist pueda crear automáticamente un caso de soporte para una alerta, en la sección **Prueba de capacidad de creación de casos**, haga clic en **Probar conectividad**.

Los estados posibles son:

- **Válido:** la tarea de creación de casos de soporte se ha validado correctamente.
- **No válido:** la tarea de creación de casos de soporte no se ha validado.
- **Desconocido:** no se puede recuperar el estado de la funcionalidad de creación de casos de SupportAssist porque el servicio de creación de casos está inactivo.

# Agrupar dispositivos para la administración y el monitoreo eficaces

SupportAssist tiene dos grupos de dispositivos predefinidos: **mantenimiento** y **almacenamiento provisional**, que lo ayudan a administrar los dispositivos que agrega. Según sus necesidades, también puede crear grupos de dispositivos personalizados para administrar ciertos dispositivos como un grupo. Por ejemplo, puede crear grupos de dispositivos que incluyan dispositivos en función de:

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

Después de crear un grupo de dispositivos, puede:

- Agregar o quitar dispositivos del grupo de dispositivos
- Configurar la información de envío de piezas y la información de contacto para el grupo de dispositivos.
- Editar los detalles del grupo de dispositivos o eliminar el grupo de dispositivos

**i** **NOTA:** : la agrupación de dispositivos es opcional. La agrupación de dispositivos no afecta las funcionalidades de monitoreo ni creación automática de casos de SupportAssist.

**i** **NOTA:** Las credenciales, la información de contacto o la información de envío de piezas configuradas para un grupo de dispositivos reemplazarán las credenciales predeterminadas, la información de contacto y la información de envío de piezas configuradas mediante las páginas **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.

## Temas:

- [Grupos de dispositivos predefinidos](#)
- [Ver dispositivos en almacenamiento provisional y mantenimiento: en un grupo específico](#)
- [Visualización de grupos de dispositivos](#)
- [Creación de un grupo de dispositivos](#)
- [Visualización y actualización de la información del grupo de dispositivos](#)
- [Eliminación de un grupo de dispositivos](#)

## Grupos de dispositivos predefinidos

Los grupos de dispositivos predefinidos en OpenManage SupportAssist Enterprise le permiten agrupar los dispositivos monitoreados por SupportAssist, agrupar todos los dispositivos en modo de mantenimiento y agrupar los dispositivos en almacenamiento provisional para un monitoreo eficaz. Cuando monitorea los dispositivos como administrador, puede hacer uso de los grupos de SupportAssist, Mantenimiento y Almacenamiento provisional que están predefinidos.

Los grupos de dispositivos predefinidos disponibles en SupportAssist Plugin son los siguientes:

- Grupo predeterminado de **SupportAssist**: de forma predeterminada, todos los dispositivos que son compatibles con SupportAssist se asignan a este grupo, a menos que asigne el dispositivo a cualquier otro grupo.
- Grupo de **mantenimiento**: contiene los dispositivos que se colocan en el modo de mantenimiento de SupportAssist.
- Grupo de **almacenamiento provisional**: contiene los dispositivos que solo se descubrieron parcialmente mientras intentaba agregarlos porque no se cumplían ciertos requisitos. Los dispositivos de este grupo se trasladan automáticamente al grupo predeterminado cuando se vuelven a validar después de que se cumplen los requisitos para que SupportAssist los monitoree. Las funciones de SupportAssist no están disponibles para los dispositivos que se encuentran en este grupo. Por lo general, un dispositivo se agrega al grupo de almacenamiento provisional en los siguientes casos:
  - Cuando los servidores PowerEdge o iDRAC no tienen los contratos de servicio requeridos.

- Cuando no se cumplen los requisitos previos para el monitoreo del dispositivo. Para identificar el motivo por el que SupportAssist no puede monitorear un dispositivo de almacenamiento provisional, vaya a la página **Estado del sitio** y haga clic en el panel **Dispositivos de almacenamiento provisional**. En una lista se muestra el motivo y la corrección para resolver el problema con los dispositivos de almacenamiento provisional. La resolución y la corrección se agrupan según el tipo de problema en uno o más dispositivos. Para obtener información, consulte [Estado del sitio](#) en la página 19.

## Ver dispositivos en almacenamiento provisional y mantenimiento: en un grupo específico

### Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En el panel izquierdo, expanda la sección **GRUPOS DE PLUG-INS** y haga clic en un grupo de SupportAssist. Las leyendas de **Almacenamiento provisional** y **Mantenimiento** en el gráfico de anillos que se muestra en la esquina superior derecha indican la cantidad de dispositivos que se encuentran en las etapas respectivas de almacenamiento provisional y mantenimiento en el grupo.  
**NOTA:** Si inició sesión con una función de administrador de dispositivos, solo puede ver los grupos de dispositivos que se encuentren dentro de su alcance.
3. Para ver la lista de dispositivos que se encuentran en almacenamiento provisional y mantenimiento, haga clic en una banda de color en el gráfico de anillos. Se muestra el cuadro de diálogo **Dispositivos**.
4. En el cuadro de diálogo **Dispositivos**, realice los siguientes pasos:
  - Para ver los dispositivos que se encuentran en almacenamiento provisional, haga clic en la pestaña **Almacenamiento provisional**.
  - Para ver los dispositivos que están en mantenimiento, haga clic en la pestaña **Mantenimiento**.

## Visualización de grupos de dispositivos

### Pasos


1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En el panel izquierdo, en la sección **GRUPOS DE PLUG-INS**, expanda la categoría **SupportAssist**. La lista de grupos de dispositivos personalizados se muestra en el grupo SupportAssist, junto con los grupos predefinidos, Mantenimiento y Almacenamiento provisional.  
**NOTA:** Si inició sesión con una función de administrador de dispositivos, solo puede ver los grupos de dispositivos que se encuentren dentro de su alcance.

## Creación de un grupo de dispositivos

### Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En el panel izquierdo, en la sección **GRUPOS DE PLUG-INS**, haga clic en los tres puntos verticales junto a la categoría de grupo **SupportAssist** y, a continuación, haga clic en **Crear grupo de SupportAssist** en la lista. Se muestra el cuadro de diálogo **Crear/editar grupo de SupportAssist**.
3. En la página **General**, ingrese el nombre del grupo y una descripción de este, y haga clic en **Siguiente**.
4. En la página **Contacto del grupo**, haga lo siguiente:
  - a. Seleccione **Detalles de contacto**.
  - b. Seleccione la opción **Principal** e ingrese los siguientes detalles de contacto principal:  
**NOTA:** Si la información de contacto principal y secundario es la misma que aparece en los detalles del contacto, haga clic en **Copiar detalles del contacto**.
    - i. Escriba el nombre, el apellido, el número de teléfono, el número de teléfono alternativo y la dirección de correo electrónico en los campos correspondientes.
    - ii. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
  - c. De manera opcional, seleccione la opción **Secundario** e ingrese los siguientes detalles de contacto secundario:

- i. Escriba el nombre, el apellido, el número de teléfono, el número de teléfono alternativo y la dirección de correo electrónico en los campos correspondientes
  - ii. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
5. De manera opcional, en la página **Envío rápido (opcional)**, realice lo siguiente y haga clic en **Siguiente**.
  - a. Si desea que Dell EMC envíe automáticamente las partes de reemplazo para los servidores, seleccione **Deseo que Dell EMC agilice el envío de las partes de reemplazo**.
  - b. En la página **Detalles de envío**, ingrese la información de contacto de envío principal y secundario, y la dirección de envío, y haga clic en **Siguiente**.

 **NOTA:** Si la información de contacto de envío principal es la misma que aparece en los detalles del contacto del grupo, haga clic en **Copiar detalles del contacto**

6. En la página **Dispositivos**, haga clic en **Seleccionar dispositivos**.
7. En el cuadro de diálogo **Todos los dispositivos**, seleccione los dispositivos que desea agregar al grupo y, a continuación, haga clic en **Agregar seleccionado**.

Para filtrar los dispositivos, haga clic en **Filtros avanzados** y seleccione o ingrese datos en las casillas de filtrado. Puede filtrar los dispositivos según el estado, el estado de la alimentación, el estado de la conexión, el nombre, la dirección IP, la etiqueta de servicio, el modelo y el tipo. Para deshabilitar el filtro, haga clic en **Borrar todos los filtros**.

Para ver los dispositivos que se agregaron al grupo, haga clic en la pestaña **Todos los dispositivos seleccionados**. El número de sufijo que lleva el título de la pestaña **Todos los dispositivos seleccionados <número>** indica el número de dispositivos en el grupo.
8. Haga clic en **Finalizar**.

## Resultados


El grupo de dispositivos que creó aparece en la lista de título de grupo **SupportAssist**.


# Visualización y actualización de la información del grupo de dispositivos

## Sobre esta tarea

Puede ver o editar el nombre y la descripción del grupo, la información de contacto, el método de contacto preferido y la hora, la información de envío de piezas de un grupo de dispositivos y agregar o quitar dispositivos de un grupo.

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 envío de piezas del grupo de dispositivos anula la información predeterminada de envío de piezas que configuró en 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).

 **NOTA:** Si el personal de soporte técnico determina que debe sustituirse una pieza de su sistema para resolver un caso de soporte, la pieza de reemplazo se le enviará con su consentimiento a la dirección proporcionada.


## Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En el panel izquierdo, en la sección **GRUPOS DE PLUG-INS**, expanda la categoría **SupportAssist**.
3. Haga clic en los tres puntos verticales junto al grupo de dispositivos.
4. En la lista, haga clic en **Editar grupo de SupportAssist**.

Se muestra el cuadro de diálogo **Crear/editar grupo de SupportAssist**.
5. En la página **General**, edite el nombre del grupo y una descripción de este, y haga clic en **Siguiente**.
6. En la página **Contacto del grupo**, realice los siguientes pasos:
  - a. Seleccione **Detalles de contacto**.
  - b. Seleccione la opción **Principal** y edite los siguientes detalles de contacto principal:

 **NOTA:** Si la información de contacto principal y secundario es la misma que aparece en los detalles del contacto, haga clic en **Copiar detalles del contacto**.

- i. Escriba el nombre, el apellido, el número de teléfono, el número de teléfono alternativo y la dirección de correo electrónico en los campos correspondientes.
    - ii. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
  - c. De manera opcional, seleccione la opción **Secundario** y edite los siguientes detalles de contacto secundario:
    - i. Escriba el nombre, el apellido, el número de teléfono, el número de teléfono alternativo y la dirección de correo electrónico en los campos correspondientes.
    - ii. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
7. De manera opcional, en la página **Envío rápido (opcional)**, realice lo siguiente y haga clic en **Siguiente**:
- a. Si desea que Dell EMC envíe automáticamente las partes de reemplazo para los servidores, seleccione **Deseo que Dell EMC agilice el envío de las partes de reemplazo**.
  - b. En la página **Detalles de envío**, ingrese los detalles del contacto de envío principal y secundario, y la dirección de envío, y haga clic en **Siguiente**.

 **NOTA:** Si los detalles del contacto principal para el envío son los mismos que aparecen en la información de contacto del grupo, haga clic en **Copiar detalles del contacto**.

8. En la página **Dispositivos**, realice lo siguiente:
- a. Haga clic en **Dispositivo(s) seleccionado(s)**.
  - b. En el cuadro de diálogo **Todos los dispositivos**, agregue o elimine dispositivos del grupo de dispositivos y haga clic en **Agregar seleccionado**.

Para filtrar los dispositivos, haga clic en **Filtros avanzados** y seleccione o ingrese datos en las casillas de filtrado. Puede filtrar los dispositivos según el estado, el estado de la alimentación, el estado de la conexión, el nombre, la dirección IP, la etiqueta de servicio, el modelo y el tipo. Para deshabilitar el filtro, haga clic en **Borrar todos los filtros**.

Para ver los dispositivos que se agregaron al grupo, haga clic en la pestaña **Todos los dispositivos seleccionados**. El número de sufijo que lleva el título de la pestaña **Todos los dispositivos seleccionados <número>** indica el número de dispositivos en el grupo.

9. Haga clic en **Finalizar**.


## Resultados

El grupo de dispositivos se actualiza en función de los dispositivos que haya agregado o eliminado.

# Eliminación de un grupo de dispositivos

## Sobre esta tarea

Puede eliminar grupos de dispositivos en función de sus preferencias.

 **NOTA:** La eliminación de un grupo de dispositivos solo elimina el grupo de dispositivos y la información de contacto.

## Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En el panel izquierdo, en la sección **GRUPOS DE PLUG-INS**, expanda la categoría **SupportAssist**.
3. Para eliminar un grupo de dispositivos, haga clic en los tres puntos verticales junto al grupo de dispositivos y haga clic en **Eliminar grupo de SupportAssist** en la lista.

# Casos de OpenManage Enterprise SupportAssist

Un caso de soporte se crea automáticamente cuando se detecta un problema en los dispositivos monitoreados por SupportAssist. En la página **Casos** se muestran todos los casos creados por SupportAssist.

## **NOTA:**

- SupportAssist crea automáticamente casos de asistencia para los problemas detectados en todos los dispositivos supervisados, independientemente de la función y el alcance del usuario que haya iniciado sesión en OpenManage Enterprise.
- SupportAssist no crea un caso de soporte para cada alerta recibida desde un dispositivo monitoreado. SupportAssist recolecta el archivo de evidencia del dispositivo y lo envía al back-end de Dell EMC para el procesamiento de alertas. Un caso de soporte se crea solo si el tipo de alerta y el número de alertas recibidas desde el dispositivo coincide con los criterios definidos por Dell EMC para la creación de casos de soporte. Para obtener más información sobre cómo SupportAssist procesa las alertas y crea automáticamente casos de soporte, consulte [Políticas de alertas en OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en la página 48.

Si SupportAssist está conectado a las bases de datos de los contratos de servicios y el caso de soporte de Dell a través de Internet, la información sobre el caso de soporte se encuentra disponible automáticamente para los dispositivos admitidos que tienen etiquetas de servicio válidas. La información sobre el caso de soporte se actualiza únicamente cuando:

- Abre la página **Casos**.
- Hace clic en **Actualizar** la página **Casos**.
- Se abre la página **Casos** y actualiza la ventana del navegador web.

También puede solicitar soporte técnico para realizar las siguientes actividades mediante las opciones de administración de casos disponibles:

- Suspender las actividades relacionadas con un caso de soporte.
- Reanudar las actividades relacionadas con un caso de soporte.
- Solicitar cerrar un caso de soporte

Las opciones de administración de casos solo se aplican para los casos de soporte que se abrieron automáticamente mediante SupportAssist para los dispositivos que se enumeran en la *Matriz de soporte de Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist*, disponible en la página de [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en el sitio de soporte.


Para obtener información sobre los campos y los datos que se muestran en la página **Casos**, consulte [Visualización de casos](#) en la página 25.

## **Temas:**

- [Visualización de casos](#)
- [Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas](#)
- [Solicitud para reanudar las actividades de soporte](#)
- [Solicitud para cerrar un caso de soporte](#)
- [Ver casos de soporte para un dispositivo específico](#)

## Visualización de casos

En la página **Casos** se muestran los casos de soporte de los dispositivos monitoreados por SupportAssist. De forma predeterminada, los casos de soporte que se muestran se agrupan en el nombre del dispositivo o la dirección IP del dispositivo correspondiente.

-  **NOTA:** Si inició sesión con una función de administrador de dispositivos, puede ver los casos de soporte creados para dispositivos en los grupos de dispositivos que se encuentran dentro de su alcance.

Para ver la página **Casos**, en el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Casos**. A fin de ver los casos de soporte que están abiertos para un dispositivo específico, consulte [Ver casos de soporte para un dispositivo específico](#) en la página 28.

Las siguientes opciones y la información sobre casos de soporte se muestran en la página **Casos**.

- **Filtros avanzados:** la opción **Filtros avanzados** está en la esquina superior izquierda de la lista de casos. Para filtrar los casos, haga clic en **Filtros avanzados** y seleccione o ingrese datos en las casillas de filtrado. Puede filtrar los casos por número, contrato de servicio, etiqueta de servicio y tipo de origen. Para deshabilitar el filtro, haga clic en **Borrar todos los filtros**.
- Para ordenar los datos de visualización de la lista de casos por nombre de columna, haga clic en cualquier encabezado de columna. El informe se actualiza para mostrar los datos en orden ascendente o descendente del encabezado de la columna en la que hizo clic.
- Opciones de casos (**Suspender, Reanudar, Solicitud de cierre**): las opciones para administrar los casos de soporte que abrió SupportAssist según sus necesidades. Las opciones disponibles son:
  - **Suspender:** solicite a soporte técnico que detenga las actividades relacionadas con un caso de soporte durante 24 horas. Después de 24 horas, soporte técnico reanuda automáticamente las actividades relacionadas con el caso de soporte. Consulte [Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas](#) en la página 27.
  - **Reanudar:** solicite a soporte técnico que reanude las actividades relacionadas con un caso de soporte. Consulte [Solicitud para reanudar las actividades de soporte](#) en la página 27.
  - **NOTA:** La opción **Reanudar** solo está habilitada si ha solicitado anteriormente suspender las actividades relacionadas con un caso de soporte.
  - **Solicitud de cierre:** solicite a soporte técnico que cierre un caso de soporte. Consulte [Solicitud para cerrar un caso de soporte](#) en la página 27.
- **Ícono actualizar:** el ícono de Actualizar se encuentra en la esquina superior derecha de la lista de casos. Haga clic en el ícono para actualizar la lista de casos que se muestra.
- **DIRECCIÓN IP:** muestra la dirección IP del dispositivo relacionado con el caso de soporte.
- **NÚMERO DE CASO:** identificador numérico asignado al caso de soporte.
- **ESTADO DEL CASO:** muestra el estado actual del caso de soporte. Los estados posibles son:
  - **Enviado:** SupportAssist ha enviado el caso de soporte.
  - **Abierto:** soporte técnico ha abierto el caso de soporte enviado.
  - **En curso:** soporte técnico está trabajando con el caso de soporte.
  - **Asignar:** el caso de soporte aún no se asigna a un agente de soporte técnico.
  - **Aplazado por el cliente:** soporte técnico ha aplazado el caso a petición suya.
  - **Reabierto:** el caso de soporte ya se había cerrado, pero actualmente se ha vuelto a abrir.
  - **Suspendido:** soporte técnico ha suspendido las actividades relacionadas con el caso de soporte durante 24 horas a petición suya.
  - **Solicitud de cierre:** ha solicitado a soporte técnico que cierre el caso de soporte.
  - **Cerrado:** el caso de soporte está cerrado.
  - **No aplicable:** SupportAssist detectó un problema, pero no se creó un caso de soporte porque el dispositivo tenía una garantía caducada o una garantía básica de hardware.
  - **No disponible:** Dell no pudo recuperar el estado del caso de soporte.
  - **Desconocido:** SupportAssist no puede determinar el estado del caso de soporte.
- **TÍTULO DEL CASO:** el nombre del caso de soporte, que identifica:
  - 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 garantía del dispositivo
  - Descripción de la resolución
- **FECHA DE APERTURA:** la fecha y la hora en que se abrió el caso de soporte.
- **CONTRATO DE SERVICIO:** el nivel de contrato de servicio de Dell EMC por el que está cubierto el dispositivo. La columna **Contrato de servicio** puede mostrar:
  - **ProSupport Flex:** el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio de Dell EMC ProSupport Flex.
  - **ProSupport Plus:** el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio de Dell EMC ProSupport Plus.
  - **ProSupport:** el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio de Dell EMC ProSupport.
  - **Básico:** el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio básico para hardware de Dell EMC.
  - **ExpiredWarranty:** el contrato de servicio del dispositivo ha vencido.
- **ETIQUETA DE SERVICIO:** identificador único y alfanumérico que permite a Dell EMC reconocer el dispositivo.
- **TIPO DE ORIGEN:** identifica el origen desde el cual se abre el caso de soporte. Los tipos de origen posibles son:
  - **Teléfono**
  - **Correo electrónico**
  - **Charla**
  - **SupportAssist**
  - **TechDirect**
  - **Mesa de ayuda**


- Otros

## Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas



### Sobre esta tarea

Puede solicitar a soporte técnico que detenga las actividades relacionadas con un caso de soporte durante 24 horas, si es necesario. Por ejemplo, es posible que desee que el equipo de soporte técnico detenga las actividades de un caso de soporte en las siguientes instancias:

- Para resolver el problema sin ayuda del soporte técnico.
- Si no desea recibir las notificaciones relacionadas con el caso de soporte de Dell EMC durante una actividad de mantenimiento planificada.

 **NOTA:** Puede solicitar a soporte técnico detener las actividades relacionadas con un caso de soporte solo si este lo abrió SupportAssist.

### Pasos



1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Casos**.  
La página **Casos** muestra la lista de todos los casos que se abrieron mediante SupportAssist.
2. Seleccione el caso de soporte que desea suspender y haga clic en **Suspender**.  
 **NOTA:** La opción **Suspender** está deshabilitada si ya ha solicitado suspender el caso de soporte seleccionado.
3. Opcionalmente, escriba el motivo de solicitar la suspensión de las actividades para el caso de soporte.
4. Haga clic en **Aceptar**.  
El caso de asistencia muestra el estado correspondiente.  
 **NOTA:** Si SupportAssist no puede procesar la solicitud, se muestra el mensaje correspondiente. En tal caso, puede ejecutar la prueba de creación de casos para verificar la conectividad con Dell EMC y, a continuación, volver a intentar la operación. Consulte [Ejecutar la prueba de conectividad](#) en la página 19.

## Solicitud para reanudar las actividades de soporte

### Sobre esta tarea

Si anteriormente ha solicitado suspender las actividades de soporte para el caso de soporte, puede solicitar a soporte técnico que reanude las actividades de un caso de soporte.

### Pasos


1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Casos**.  
La página **Casos** muestra la lista de todos los casos que se abrieron mediante SupportAssist.
2. Seleccione el caso de soporte en el que desea que soporte técnico reanude las actividades de caso y haga clic en **Reanudar**.  
 **NOTA:** La opción **Reanudar** solo está habilitada si ha solicitado anteriormente suspender el caso de soporte seleccionado.
3. Opcionalmente, escriba el motivo de solicitar la reanudación de las actividades para el caso de soporte.
4. Haga clic en **Aceptar**.  
El caso de asistencia muestra el estado correspondiente.  
 **NOTA:** Si SupportAssist no puede procesar la solicitud, se muestra el mensaje de error correspondiente. En tal caso, puede ejecutar la prueba de creación de casos para verificar la conectividad con Dell EMC y, a continuación, volver a intentarlo. Consulte [Ejecutar la prueba de conectividad](#) en la página 19.

## Solicitud para cerrar un caso de soporte

### Sobre esta tarea


Si ha resuelto un problema con un dispositivo, puede solicitar a soporte técnico que cierre el caso de soporte.


 **NOTA:** Puede solicitar a soporte técnico que cierre un caso de soporte solo si lo abrió SupportAssist.

 **NOTA:** Puede solicitar a soporte técnico que cierre un caso de soporte que esté en cualquier estado, excepto el caso para el que el cierre se encuentra en curso.

### Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Casos**.  
La página **Casos** muestra la lista de todos los casos que se abrieron mediante SupportAssist.
2. Seleccione el caso de soporte que desea suspender y haga clic en **Solicitud de cierre**.
3. Opcionalmente, escriba el motivo de solicitud para cerrar el caso de soporte.
4. Haga clic en **Aceptar**.  
El caso de asistencia muestra el estado correspondiente.

 **NOTA:** Después de solicitar cerrar un caso de soporte, es posible que soporte técnico se comunique con usted para obtener más información antes de cerrar el caso de soporte.

 **NOTA:** Si SupportAssist no puede procesar la solicitud, se muestra el mensaje de error correspondiente. En tal caso, puede ejecutar la prueba de creación de casos para verificar la conectividad con Dell EMC y, a continuación, volver a intentar la operación. Consulte [Ejecutar la prueba de conectividad](#) en la página 19.

## Ver casos de soporte para un dispositivo específico

### Sobre esta tarea

Puede ver los casos abiertos de soporte de un dispositivo específico monitoreado por SupportAssist.

### Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. A fin de ver los casos de soporte abiertos para un dispositivo, en la lista **Todos los dispositivos**, haga clic en el nombre del dispositivo.
3. En la página <device name>, haga clic en **SupportAssist > Casos**.
  - Si hay casos de soporte disponibles para el dispositivo, todos estos casos aparecen en la página **Casos**.
  - OpenManage Enterprise SupportAssist muestra un mensaje cuando SupportAssist no puede recuperar la información del caso de soporte.

# Recopilaciones de dispositivos de OpenManage Enterprise SupportAssist

Las recopilaciones son archivos que contienen información de los dispositivos administrados por SupportAssist. SupportAssist recolecta información del dispositivo de cada uno que se agrega y, luego carga la información de forma segura a Dell EMC.

La tarea de depuración de recopilaciones se ejecuta automáticamente todos los días a las 10 p. m. (La hora del servidor en el cual está instalado SupportAssist). 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 depurarán automáticamente.

**NOTA:** Para recopilar la información del sistema desde el dispositivo, OpenManage Server Administrator (OMSA) debe estar instalado y en ejecución en los dispositivos PowerEdge administrados.

La información del sistema se recopila de las siguientes maneras:

- Periódicamente: la recopilación de dispositivos se realiza periódicamente en intervalos regulares, según la fecha de inicio de la recopilación predefinida que se especifica en la página **Configuración > Programar tareas**. Para obtener más información, consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema](#) en la página 34.
- En la creación de casos: la recopilación de dispositivos se realiza cuando se crea un caso de soporte para un problema detectado por SupportAssist.
- Manualmente (a petición): si soporte técnico solicita que cargue la recopilación de dispositivos, puede iniciar la recopilación de información del sistema de uno o más dispositivos en cualquier momento.

Puede cargar manualmente una recopilación en el back-end, o bien SupportAssist puede iniciar automáticamente una recopilación para los dispositivos que se enumeran en la *Matriz de soporte de Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist*, disponible en la página de [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en el sitio de soporte.

Puede ver, cargar y descargar recopilaciones mediante la página **Recopilaciones**. Consulte [Ver recopilaciones](#) en la página 29.

## Temas:

- [Ver recopilaciones](#)
- [Uso de SupportAssist para recopilar y enviar información del sistema](#)
- [Configuración de los ajustes de recopilación en OpenManage Enterprise SupportAssist](#)


## Ver recopilaciones

La página **Recopilaciones** muestra las recopilaciones de sus dispositivos. Para ver las recopilaciones que son específicas de un dispositivo, consulte [Recopilar manualmente la información de dispositivos desde un dispositivo](#) en la página 31. Para ver la página **Recopilaciones**, en el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Recopilaciones**.

Las siguientes opciones y la información de recopilación se muestran en la página **Recopilaciones**.

- **Filtros avanzados:** para filtrar las recopilaciones, haga clic en **Filtros avanzados** en la esquina superior izquierda de la página **Recopilaciones** y seleccione o ingrese datos en los cuadros de filtro. Puede filtrar las recopilaciones según el propósito de la recopilación, el estado de la recopilación, el tipo de recopilación y las recopilaciones de filtros dentro de una fecha de inicio y de finalización especificada. Para quitar el filtro, haga clic en **Borrar todos los filtros**.
- **Ícono actualizar:** el ícono de Actualizar se encuentra en la esquina superior derecha de la página **Recopilaciones**. Haga clic en el ícono para actualizar la lista de recopilaciones que se muestra.
- Para ordenar los datos de visualización de la lista de recopilaciones por nombre de columna, haga clic en cualquier encabezado de columna. El informe se actualiza para mostrar los datos en orden ascendente o descendente del encabezado de la columna en la que hizo clic.
- **NOMBRE:** el nombre único que identifica la recopilación.
- **FECHA DE RECOPIACIÓN:** muestra la fecha y hora de la recopilación.
- **ESTADO DE CARGA:** muestra el estado de carga de la recopilación. Los estados posibles son:
  - **No iniciado**
  - **No aplicable**
  - **En curso**

- **Completo**
- **Error**
- **ESTADO DE RECOPIACIÓN:** muestra el estado de la recopilación. Los estados posibles son:
  - **Iniciado**
  - **En curso**
  - **Completo**
  - **Completado con advertencias**
  - **Completado parcialmente**
  - **Parcial**
  - **Error en la ejecución**
  - **Cancelación iniciada**
  - **Cancelación en curso**
  - **Cancelado**
  - **Anulado**
- **PORCENTAJE DE AVANCE:** el estado de avance de la recopilación en porcentaje.
- **PROPÓSITO DE LA RECOPIACIÓN:** muestra el propósito de la recopilación.
- **NÚMERO DE CASO:** identifica el caso relacionado con esta recopilación.
- **TIPO DE RECOPIACIÓN:** identifica el tipo de recopilación. Los tipos posibles son **Manual**, **Periódico** y **Basado en alertas**.
- Panel de recopilación detallado: el panel de recopilación detallado en el lado derecho de la página **Recopilaciones** muestra los siguientes datos para cada recopilación. Para ver la información detallada acerca de una recopilación, haga clic en el registro de la recopilación en la página **Recopilaciones**.
  - Nombre de la recopilación
  - Estado de carga
  - Fecha de carga
  - Muestra el nombre de host o la dirección IP de los dispositivos de la recopilación.
  - Muestra la etiqueta de servicio de los dispositivos de la recopilación.
  - Estado de la recopilación de cada dispositivo de la recopilación. Los estados posibles son:
    - **Iniciado**
    - **En curso**
    - **Completo**
    - **Completado con advertencias**
    - **Completado parcialmente**
    - **Error en la ejecución**
    - **Cancelación iniciada**
    - **Cancelación en curso**
    - **Cancelado**
    - **Anulado**

 **NOTA:** El estado **Cancelado** se muestra cuando cancela la recopilación en la interfaz del usuario. El estado **Anulado** se muestra si la recopilación de dispositivos se detiene de forma inesperada debido a fallas de servicio en el back-end.

## Uso de SupportAssist para recopilar y enviar información del sistema

SupportAssist automatiza la recopilación de información del sistema de los dispositivos, tanto de manera periódica como en la creación de casos. Si es necesario, también puede iniciar manualmente la recopilación y la carga de información del sistema a Dell EMC en cualquier momento. Puede optar por iniciar la recopilación de información del dispositivo desde uno o más dispositivos o desde un grupo de dispositivos.

# Recopilar manualmente la información de dispositivos desde un dispositivo

## Sobre esta tarea

Cuando se abre o actualiza un caso de soporte para un dispositivo, SupportAssist recopila y carga automáticamente la información del sistema al back-end. Si es necesario, también puede iniciar manualmente la recopilación de información del sistema desde un dispositivo.

Puede iniciar manualmente la recopilación:

- Si se produce un problema durante la recopilación automática y la carga de información del sistema
- Si es solicitado por soporte técnico

## Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. Para recolectar la información de un dispositivo, en la lista **Todos los dispositivos**, haga clic en el nombre del dispositivo.
3. En la página <nombre del dispositivo>, haga clic en la pestaña **SupportAssist** y, a continuación, haga clic en **Recopilaciones**.
4. En **Recopilaciones**, haga clic en **Iniciar recopilación**.  
La recopilación de dispositivos se enumerará automáticamente en la página **Recopilaciones**. Consulte [Ver recopilaciones](#) en la página 29.

# Recopilar manualmente la información del sistema de un grupo de dispositivos

## Sobre esta tarea



Cuando se abre o actualiza un caso de soporte para un dispositivo, SupportAssist recopila y carga automáticamente la información del sistema al back-end. Si es necesario, también puede iniciar manualmente la recopilación de los dispositivos de un grupo.

 **NOTA:** Las operaciones de recopilación no son compatibles con el grupo de **Almacenamiento provisional**.

Puede iniciar manualmente la recopilación:

- Si se produce un problema durante la recopilación automática y la carga de información del sistema
- Si es solicitado por soporte técnico

## Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En el panel izquierdo, en la sección **GRUPOS DE PLUG-INS**, expanda el grupo **SupportAssist**.
3. Para iniciar la recopilación de un grupo de dispositivos, haga clic en los tres puntos verticales junto al grupo y haga clic en **Iniciar recopilación** en la lista.  
 **NOTA:** Si hay más de 100 dispositivos en un grupo, la recopilación se iniciará en lotes de 200 dispositivos.
4. En la lista, haga clic en **Iniciar recopilación**.  
Aparece el cuadro de diálogo **Iniciar recopilación**.
5. En la página **Propósito de la recopilación**, seleccione uno de los siguientes fines para los que se recolectan los detalles del dispositivo y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
  - **Implementación**
  - **Mantenimiento del sistema**
  - **Consultoría**
  - **Asistencia técnica** **NOTA:** La opción **Implementación** está seleccionada de manera predeterminada para el propósito de la recopilación.
6. De manera opcional, en la página **Detalles de recopilación**, ingrese el nombre de la recopilación, el número de caso asociado con esta recopilación, la dirección de correo electrónico de soporte técnico de Dell EMC y el ID de proyecto.
7. Para cargar la recopilación después de que esta se complete correctamente, seleccione **Cargar recopilación**.  
La recopilación de dispositivos se muestra automáticamente en la página **Recopilaciones**. Consulte [Ver recopilaciones](#) en la página 29

## Cargar una recopilación desde un sitio desconectado

Cuando hay conexión a Internet disponible, SupportAssist recolecta y envía automáticamente la información del sistema de los dispositivos al back-end de Dell EMC. Si el servidor en el que se implementa OpenManage Enterprise no tiene conexión a Internet, puede cargar recopilaciones manualmente. Puede optar por cargar una recopilación en los siguientes casos:

- La recopilación se realizó correctamente, pero no se pudo cargar correctamente.
- Desea cargar nuevamente una recopilación al back-end.

## Cargar varias recopilaciones

### Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Recopilaciones**.  
En la página **Recopilaciones**, se muestra la lista de todas las recopilaciones.
2. Seleccione las recopilaciones que desea enviar a Dell EMC y haga clic en **Cargar**.  
A fin de cargar una recopilación para un dispositivo específico, consulte [Cargar una recopilación para un dispositivo específico](#) en la página 32.

## Cargar una recopilación para un dispositivo específico

### Pasos


1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. Para recolectar la información de un dispositivo, en la lista **Todos los dispositivos**, haga clic en el nombre del dispositivo.
3. En la página <device name>, haga clic en **SupportAssist > Recopilaciones**.
4. Seleccione las recopilaciones que desea enviar al back-end de Dell EMC y haga clic en **Cargar**.  
Para cargar varias recopilaciones, consulte [Cargar varias recopilaciones](#) en la página 32.

## Descargar y ver varias recopilaciones de dispositivos

### Sobre esta tarea

Si ha realizado una recopilación para uno o más dispositivos o para un grupo de dispositivos, puede descargar y ver la información del dispositivo que se recopila para cada uno de ellos mediante un navegador web.

### Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Recopilaciones**.  
En la página **Recopilaciones**, se muestra la lista de todas las recopilaciones.
2. Seleccione la recopilación que desea descargar.  
 **NOTA:** Puede seleccionar solo una recopilación a la vez.
3. Haga clic en **Descargar** y guarde el archivo de recopilación.
4. Para ver la información del dispositivo de cada dispositivo, extraiga los archivos y abra el archivo `index.html` en un navegador web.  
Para descargar y ver la recopilación de un dispositivo específico, consulte [Descargar y ver la recopilación de un dispositivo específico](#) en la página 32.

## Descargar y ver la recopilación de un dispositivo específico

### Sobre esta tarea

Si ha realizado una recopilación para un dispositivo específico, puede descargar y ver los datos sobre el dispositivo mediante los siguientes pasos en la consola de OpenManage Enterprise.

## Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, seleccione **Dispositivos**.
2. En la lista **Todos los dispositivos**, haga clic en el nombre del dispositivo desde el cual desea recopilar la información.
3. En la página <device name>, haga clic en **SupportAssist > Recopilaciones**.
4. Seleccione la recopilación que desea descargar.
5. Haga clic en **Descargar** y guarde el archivo de recopilación.
6. Para ver la información del dispositivo, extraiga y abra el archivo `index.html`.  
A fin de descargar y ver la información del dispositivo para cada dispositivo en una recopilación múltiple [Descargar y ver varias recopilaciones de dispositivos](#) en la página 32

# Configuración de los ajustes de recopilación en OpenManage Enterprise SupportAssist

SupportAssist recopila automáticamente la información del sistema de todos los dispositivos en intervalos periódicos. SupportAssist también recolecta información del sistema automáticamente desde un dispositivo cuando se crea un caso de soporte para un problema en el dispositivo. Según sus preferencias, puede configurar las siguientes opciones:

- Recopilación automática de información del sistema cuando se crea o actualiza un caso de soporte. Consulte [Habilitar y deshabilitar la recopilación automática de información del sistema en la creación de un caso de soporte](#) en la página 33.
- Recopilación periódica de información del sistema. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema](#) en la página 34.
- Recopilación de información de identidad. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad](#) en la página 35.
- Recopilación de información del software y registro del sistema. Consulte [Filtrar componentes de recopilaciones de dispositivos](#) en la página 35.

## Requisitos previos para la recopilación de información del sistema

- El sistema local debe tener suficiente espacio de disco para guardar la información del sistema recolectada.
- El sistema local y los dispositivos remotos deben cumplir con los requisitos de puerto de red.
- Si ha agregado un servidor mediante el sistema operativo, la dirección IP o el nombre de host (monitoreo basado en agentes):
  - Para recopilar la información del sistema desde el dispositivo, OpenManage Server Administrator (OMSA) debe estar instalado y en ejecución en los dispositivos PowerEdge administrados.
  - Si el servidor se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
    - Las credenciales del dispositivo que ha introducido en SupportAssist deben tener derechos de administrador en el dispositivo.
    - 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 acerca de OpenSSL, consulte la resolución para la vulnerabilidad de inserción de CCS OpenSSL (CVE-2014-0224) disponible en el sitio web de soporte del proveedor correspondiente del sistema operativo.
- Si se ha agregado un servidor mediante la dirección IP de iDRAC (monitoreo 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 recolectada al back-end.
- Para recolectar información del sistema de ESX y ESXi únicamente, asegúrese de que el demonio Small Footprint CIM Broker (SFCB) y CIM Object Manager (CIMOM) estén activados.

## Habilitar y deshabilitar la recopilación automática de información del sistema en la creación de un caso de soporte

### Sobre esta tarea

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

## Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.  
Se mostrará la página **Configuración**.
2. En la pestaña **Configuración**, seleccione **Recopilación**.  
Se muestra la página **Recopilación**.
3. En la sección **Cargar recopilación**, seleccione o borre **Recopilar y enviar información de estado del sistema a Dell EMC**.

 **NOTA:** De manera predeterminada, esta opción está seleccionada.

4. Haga clic en **Aplicar**.

## Resultados

La función de recopilación automática está activada y los datos de la recopilación se envían automáticamente al equipo de soporte de Dell EMC cuando se crea un caso de dispositivo.

# Habilitar o deshabilitar la validación periódica del inventario de dispositivos

## Sobre esta tarea

De forma predeterminada, la validación del inventario de dispositivos se programa en un día determinado aleatoriamente todos los meses a las 23:00 h. Si es necesario, puede cambiar la programación según sus necesidades.

## Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.  
Se mostrará la página **Configuración**.
2. En la pestaña **Configuración**, seleccione **Programar tareas**.  
Se muestra la página **Programar tareas**.
3. Realice una de las siguientes opciones en la sección **Validar inventario de dispositivos**:
  - Para habilitar la validación periódica del inventario de dispositivos, seleccione la casilla de verificación **El día <seleccionar una fecha> de cada mes a las 23:00 h** y seleccione una fecha para validar el inventario de dispositivos.
  - Para deshabilitar la validación periódica del inventario de dispositivos, desmarque la casilla de verificación **El día <seleccionar una fecha> de cada mes a las 23:00 h**.
4. Haga clic en **Aplicar**.

# Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema

## Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist comienza la recopilación de información del sistema desde todos los dispositivos monitoreados en intervalos periódicos y la envía al back-end. La hora de inicio de la recopilación es un día de cada mes definido por el usuario a las 23:00 h. Si es necesario, puede habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema desde los dispositivos monitoreados según sus preferencias.

## Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.  
Se mostrará la página **Configuración**.
2. En la pestaña **Configuración**, seleccione **Programar tareas**.  
Se muestra la página **Programar tareas**.
3. Realice uno de los siguientes pasos en la sección **Recolectar información de estado del sistema**:
  - Para habilitar la recopilación periódica, seleccione la casilla de verificación **El día <seleccionar una fecha> de cada mes a las 23:00 h** y seleccione una fecha para recolectar la información de estado del dispositivo de los dispositivos soportados.
  - Para deshabilitar la recopilación periódica, desmarque la casilla de verificación **El día <seleccionar una fecha> de cada mes a las 23:00 h**.

- Haga clic en **Aplicar**. Para restablecer los ajustes de conexión predeterminados, haga clic en **Descartar**.

## Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad

### Sobre esta tarea

De forma predeterminada, SupportAssist recolecta la información de identificación del dispositivo, como la instantánea de configuración completa de sistemas, hosts y dispositivos de red que pueden contener identificación de host y datos de configuración de la red. Normalmente, se necesita parte de estos datos, o todos ellos, para poder diagnosticar problemas adecuadamente. Si la política de seguridad de su empresa restringe el envío de datos de identidad fuera de la red de la empresa, puede deshabilitar SupportAssist para la recopilación de dichos datos.

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: muestra el WWN del dispositivo host y el puerto.

**NOTA:** Cuando deshabilite la recopilación de información de identificación, algunos datos sobre la red de su empresa (incluidos el registro del sistema y el registro SMART) no se transmitirán al back-end. Es posible que esta situación impida que soporte técnico resuelva problemas que puedan producirse en los dispositivos.

**NOTA:** Si ha deshabilitado la recopilación de información de identidad de los dispositivos, la información de identidad, como el nombre de host y la dirección IP se reemplazan con valores acortados. Los valores acortados se representan como TOKEN n. Por ejemplo: TOKEN0, TOKEN1 o TOKEN2.

### Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.  
Se mostrará la página **Configuración**.
2. En la pestaña **Configuración**, seleccione **Recopilación**.  
Se muestra la página **Recopilación**.
3. De manera predeterminada, la casilla de verificación **Incluir información de identificación del dispositivo en los datos enviados a Dell EMC** de la sección **Configuración de información de identificación** está seleccionada. Según sus necesidades, seleccione o borre la casilla de verificación.

**NOTA:** Si deshabilita la recopilación de información de identificación del dispositivo, los ajustes de la recopilación de registros, los datos de diagnóstico y los datos de soporte se deshabilitan automáticamente. Por lo tanto, las recopilaciones que se envían a Dell EMC desde sus dispositivos no incluyen ciertas categorías de datos.

4. Haga clic en **Aplicar**.

## Filtrar componentes de recopilaciones de dispositivos

### Sobre esta tarea

De manera predeterminada, la información del sistema que SupportAssist recopila y envía a Dell EMC incluye la información del software y los registros del sistema. Si es necesario, puede configurar SupportAssist para filtrar los componentes de la recopilación que se carga a Dell EMC.

## Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.  
Se mostrará la página **Configuración**.
2. En la pestaña **Configuración**, seleccione **Recopilación**.  
Se muestra la página **Recopilación**.
3. En la sección **Servidor/hipervisor**, para filtrar los siguientes componentes de la recopilación de dispositivos, borre las casillas de verificación correspondientes.
  - **Detalles de software**
  - **Registros del sistema**
  - **Registros de SMART**
4. Haga clic en **Aplicar**.

# Configuración de los ajustes de OpenManage Enterprise SupportAssist

La pestaña **Ajustes** le permite configurar lo siguiente:

- Ajustes de la conexión a Internet de los servidores en los que se implementa OpenManage Enterprise SupportAssist
- Habilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist para todos los dispositivos monitoreados que usan SupportAssist
- Recopilación de información del sistema
- Información de contacto y envío
- Integración de TechDirect
- Programar la recopilación de telemetría de dispositivos y la validación del inventario de dispositivos
- Notificaciones por correo electrónico

## Temas:

- [Configurar los ajustes del servidor proxy](#)
- [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist](#)
- [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist](#)
- [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo de SupportAssist](#)
- [Preferencias de recopilación](#)
- [Detalles de contacto](#)
- [Configurar la información de contacto](#)
- [Configurar los detalles de envío](#)
- [Programar la recopilación y la validación del inventario](#)
- [Configurar los ajustes de notificación de correo electrónico](#)

## Configurar los ajustes del servidor proxy

### Sobre esta tarea

OpenManage Enterprise SupportAssist utiliza el mismo servidor proxy que está configurado en OpenManage Enterprise para conectarse a Internet. Si un proxy se configura en el servidor de OpenManage Enterprise, los mismos ajustes de proxy se aplican a SupportAssist Plugin de forma predeterminada. A fin de agregar o editar los ajustes de proxy para OpenManage Enterprise y OpenManage Enterprise SupportAssist, realice los siguientes pasos.

### Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
2. En la página **Configuración** haga clic en **Agregar/editar proxy**.
3. En la página **Agregar/editar proxy**, realice una de las acciones siguientes:
  - Si el proxy no está configurado en OpenManage Enterprise, se muestra el enlace **Agregar ajustes de proxy**. A fin de configurar los ajustes de proxy para OpenManage Enterprise y SupportAssist Plugin, haga clic en **Agregar ajustes de proxy**.
  - Si el proxy está configurado en OpenManage Enterprise, los mismos detalles de proxy se muestran en la página **Agregar/editar proxy**. Para editar la configuración de proxy, haga clic en **Editar ajustes de proxy**.
  - a. Seleccione **Activar configuración de proxy HTTP**.  
Los campos del servidor proxy se habilitan.
  - b. Introduzca la dirección IP o el nombre de host del servidor proxy.
  - c. Introduzca el número de puerto del servidor proxy.
  - d. Si son necesarios un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy, seleccione **Activar autenticación de proxy**.



**NOTA:** Si no proporciona el nombre de usuario y la contraseña, SupportAssist se conectará al servidor proxy como usuario anónimo.

4. Haga clic en **Aplicar**.  
Los ajustes del proxy se guardan.

## Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist

### Sobre esta tarea

El modo de mantenimiento de SupportAssist coloca todos los dispositivos monitoreados en modo de mantenimiento, suspende el procesamiento de alertas y la creación automática de casos. Sin embargo, SupportAssist no restringe otras operaciones, como recopilaciones periódicas y manuales, comprobación de conectividad, etc. En este modo, se muestra un anuncio de Modo de mantenimiento amarillo en la parte superior de la página. Habilite este modo para evitar la creación de casos de soporte durante el tiempo de inactividad o una actividad de mantenimiento de rutina. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento de SupportAssist, consulte [Modo de mantenimiento de SupportAssist](#) en la página 46.

### Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
2. En la página **Configuración**, haga clic en **Mantenimiento de SupportAssist**.
3. Para habilitar el modo de mantenimiento, seleccione **Suspender actividades de SupportAssist (incluida la creación de casos y recopilación) para todos los dispositivos admitidos**.
4. Para poner todos los dispositivos monitoreados en modo de mantenimiento, en el mensaje de confirmación que aparece, haga clic en **Sí**.

### Resultados

Si se habilita el modo de mantenimiento de SupportAssist, se muestra un anuncio de modo de mantenimiento en la interfaz de usuario de OpenManage Enterprise SupportAssist.

## Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist

### Sobre esta tarea

Si tiene una actividad de mantenimiento planificada para un grupo de dispositivos y no desea que SupportAssist procese las alertas de los dispositivos en el grupo, puede colocar ese grupo de dispositivos en modo de mantenimiento. Una vez finalizada la actividad de mantenimiento, puede eliminar el grupo de dispositivos del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist procese las alertas del dispositivo con normalidad. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento de SupportAssist, consulte [Modo de mantenimiento de SupportAssist](#) en la página 46.

### Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En el panel izquierdo, en la sección **GRUPOS DE PLUG-INS**, expanda el grupo **SupportAssist**.
3. Para poner un grupo de dispositivos en modo de mantenimiento de SupportAssist, haga clic en los tres puntos verticales junto al grupo y, a continuación, haga clic en **Habilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist** en la lista. Para deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist, haga clic en **Deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist**.

# Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo de SupportAssist

## Sobre esta tarea

Si tiene una actividad de mantenimiento planificada para un dispositivo específico, y no desea que SupportAssist procese las alertas de ese dispositivo, puede colocarlo en modo de mantenimiento. Una vez finalizada la actividad de mantenimiento, puede eliminar el dispositivo del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist procese las alertas del dispositivo con normalidad. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento de SupportAssist, consulte [Modo de mantenimiento de SupportAssist](#) en la página 46.

## Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En la lista **Todos los dispositivos**, haga clic en el nombre del dispositivo que desea colocar en el modo de mantenimiento de SupportAssist.
3. En la página <device name>, haga clic en **SupportAssist > Información del dispositivo**.
4. En la página **Información del dispositivo**, haga clic en **Activar mantenimiento de SupportAssist**.
5. Para poner el dispositivo en modo de mantenimiento, en el mensaje de confirmación que aparece, haga clic en **Sí**. Se muestra un mensaje de anuncio que indica que el dispositivo se encuentra en modo de mantenimiento de SupportAssist. Para deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist del dispositivo, haga clic en **Deshabilitar** en el mensaje del anuncio.

## Preferencias de recopilación

La página **Recopilación** le permite configurar las preferencias de recopilación. Para abrir la página **Recopilación**, en el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**. En la página **Configuración**, haga clic en **Recopilación**.

En la página **Recopilación** puede configurar las siguientes preferencias de recopilación:

- **Servidor/hipervisor**: realice lo siguiente:
  - Para recolectar la información relacionada con el software del dispositivo, seleccione **Detalles de software**
  - Para recolectar los registros del dispositivo, seleccione **Registros del sistema**.
  - Para recolectar los registros CTL inteligentes del dispositivo, seleccione **Registros SMART**.
- **Cargar recopilación**: seleccione **Recopilar y enviar información de estado del sistema a Dell EMC** para habilitar SupportAssist a fin de cargar automáticamente las recopilaciones al back-end.
- **Configuración de la información de identificación**: seleccione **Incluir la información de identificación del dispositivo en los datos enviados a Dell EMC** para habilitar SupportAssist a fin de enviar la información de identificación del sistema junto con otros datos al back-end. De lo contrario, los valores de información de identificación del dispositivo se enmascaran cuando se cargan las recopilaciones a Dell EMC.

## Detalles de contacto

La página **Detalles de contacto** le permite ver y editar la información de contacto principal y secundario.

- Para configurar la información de contacto, consulte [Configurar la información de contacto](#) en la página 39.
- Para configurar las preferencias de envío de piezas, consulte [Configurar los detalles de envío](#) en la página 40.

## Configurar la información de contacto

### Sobre esta tarea

Ingrese o actualice la información de contacto principal y secundario después de registrar SupportAssist. Si el contacto principal no está disponible, Dell EMC se comunicará 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.

### Pasos


1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.

2. En la página **Configuración**, haga clic en **Detalles de contacto**.
3. En la sección **Detalles del contacto principal**, realice lo siguiente:
  - a. Ingrese el nombre de empresa, apellido, número de teléfono, número de teléfono alternativo y dirección de correo electrónico.
  - b. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto y la zona horaria.
4. En la sección **Información del contacto secundario**, realice lo siguiente:
  - a. Ingrese el nombre, apellido, número de teléfono, número de teléfono alternativo y dirección de correo electrónico.
  - b. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto y la zona horaria.
5. Haga clic en **Aplicar**.

## Configurar los detalles de envío


### Sobre esta tarea


Al ingresar las preferencias y la información de envío, Dell EMC puede enviar una pieza de reemplazo para el dispositivo.


 **NOTA:** Si un dispositivo se mueve a una ubicación diferente, asegúrese de que se actualicen las preferencias de despacho y la información de envío.


### Pasos


1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
2. En la página **Configuración**, haga clic en **Detalles de envío**.
3. Si no desea recibir automáticamente las piezas de reemplazo, desmarque la casilla de verificación **Deseo que Dell EMC agilice el envío de las piezas de reemplazo**. De manera predeterminada, la casilla de verificación **Deseo que Dell EMC agilice el envío de las piezas de reemplazo** está seleccionada.
4. En la sección **Detalles del contacto principal para el envío**, realice lo siguiente:
  - a. Ingrese el nombre, el apellido, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico y seleccione la zona horaria.
 

 **NOTA:** Si los detalles del contacto principal para el envío son los mismos que los detalles del contacto, haga clic en **Copiar detalles del contacto**.
  - b. Seleccione las horas de contacto preferidas.
 

 **NOTA:** Si ingresa sus preferencias e información de envío durante el registro, la información se muestra automáticamente en la página de **Detalles de envío**. Si es necesario, puede editar la información.
5. En la sección **Contacto secundario para el envío**, ingrese el nombre, el apellido, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.
 

 **NOTA:** Los detalles del contacto principal y secundario deben ser únicos.
6. En la sección **Dirección de envío**, realice lo siguiente:
  - a. Introduzca la dirección de envío.
  - b. En la sección **Notas de envío**, ingrese la información relacionada con el envío.
  - c. Si desea que un técnico reemplace las piezas en el sitio, seleccione **Deseo que un técnico reemplace las piezas en el sitio si el servicio se incluye en el plan de servicio**. El servicio de reemplazo de piezas en el sitio solo está disponible si el servicio se incluye en el plan indicado.
 

 **NOTA:** La disponibilidad de las piezas para el envío y las políticas pueden variar según la región y el país.
7. De manera opcional, si desea ver la información de activos y administrar las alertas de SupportAssist y los envíos de piezas mediante TechDirect, inicie sesión en TechDirect con la cuenta de administrador de su empresa e ingrese la contraseña de un solo uso (OTP). Para iniciar sesión en TechDirect, haga clic en **Iniciar TechDirect** y, a continuación, realice lo siguiente.
 

 **NOTA:** Para administrar SupportAssist y los envíos de piezas mediante TechDirect, debe proporcionar la información de contacto principal y la información de envío principal y secundaria.

  - a. Haga clic en **Iniciar sesión**.
 

Se muestra la ventana **Inicio de sesión en la cuenta de Dell**.
  - b. Introduzca la dirección de correo electrónico y la contraseña, y haga clic en **Iniciar sesión**.
 

Se muestra el OTP.

- c. Introduzca el OTP y haga clic en **Validar OTP**.

Se verifica la cuenta de TechDirect y aparece un mensaje que indica que su cuenta de TechDirect está integrada en SupportAssist. Para integrar SupportAssist con una cuenta de TechDirect diferente, haga clic en **SwitchAccount**.

8. Haga clic en **Aplicar**.

## Programar la recopilación y la validación del inventario

### Sobre esta tarea

De manera predeterminada, la validación periódica de la recopilación y del inventario se programa en un día determinado aleatoriamente todos los meses a las 23:00 h. Si es necesario, puede cambiar el calendario (día) según sus necesidades.

### Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
2. En la página **Configuración**, haga clic en **Programar tareas**.
3. A fin de seleccionar o cambiar la fecha para recolectar la información de estado del sistema, en la sección **Recopilar información de estado del sistema**, seleccione **El día <day> de cada mes a las 23:00 h** y, a continuación, seleccione el día en el menú desplegable.
4. A fin de seleccionar o cambiar la fecha para realizar la validación del inventario de dispositivos, en la sección **Validar inventario de dispositivos**, seleccione **El día <day> de cada mes a las 23:00 h** y, a continuación, seleccione el día en la lista desplegable.
5. Haga clic en **Aplicar**.

## Configurar los ajustes de notificación de correo electrónico

### Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist está configurado para enviar una notificación por correo electrónico cuando se crea un caso de soporte automáticamente. SupportAssist también puede enviar notificaciones por correo electrónico sobre el modo de mantenimiento, el estado del dispositivo y el estado de la conectividad de red. Para obtener información acerca de los distintos tipos de notificaciones por correo electrónico de SupportAssist Enterprise, consulte [Tipos de notificaciones por correo electrónico](#) en la página 41.

Según sus preferencias, puede realizar las siguientes acciones:

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

### Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
2. En la página **Configuración**, haga clic en **Notificación por correo electrónico**.  
Se muestra la página **Notificación por correo electrónico**.
3. Para recibir un correo electrónico cada vez que se crea un caso de soporte, seleccione **Recibir notificación por correo electrónico cuando se abra un nuevo caso de soporte**.
4. Desde la lista **Idioma de correo electrónico preferido**, seleccione un idioma en el que desea recibir las notificaciones por correo electrónico.
5. Haga clic en **Aplicar**.

## Tipos de notificaciones por correo electrónico

La tabla siguiente ofrece un resumen de los diferentes tipos de notificaciones por correo electrónico que envía el back-end de Dell EMC.

**Tabla 3. Tipos de notificaciones por correo electrónico**

<b>Tipo de notificación por correo electrónico</b>	<b>Cuando se envía la notificación por correo electrónico</b>
Correo electrónico de bienvenida y confirmación de registro	Después de que el registro de SupportAssist se haya completado correctamente.
Caso creado	Después de que se detecta un problema de hardware y se crea un caso de asistencia.
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.
La garantía del dispositivo venció	Después de que se detecta un problema de hardware, pero no se ha podido crear un caso de soporte porque el dispositivo ya no está cubierto por la garantía y no tiene un contrato de servicio activo de ProSupport o ProSupport Plus.
No se ha podido recopilar información del sistema.	Después de que se crea automáticamente un caso de soporte para un dispositivo, pero que SupportAssist no puede recopilar información del sistema desde el dispositivo.
No se pudo enviar la información del sistema recopilada a Dell EMC	Después de que se crea automáticamente un caso de soporte para un dispositivo, pero que SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada desde el dispositivo a Dell EMC.
Dispositivos agregados por primera vez	Después de que los dispositivos se agregan a SupportAssist por primera vez.
Notificación inactiva	Si SupportAssist no supervisa ningún dispositivo y el dispositivo no se ha agregado en los últimos 30 días.
Deshabilitar alerta de SupportAssist	Si deshabilita SupportAssist en OpenManage Enterprise.
Notificación de vencimiento de token de TechDirect	Cuando el token de TechDirect se vence.
Notificación y validación de la dirección de envío de piezas	Cuando SupportAssist ha detectado un problema de hardware en uno de los dispositivos y se requiere un reemplazo de piezas para resolver el problema.
Confirmación de la dirección de envío de piezas	Después de que la pieza de reemplazo esté lista para enviarse.

## Información del producto OpenManage SupportAssist Enterprise

En la página **Acerca de**, se muestra la versión de OpenManage Enterprise SupportAssist, el nombre del editor, el ID de registro, el número de serie y la descripción general del producto.

Para acceder a la página **Acerca de**, en el menú **Plugins**, haga clic en **SupportAssist > Acerca de**.

# Desactivar OpenManage Enterprise SupportAssist

## Sobre esta tarea

Desactiva toda la funcionalidad de SupportAssist en OpenManage Enterprise.

**NOTA:** Asegúrese de haber iniciado sesión en OpenManage Enterprise como **Administrador**. Solo un usuario con la función de Administrador puede deshabilitar plug-ins en OpenManage Enterprise.

**NOTA:** Si deshabilita un plugin en OpenManage Enterprise, se reinician los servicios del dispositivo.

## Pasos

1. En el menú de OpenManage Enterprise, haga clic en **Configuración de la aplicación > Consola y plugins**.  
Se muestra la pestaña **Consola y plugins**.
2. En la sección SupportAssist, haga clic en la opción **Deshabilitar**.  
Se muestra la página **Deshabilitar plugin**.
3. Para deshabilitar SupportAssist en OpenManage Enterprise, haga clic en **Deshabilitar plugin**.


## Resultados

Después de deshabilitar SupportAssist, no podrá ver ninguna información o página relacionada con Support Assist en OpenManage Enterprise.

# Desinstalar OpenManage Enterprise SupportAssist

## Sobre esta tarea

Puede desinstalar SupportAssist de OpenManage Enterprise y eliminar todos los datos asociados con SupportAssist.

 **NOTA:** Asegúrese de haber iniciado sesión en OpenManage Enterprise como **Administrador**. Solo un usuario con la función de Administrador puede desinstalar plug-ins en OpenManage Enterprise.

## Pasos

1. En el menú de OpenManage Enterprise, haga clic en **Configuración de la aplicación > Consola y plugins**.  
Se muestra la pestaña **Consola y plug-ins**.
2. En la sección SupportAssist, haga clic en la opción **Desinstalar**.  
Se muestra la página **Desinstalar plugin**.
3. Para desinstalar SupportAssist de OpenManage Enterprise, haga clic en **Desinstalar plugin**.

# Modo de mantenimiento de SupportAssist

La funcionalidad de modo de mantenimiento de SupportAssist suspende el procesamiento de alertas y la capacidad de creación automática de casos de SupportAssist, lo que impide la creación de casos de soporte innecesarios durante una tormenta de alertas o una actividad de mantenimiento planificada. También puede habilitar la funcionalidad de modo de mantenimiento antes de una actividad de mantenimiento planificada para suspender de forma temporal la capacidad de creación automática de casos. En las siguientes secciones, se proporciona más información sobre la funcionalidad de modo de mantenimiento:

## Temas:

- [Modo de mantenimiento a nivel global de SupportAssist](#)
- [Modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist](#)
- [Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo de SupportAssist](#)

## Modo de mantenimiento a nivel global de SupportAssist

El modo de mantenimiento a nivel global de SupportAssist coloca todos los dispositivos monitoreados en modo de mantenimiento, lo que suspende el procesamiento de alertas y la creación automática de casos de todos los dispositivos. En el modo de mantenimiento a nivel global, SupportAssist muestra un anuncio de modo de mantenimiento amarillo en la parte superior de la página. Puede habilitar el modo de mantenimiento de nivel global para evitar la creación de casos de soporte innecesarios durante el tiempo de inactividad o una actividad de mantenimiento de rutina. Para obtener instrucciones sobre cómo habilitar el modo de mantenimiento a nivel global, consulte [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist](#) en la página 38.

## Modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist

El modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist suspende el procesamiento de alertas y la creación automática de casos para un grupo de dispositivos. En el caso de todos los demás dispositivos y grupos de dispositivos monitoreados, SupportAssist continúa procesando las alertas y creando casos de soporte, si las alertas califican para la creación de casos.

Las funcionalidades del modo de mantenimiento a nivel global y a nivel de grupo de SupportAssist trabajan de forma independiente entre sí. Si un grupo de dispositivos se pone en modo de mantenimiento de SupportAssist, el dispositivo del grupo permanece en modo de mantenimiento de SupportAssist, incluso si el modo de mantenimiento a nivel global se habilita y, luego, se deshabilita. Para obtener instrucciones sobre cómo habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist a nivel de grupo, consulte [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist](#) en la página 38.

## Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo de SupportAssist

El modo de mantenimiento a nivel del dispositivo de SupportAssist suspende el procesamiento de alertas y la creación automática de casos para un dispositivo específico. En el caso de todos los demás dispositivos monitoreados, SupportAssist continúa procesando alertas y creando casos de soporte, si las alertas califican para la creación de casos. El modo de mantenimiento a nivel del dispositivo de SupportAssist se implementa como se indica a continuación:

- **Modo de mantenimiento automatizado a nivel del dispositivo:** de manera predeterminada, si SupportAssist recibe 10 o más alertas de hardware válidas dentro de 60 minutos desde 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 soporte adicionales para el dispositivo. También se envía una notificación por correo electrónico a los contactos principal y secundario, y el dispositivo muestra el ícono de modo de mantenimiento. Después de 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 conservar el dispositivo en modo de mantenimiento hasta que resuelva el problema mediante la habilitación manual del modo de mantenimiento. También puede quitar un dispositivo del modo de

mantenimiento automatizado antes del período de 30 minutos. Para obtener instrucciones sobre cómo habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel del dispositivo, consulte [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo de SupportAssist](#) en la página 39.

- **Modo de mantenimiento manual a nivel del dispositivo:** si tiene una actividad de mantenimiento planificada para un dispositivo, y no desea que SupportAssist cree automáticamente casos de soporte, puede poner ese dispositivo en modo de mantenimiento. Una vez finalizada 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 sobre cómo habilitar el modo de mantenimiento a nivel del dispositivo, consulte [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo de SupportAssist](#) en la página 39.

Los modos de mantenimiento de SupportAssist a nivel global y a nivel del dispositivo 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.

Para obtener instrucciones sobre cómo habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist a nivel del dispositivo, consulte [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo de SupportAssist](#) en la página 39

# Políticas de alertas en OpenManage Enterprise SupportAssist

En este capítulo, se proporcionan detalles sobre la manera en que SupportAssist procesa las alertas y crea casos de soporte de forma automática.

## Temas:

- ¿Qué fallas de hardware monitorea SupportAssist?
- ¿Qué sucede cuando SupportAssist detecta un problema de hardware?
- ¿Cómo y dónde me notifica OpenManage Enterprise SupportAssist acerca de las alertas de dispositivos?
- ¿Cuál es el tiempo de respuesta para resolver mi caso de OpenManage Enterprise SupportAssist?
- ¿Qué alertas abren casos de soporte predictivo antes de que se produzcan fallas de hardware?
- ¿Qué sucede si necesito ayuda para implementar la instalación de OpenManage Enterprise SupportAssist?
- Umbral de alertas
- Políticas de primera instancia
- Políticas de instancia repetida

## ¿Qué fallas de hardware monitorea SupportAssist?

SupportAssist tiene un algoritmo inteligente de monitoreo de fallas de hardware con umbrales que evitan falsos positivos y la duplicación de acciones. No todas las fallas de hardware tienen acciones de respuesta inmediata. Se comparan con los valores de umbral de falla persistente antes de responder con acciones definidas. Las acciones de respuesta definidas incluyen la creación de casos, la ejecución de diagnósticos y el archivo adjunto del registro.

- En los servidores Dell EMC PowerEdge, SupportAssist monitorea las fallas de hardware, lo que incluye la memoria, el disco, la fuente de alimentación, la controladora y otras fallas de componentes.
- En los dispositivos de almacenamiento Dell EMC, como la serie MD, PS y SC, SupportAssist puede integrarse en OpenManage Essentials para monitorear fallas como discos, controladoras, suministros de energía, baterías de caché y otras fallas de componentes.
- En los switches de red de Dell EMC, que anteriormente se conocían como PowerConnect y Force10, SupportAssist puede monitorear fallas como fallas de enlace o temperaturas en aumento.

## ¿Qué sucede cuando SupportAssist detecta un problema de hardware?

Cuando se produce una falla en un dispositivo con derecho de servicio activo de ProSupport o ProSupport Plus, SupportAssist crea un nuevo caso de soporte con el soporte técnico de Dell EMC. Usted recibe una notificación por correo electrónico que contiene el número de caso para esa etiqueta de servicio de Dell EMC y, a continuación, un técnico de soporte se comunica con usted para resolver el problema. Todas las fallas posteriores de esa etiqueta de servicio se incorporan al mismo caso de soporte hasta que se resuelvan los problemas y se cierre el caso.

Cuando se produce una falla en un sistema que no tiene un derecho de servicio ProSupport ni ProSupport Plus, SupportAssist no crea un nuevo caso con el soporte técnico de Dell EMC. Sin embargo, recibirá una notificación por correo electrónico que indica que se produjo un error en una etiqueta de servicio y que es posible que desee comunicarse con el equipo de soporte técnico de Dell EMC para obtener ayuda.

# ¿Cómo y dónde me notifica OpenManage Enterprise SupportAssist acerca de las alertas de dispositivos?

En el caso de los dispositivos administrados por una consola de administración de sistemas, las notificaciones de alerta se muestran en la consola de administración de sistemas. También puede configurar OpenManage Essentials o SCOM para enviar notificaciones de alerta automáticamente por correo electrónico. Para obtener más información sobre los ajustes de notificaciones de alerta en OpenManage Essentials, consulte los capítulos "Administración de alertas" y "Referencia de alertas" de la guía del usuario de Dell OpenManage Essentials en [Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals).

Las notificaciones de alerta en SupportAssist se producen mediante notificaciones por correo electrónico automáticas de soporte técnico de Dell EMC. Si el dispositivo que generó la alerta tiene derecho de servicio de ProSupport o ProSupport Plus, el soporte técnico de Dell también se comunicará con usted por teléfono para ayudarlo a resolver el problema. SupportAssist automatiza la creación de casos de soporte con Dell EMC. Si las alertas generadas por un dispositivo superan el umbral de alerta predefinido de los servicios de soporte de Dell EMC, se crea automáticamente un caso de soporte. Para obtener información sobre los umbrales de alerta predefinidos, consulte [Umbral de alertas](#) en la página 49

**i** **NOTA:** SupportAssist envía notificaciones automáticas por correo electrónico solo para las alertas de hardware que es más probable que creen un caso de soporte cuando se comunica con el soporte técnico de Dell EMC por teléfono o mediante la administración en línea de casos de Dell EMC TechDirect.

## ¿Cuál es el tiempo de respuesta para resolver mi caso de OpenManage Enterprise SupportAssist?

Se crea una solicitud de servicio para abrir un caso de soporte con Dell EMC mediante SupportAssist en el momento en que una alerta determinada supera el umbral predefinido. La solicitud de servicio se crea automáticamente, sin tener que advertir necesariamente el problema ni tener que comunicarse con Dell EMC. Estas solicitudes de servicio se envían y se asignan automáticamente a un agente de soporte técnico de Dell EMC. El agente acepta la solicitud de servicio e inicia el proceso de resolución

El tiempo de respuesta de un caso de soporte creado por SupportAssist es, por lo general, más rápido que el de un caso de soporte creado mediante la comunicación por teléfono con el equipo de soporte técnico de Dell EMC. El caso de asistencia se crea a nivel de gravedad, que es importante, pero no urgente. Si considera que el caso de soporte requiere una atención más urgente, puede comunicarse con el equipo de soporte técnico de Dell EMC.

Para obtener más información sobre el acuerdo de soporte de Dell, consulte las [Descripciones del servicio](#).

## ¿Qué alertas abren casos de soporte predictivo antes de que se produzcan fallas de hardware?

Las alertas predictivas se basan en recopilaciones programadas que se envían a Dell EMC. Estas recopilaciones se analizan y se comparan para que podamos determinar que se producirá una falla con un alto grado de certeza. Los clientes que usan SupportAssist recibirán la creación automatizada de casos predictivos para el hardware del servidor (disco duro, backplane y expansores), siempre y cuando el servidor tenga un derecho de servicio ProSupport Plus activo.

## ¿Qué sucede si necesito ayuda para implementar la instalación de OpenManage Enterprise SupportAssist?

Muchos clientes descargan e instalan OpenManage Enterprise SupportAssist sin ayuda de Dell EMC. Para los que deseen ayuda, el conjunto de servicios de [ProDeploy](#) Enterprise incluye la activación y la configuración de OpenManage Enterprise SupportAssist.

## Umbral de alertas

El umbral de alerta de SupportAssist especifica los criterios que se deben cumplir para que se cree un caso de soporte (o se agregue) en el sistema de administración de casos de soporte técnico de Dell EMC.

Actualmente, existen dos tipos de políticas para determinar los criterios de creación o incorporación de un caso de soporte:

- Políticas de primera instancia: estas políticas crean o incorporan un caso de soporte cada vez que se detecta una alerta específica
- Políticas de instancias repetidas: estas políticas crean o incorporan un caso de soporte cuando se detecta una alerta específica una cantidad determinada de veces dentro de una duración específica

SupportAssist procesa todas las alertas de OpenManage Essentials y SCOM, pero un caso de soporte se crea solo en las siguientes situaciones:

- Si las políticas de SupportAssist califican la alerta para la creación de un caso de soporte
- Si SupportAssist está configurado correctamente para crear casos de soporte de forma automática
- Si la etiqueta de servicio tiene un derecho de servicio activo de ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center y ProSupport One for Data Center en el momento de la alerta

Para que SupportAssist cree un caso de soporte, la alerta debe coincidir con un criterio en la política de alerta definida en SupportAssist. Dell EMC puede cambiar una política para una alerta específica dentro de la política de alerta para la aplicación SupportAssist o la infraestructura de back-end en Dell EMC. Esto puede realizarse de vez en cuando, ya que los equipos de soporte técnico e ingeniería de Dell EMC continúan incorporando la experiencia de los datos de casos de soporte en todos los clientes.

## Políticas de primera instancia

Las políticas de primera instancia representan todos los eventos relacionados con el hardware. Estos eventos se pueden caracterizar de la siguiente manera:

- Problemas de hardware que afectan el acceso a aplicaciones o datos
- Problemas de hardware que requieren un reemplazo de partes
- Problemas de hardware que pueden provocar la pérdida o el daño de los datos
- Transgresión de valores de umbral críticos de sensores (ventilador, temperatura, alimentación, etc.)

## Políticas de instancia repetida

Estas políticas representan eventos críticos, de advertencia o informativos. Estos eventos dan como resultado un caso de soporte, si la alerta se produce varias veces dentro de una duración especificada.

### Eventos de advertencia


Por lo general, el equipo de soporte técnico de Dell EMC monitorea los eventos críticos y de advertencia que son redundantes. Un evento de advertencia indica que debe programar el tiempo para solucionar el problema. Estos eventos se pueden caracterizar de la siguiente manera:

- Problemas de hardware que tienen un impacto limitado en el acceso a las aplicaciones o los datos
- Dispositivos faltantes
- Eventos predictivos que indican que el hardware tiene un riesgo de falla
- Pérdida de redundancia o degradación (por lo general, dos instancias o menos)
- Transgresión de valores de umbral de advertencia críticos de sensores (ventilador, temperatura, alimentación, etc.). Por lo general, estos elementos tienen un umbral inferior a 5 instancias dentro de un período breve
- Eventos que dan como resultado una degradación de rendimiento leve en sus aplicaciones o acceso a datos
- Más de 5 instancias (alta frecuencia de instancias dentro de un período breve)
  - Eventos en los que el sistema no puede completar una acción solicitada (utilización >80 %)
  - Tipo de red de eventos

### Eventos informativos

- Problemas de hardware que tienen un impacto mínimo en el acceso a las aplicaciones o los datos
- Eventos que puede solucionar fácilmente
- Eventos de recuperación de errores
- Cambios en el inventario de hardware
- Cambios en los ajustes del sistema y el dispositivo
- Eventos de corrección automática poco frecuentes, como errores de medios de disco o ECC de un solo bit

Una vez que se crea un caso de soporte, SupportAssist recopila la información de estado del sistema del dispositivo y la carga a Dell EMC.

 **NOTA:** En el caso de los dispositivos que están cubiertos por un derecho de servicio de soporte básico de Dell EMC o tienen un derecho vencido, no se crea un caso de soporte, pero se recopila la información del estado del sistema y se carga a Dell EMC, siempre y cuando SupportAssist se configure correctamente.

## Apéndice de código de error

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

**Tabla 4. Apéndice de código de error**

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
<b>Registro</b>		
SAE-010001	Esta solicitud tiene un estado no válido.	Los únicos estados disponibles son ACTIVAR o DESACTIVAR.
SAE-010002	Solicitud no válida.	El formato de este cuerpo de solicitud debe ser JSON.
SAE-010003	El registro de este cliente ya está en curso.	Para obtener más información, comuníquese con el administrador de red.
SAE-010006	Se detectó un error mientras se intentaba registrar SupportAssist.	Vuelva a introducir la clave de acceso y el PIN, e intente volver a registrarse.
SAE-010007	No se puede registrar SupportAssist debido a que la clave de acceso y el PIN no son válidos.	Vuelva a ingresar la clave de acceso y el PIN, y, a continuación, intente volver a registrarse.
SAE-010008	La clave de acceso y el PIN ya caducaron.	Solicite una nueva clave de acceso y un PIN, y vuelva a intentarlo.
SAE-010009	La clave de acceso y el PIN ya se utilizaron.	Solicite una nueva clave de acceso y un PIN, y vuelva a intentarlo.
SAE-010010	Se produjo un error mientras se intentaba registrar SupportAssist.	Ingrese una clave de acceso y un PIN nuevos, y, a continuación, intente volver a registrarse.
SAE-010011	Se produjo un error mientras se intentaba registrar SupportAssist.	Vuelva a ingresar la clave de acceso y el PIN, y, a continuación, intente volver a registrarse.
SAE-010012	Este cliente ya se autenticó con el back-end de Dell EMC.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-010013	Se produjo un error durante la actualización del estado de conectividad.	Vuelva a intentarlo más tarde y, si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico.
SAE-010015	Se produjo un error durante la actualización del estado de registro del gateway.	Vuelva a intentarlo más tarde y, si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico.
SAE-010019	No se puede cambiar el estado de registro hasta que la clave de acceso y el PIN se hayan autenticado.	Complete la autenticación y, a continuación, vuelva a intentarlo.
SAE-010020	No se puede recuperar el archivo de propiedades.	Intente de nuevo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de.
SAE-010021	Se produjo un error desconocido durante la actualización del registro.	Intente de nuevo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de.
SAE-010022	Esta solicitud tiene un estado no válido.	Los únicos estados disponibles son ACTIVADO, DESACTIVADO o REGISTRO ELIMINADO.
SAE-010023	No se puede completar esta operación hasta que se complete el proceso de registro.	Complete el proceso de registro y vuelva a intentarlo.
SAE-010024	Falló el registro. Se envió un ID de cliente no válido desde el cliente.	Revise las entradas de la solicitud y vuelva a intentarlo.

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SAE-010026	Este cliente ya está registrado.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-010027	Esta solicitud estará bloqueada hasta que el cliente haya completado el proceso de registro con el back-end de Dell EMC.	Espere a que el proceso de registro se complete y vuelva a intentarlo. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-010032	Se produjo un error mientras se intentaba iniciar sesión en TechDirect.	Compruebe la conexión a Internet y, a continuación, vuelva a intentarlo.
SAE-010033	Se produjo un error mientras se intentaba establecer una comunicación con el gateway.	Compruebe la conexión a Internet y, a continuación, vuelva a intentarlo. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-010034	La integración de TechDirect falló debido a una entrada no válida.	Revise los detalles ingresados y vuelva a intentarlo.
SAE-010035	Esta OTP ya no es válida.	Solicite una nueva OTP y vuelva a intentarlo.
SAE-010036	La integración de TechDirect falló debido a un problema de servicio de IDM.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-010039	No se puede realizar esta acción hasta que el gateway esté integrado en la cuenta de Inteligencia de Servicio.	Integre el gateway en la cuenta de Inteligencia de Servicio y vuelva a intentarlo.
SAE-010040	No se puede completar esta operación hasta que SupportAssist esté registrado.	Complete el proceso de registro y vuelva a intentarlo.
SAE-010041	Caducó el token de actualización.	Vuelva a iniciar sesión.
SAE-010046	El servidor del gateway entregó una respuesta vacía para esta solicitud.	Revise los detalles de la solicitud y vuelva a intentarlo.
SAE-010047	Se produjo un error de base de datos mientras se guardaba el ID de registro.	Vuelva a intentarlo más tarde y, si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico.
SAE-010060	No se pudo completar esta operación debido a un error de base de datos desconocido.	Vuelva a intentarlo más tarde y, si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico.
SAE-010063	No se pudo completar la validación del cliente debido a un error del servidor.	Vuelva a intentarlo más tarde y, si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico.
SAE-010064	Se detectó un error y no se pudo realizar esta acción.	Vuelva a intentarlo más tarde y, si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico.
SAE-010065	No se pudo validar esta clave de acceso ni el PIN porque el nombre de empresa que entregó la solicitud estaba en blanco o no era válido.	Revise las entradas y vuelva a intentarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de.
SAE-010066	No se permite editar el nombre de una empresa.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-010068	Se produjo un error durante la validación.	Revise las entradas y vuelva a intentarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de.
SAE-010069	Este cliente ya está registrado.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-010070	No se pueden validar los detalles del contacto con el gateway.	Revise las entradas y vuelva a intentarlo. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SAE-010071	No se pueden validar los detalles de envío.	Intente de nuevo. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-010074	No se puede completar esta operación porque el plug-in SupportAssist ya se eliminó del gateway.	Registre y active el plug-in, y, a continuación, vuelva a intentarlo.
SAE-010080	No se puede cambiar este estado de registro del gateway hasta que se complete el registro inicial.	Complete el proceso de registro y vuelva a intentarlo.
SAE-010081	No se puede completar esta operación debido a un error con los servidores de back-end de Dell EMC.	Vuelva a intentar más tarde. Si el problema persiste, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de.
SAE-010082	No se puede completar esta operación debido a un error de certificado.	Reinicie el servicio y vuelva a intentarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de.
SAE-010083	No se puede intentar esta operación porque la conectividad está desactivada.	Verifique que el plug-in esté activado y vuelva a intentarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de.
SAE-010084	No se pudo completar la operación debido a un error desconocido.	Vuelva a intentarlo más tarde y, si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico.
SAE-010085	No se pudo completar la operación debido a un error desconocido.	Compruebe si el registro se completó y, a continuación, reinicie el servicio y vuelva a intentarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de.
SAE-010086	No se puede completar esta operación debido a un error de certificado.	Reinicie el servicio y vuelva a intentarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de.
SAE-010087	No se pudo registrar SupportAssist porque no se puede acceder a los servidores de back-end de Dell EMC.	Compruebe la conexión a Internet y vuelva a intentarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de.
SAE-010088	No se puede registrar, ya que esta clave de acceso no está asociada a este modelo.	Solicite una clave de acceso específica para este modelo y vuelva a intentarlo.
SAE-010089	No se puede continuar con el registro porque se produjo un error durante la implementación del gateway.	Vuelva a iniciar la implementación. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-010090	No se puede continuar con el registro porque se produjo un error durante la implementación del gateway.	Reinicie el sistema del host o la máquina virtual para el gateway, y vuelva a intentarlo. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-010091	Se produjo un error durante el registro.	Comuníquese con Soporte Técnico para obtener ayuda.
SAE-010092	Se produjo un error durante el registro debido a un problema del servidor.	Ingrese una nueva clave de acceso y un PIN, y, a continuación, vuelva a intentarlo.
SAE-010111	Se recibió un error de TechDirect y no se pudo completar esta acción.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-010114	Se recibió un error de TechDirect y no se pudo completar esta acción.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-010116	No se puede recuperar la información del estado debido a un código de país no válido.	Ingrese un código de país válido y vuelva a intentarlo.

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SAE-010117	No se puede recuperar la información de la ciudad debido a un código de país no válido.	Ingrese un código de país válido y vuelva a intentarlo.
SAE-010118	No se puede recuperar la información del envío debido a un código de país no válido.	Ingrese un código de país válido y vuelva a intentarlo.
SAE-010119	No se puede continuar con la operación debido a un número excesivo de intentos fallidos.	Espere 15 minutos e inténtelo de nuevo.
<b>Recopilaciones</b>		
SAE-030001	La operación ha fallado. No se puede realizar la operación debido a que se produjo un error en el gateway.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030002	Falló la recopilación. El gateway no pudo intentar recopilar esta telemetría debido a que no hay suficiente espacio en el disco.	Libere espacio y vuelva a intentarlo. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030003	La operación ha fallado. No se pudo ejecutar esta consulta en la base de datos.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030004	La operación ha fallado. No se pudieron ejecutar estas consultas en la base de datos.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030005	Falló la recopilación. No se puede recopilar la telemetría del dispositivo desde el dispositivo.	No se puede recopilar la telemetría del dispositivo desde el dispositivo porque este no está disponible.
SAE-030006	Falló la recopilación.	Vuelva a intentar la recopilación después de unos minutos.
SAE-030007	La operación ha fallado. El gateway no pudo actualizar el estado de esta recopilación en la base de datos.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030008	El gateway no pudo iniciar esta recopilación.	El campo "Propósito" es necesario para las recopilaciones de varios dispositivos y el valor actual no se encuentra o no es válido. Compruebe el valor y vuelva a intentarlo.
SAE-030009	No se puede ejecutar esta recopilación.	Saque este dispositivo del grupo de almacenamiento provisional y vuelva a intentarlo.
SAE-030010	Falló la recopilación.	Este dispositivo no está disponible, por lo que no puede intentar recopilar telemetría desde él.
SAE-030011	Este dispositivo no admite la recopilación de telemetría.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030012	La operación ha fallado. No hay registros asociados para este ID de trabajo, de modo que no hay nada que entregar.	Compruebe los valores de ID de trabajo y vuelva a intentarlo.
SAE-030013	No hay recopilaciones en curso disponibles que se puedan cancelar para este dispositivo.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030014	No se encontraron registros que coincidan con los criterios de búsqueda.	Actualice los criterios de búsqueda e inténtelo nuevamente.
SAE-030015	La operación ha fallado. El gateway no pudo actualizar el resultado de esta recopilación en la base de datos.	Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030016	La operación ha fallado. El gateway no pudo actualizar el registro de esta recopilación en la base de datos.	Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SAE-030017	La operación ha fallado. El gateway no pudo actualizar el registro específico del dispositivo de esta recopilación en la base de datos.	Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030018	El gateway no pudo cancelar esta recopilación de telemetría.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030019	La operación ha fallado.	El gateway no pudo encontrar un registro para esta recopilación.
SAE-030020	El gateway canceló correctamente esta recopilación de telemetría.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030021	El gateway no puede intentar esta operación sin una antigüedad de recopilación.	Ingrese una y vuelva a intentarlo.
SAE-030022	El gateway no puede intentar esta operación sin una antigüedad de recopilación válida.	Asegúrese de que la entrada no sea un valor nulo y, a continuación, vuelva a intentarlo.
SAE-030023	La operación ha fallado. Falta la fecha de inicio o de finalización.	Ingrese la fecha de inicio y de finalización, y, a continuación, vuelva a intentarlo.
SAE-030024	La operación ha fallado. No se encontraron registros que coincidan con los criterios de búsqueda.	Actualice los criterios y vuelva a intentarlo.
SAE-030025	No se puede recuperar la telemetría debido a un error interno de la base de datos.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030026	La operación ha fallado. Falta el ID del dispositivo.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030027	La operación ha fallado. Falta el ID de la recopilación.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030028	La operación ha fallado. El gateway no puede comunicarse con el servicio de descubrimiento.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030029	La operación falló porque no se pudieron recuperar los detalles del registro del cliente actual.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030030	La operación ha fallado. El gateway no puede comunicarse con el servicio de registro.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030031	La operación ha fallado. El gateway no puede recuperar los ajustes de recopilación de las preferencias de la aplicación.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030032	La operación ha fallado. El gateway no puede comunicarse con el servicio de preferencias.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030033	La operación ha fallado. El gateway no pudo comunicarse con el servicio de inventario.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030034	La operación ha fallado. El gateway no pudo recuperar los detalles del dispositivo del servicio de inventario.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SAE-030035	La operación ha fallado. El gateway no pudo recuperar recopilaciones con el ID de recopilación.	
SAE-030036	La operación ha fallado. El gateway no pudo recuperar estas recopilaciones desactualizadas.	
SAE-030037	La operación ha fallado. El gateway no puede recuperar el ID del dispositivo desde la asignación de dispositivos de recopilación.	
SAE-030038	Se produjo un error con la eliminación de la recopilación. El gateway no pudo eliminar estas recopilaciones con el ID.	
SAE-030039	Se produjo un error con la eliminación de la recopilación. El gateway no pudo eliminar las recopilaciones del sistema de archivos.	
SAE-030040	Se produjo un error con la eliminación de la recopilación. El gateway no pudo eliminar los archivos .zip del directorio de informes.	
SAE-030041	La operación ha fallado. El gateway no pudo recuperar la recopilación mediante el ID del dispositivo.	
SAE-030042	La operación ha fallado. El gateway no pudo actualizar el estado de carga de esta recopilación en la base de datos.	
SAE-030043	Se produjo un error durante la carga de la recopilación.	Esta recopilación no es compatible con la carga.
SAE-030044	Se produjo un error durante la carga de la recopilación. El tamaño del informe supera el límite máximo.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030045	Falló la recopilación. El gateway detectó un error durante la creación de un registro en la base de datos.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030046	Falló la recopilación. El gateway no pudo actualizar el estado de este registro en la base de datos.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030047	Falló la recopilación. El gateway no pudo recuperar este registro debido a un error interno de la base de datos.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030048	Falló la recopilación. El gateway no pudo eliminar este registro debido a un error interno de la base de datos.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030049	Se produjo un error durante la carga de la recopilación. El gateway no pudo cargar el archivo de resultados de la recopilación en los servidores.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030050	Se produjo un error durante la carga de la recopilación. El gateway no puede comprobar el estado de carga de la recopilación.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030051	Se produjo un error durante la carga de la recopilación. La carga falló debido a un problema del servidor.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030052	Se produjo un error durante la carga de la recopilación. Se agotó el tiempo de espera de carga de los resultados de la recopilación.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SAE-030053	Se produjo un error durante la carga de la recopilación. El archivo de resultados de la recopilación no está disponible.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030054	Se produjo un error durante la carga de la recopilación. El gateway no pudo completar la carga de los resultados de la recopilación.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030055	Se produjo un error durante la carga de la recopilación. El gateway no pudo comprobar el estado de carga de la recopilación.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030056	Se produjo un error durante la carga de la recopilación. El archivo del informe de recopilación no está disponible en nuestros servidores.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030057	Falló la recopilación. El gateway no puede comunicarse con el servicio de conectividad.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030058	La operación ha fallado. El gateway no puede recuperar los detalles del atributo de recopilación para la vista de árbol.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030059	La operación ha fallado. El gateway no puede recuperar los detalles del atributo de recopilación, ya que falta el ID de objeto.	
SAE-030060	La operación ha fallado. No se encontraron los datos asociados a esta recopilación.	
SAE-030061	La operación ha fallado. El gateway no puede recuperar los componentes de recopilación para la vista de árbol.	
SAE-030062	La operación ha fallado. El gateway no puede recuperar los registros estructurados para la vista de árbol.	
SAE-030063	La operación ha fallado. El gateway no puede recuperar los registros estructurados, ya que falta el ID de objeto.	
SAE-030064	No se puede iniciar una nueva recopilación debido a que la recopilación está en curso o la recopilación se realizó en las últimas 24 horas.	
SAE-030065	Puede iniciar esta recopilación basada en alertas.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030066	Falló la recopilación. El gateway no pudo actualizar el ID de tarea del plug-in en la base de datos.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030067	Falló la recopilación. El gateway no pudo actualizar el progreso de recopilación en la base de datos.	
SAE-030068	Falló la recopilación. El gateway no pudo actualizar el código de error para la recopilación de dispositivos.	
SAE-030069	Falló la recopilación. El gateway no pudo completar una recopilación de evidencia.	
SAE-030070	La operación ha fallado. Una solicitud de recopilación de evidencia no válida.	

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SAE-030071	El gateway no pudo recuperar el estado actual de la tabla de recopilación periódica.	
SAE-030072	El gateway no pudo recuperar la hora de inicio de esta recopilación periódica.	
SAE-030073	El gateway no pudo recuperar el estado de la recopilación de dispositivos de la tabla de asignación de dispositivos de recopilación.	
SAE-030074	La operación ha fallado. El gateway detectó un error durante la actualización del estado de esta recopilación en la base de datos.	
SAE-030075	Una recopilación periódica programada ya está en curso.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030076	La recopilación periódica programada ya se ejecutó durante este mes.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030077	El gateway no pudo eliminar los datos de esta recopilación periódica.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030078	El gateway no pudo crear una entrada de datos a partir de esta recopilación periódica.	
SAE-030079	La operación ha fallado. El gateway no pudo recuperar la lista de activos del servicio de inventario.	
SAE-030080	Falló la recopilación. El gateway no pudo iniciar esta recopilación periódica.	
SAE-030081	Falló la recopilación. El gateway recibió un estado nulo del servicio de plug-in.	
SAE-030082	Falló la recopilación. El gateway no pudo recuperar los detalles acerca del progreso de la tarea para esta recopilación.	
SAE-030083	No se puede realizar esta operación debido a un rango de fechas no válido.	La fecha de inicio debe ser anterior a la fecha de finalización.
SAE-030084	La operación ha fallado. El formato para la fecha de inicio o fecha de finalización no es válido.	Ingrese las fechas de inicio y finalización en la formación correcta, y vuelva a intentarlo.
SAE-030085	El gateway no puede realizar esta operación debido a un filtro de tipo de recopilación no válido.	Cambie el valor de filtro y vuelva a intentarlo.
SAE-030086	La operación ha fallado. El filtro de tipo de dispositivo no es válido.	Actualice este valor de filtro y, a continuación, vuelva a intentarlo.
SAE-030087	La operación ha fallado. El filtro de propósito de la recopilación no es válido.	
SAE-030088	La operación ha fallado. El filtro de estado de la recopilación no es válido.	
SAE-030089	La operación ha fallado. El parámetro "organizar por" no es válido.	
SAE-030090	La operación ha fallado. El parámetro "ordenar por" no es válido.	
SAE-030091	La operación ha fallado. El valor de la etiqueta de servicio no es válido.	Ingrese una etiqueta de servicio válida y, a continuación, vuelva a intentarlo.

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SAE-030092	La operación ha fallado. El nombre de host o la dirección IP no son válidos.	Ingrese una dirección IP y un nombre de host válidos, y vuelva a intentarlo.
SAE-030093	La operación ha fallado. Parámetro de límite no válido.	Cambie el parámetro de límite y vuelva a intentarlo.
SAE-030094	La operación ha fallado. Parámetro de desplazamiento no válido.	Cambie el parámetro de desplazamiento y vuelva a intentarlo.
SAE-030095	La operación ha fallado. Parámetro de índice no válido.	Cambie el parámetro del índice y vuelva a intentarlo.
SAE-030096	La operación ha fallado. El gateway no pudo interactuar con el servicio de dominio del caso.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030097	La operación ha fallado. El gateway no pudo transferir el archivo de recopilación a la MFT.	Vuelva a intentar más tarde. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030098	La operación ha fallado. El gateway no pudo recuperar el ID de trabajo de la tabla de recopilación periódica.	
SAE-030099	La operación ha fallado. El gateway no pudo recuperar los ID de activos de la tabla de recopilación periódica.	
SAE-030199	El gateway está recopilando telemetría desde este dispositivo.	Vuelva a intentarlo una vez que se haya completado.
SAE-030101	La carga de los datos de telemetría recopilados no se ha iniciado.	Espere unos minutos. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030103	Se actualizó el informe de la telemetría recopilada.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030104	La operación ha fallado. El gateway no pudo comunicarse con un servidor requerido para cargar el archivo.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030105	La operación ha fallado. El gateway no pudo comunicarse con un servidor requerido para comprobar el estado del archivo cargado.	Verifique la conectividad del gateway al back-end de Dell EMC. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030106	Se produjo un error durante el análisis del certificado.	Vuelva a intentar más tarde. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030107	El certificado del dispositivo es obligatorio y no puede ser nulo ni estar vacío.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030200	Hay una actualización en curso.	Vuelva a intentarlo una vez que se haya completado.
SAE-030201	Se produjo un error durante la carga. Se está llevando a cabo una actualización actualmente.	Vuelva a intentarlo una vez que se haya completado. .
SAE-030300	Una recopilación programada de análisis de datos ya está en curso.	Vuelva a intentarlo una vez que se haya completado.
SAE-030301	La operación ha fallado. El parámetro de filtro de columna no es válido.	Ingrese un filtro de columna válido y vuelva a intentarlo.
SAE-030302	No se puede ejecutar esta operación, ya que ningún activo puede ejecutar recopilaciones frecuentes.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030303	No se puede iniciar la recopilación de análisis de datos. Se produjo un error inesperado.	Vuelva a intentar más tarde. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SAE-030304	No se puede iniciar la recopilación de análisis de datos. El gateway no pudo recuperar los recursos por propiedad.	Vuelva a intentar más tarde. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030400	El gateway no pudo iniciar esta descarga.	El archivo no está disponible.
SAE-030401	El gateway no pudo iniciar esta descarga.	El tipo de archivo no es compatible.
SAE-030402	El gateway no pudo iniciar esta descarga. Se requiere un parámetro de detalle de archivo para descargar este archivo.	Ingrese uno y, a continuación, vuelva a intentar esta solicitud.
SAE-030500	Falló la recopilación. No se puede acceder a este dispositivo.	Verifique si puede acceder a este dispositivo desde el gateway. Si puede acceder a este dispositivo, vuelva a intentar la recopilación. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> .
SAE-030501	Falló la recopilación. Este dispositivo tiene una dirección IP no válida.	Introduzca una dirección IP válida para este dispositivo en el gateway. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> .
SAE-030502	Falló la recopilación. No se puede acceder a este dispositivo.	Verifique si puede acceder a este dispositivo desde el gateway. Si puede acceder a este dispositivo, vuelva a intentar la recopilación. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> .
SAE-030503	Falló la recopilación. Este dispositivo tiene una dirección IP no válida.	Introduzca una dirección IP válida para este dispositivo en el gateway. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> .
SAE-030504	Falló la recopilación. El gateway no pudo descargar un archivo de certificado desde este dispositivo.	Compruebe los ajustes del firewall y de la red, asegúrese de que puede descargar los archivos de certificado y, a continuación, vuelva a intentar la recopilación. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> .
SAE-030505	El gateway no puede recopilar telemetría desde este dispositivo.	El nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.
SAE-030507	El gateway no puede recopilar ninguna telemetría desde este dispositivo.	Para ver la lista de secciones que pueden tener información incompleta, descargue el archivo de recopilación y haga clic en la pestaña <b>Estado de la sección</b> .
SAE-030508	El gateway no puede recopilar todos los datos de telemetría de este dispositivo porque el proceso de recopilación superó el límite de tiempo.	Vuelva a intentar la recopilación. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> .
SAE-030509	El gateway recopiló correctamente todas las telemetría de este dispositivo.	Vuelva a intentar la recopilación. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> . Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030510	Error desconocido. El gateway no pudo empaquetar la telemetría desde este dispositivo.	Vuelva a intentar más tarde. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030511	Error de recopilación. El gateway no pudo recopilar la telemetría desde este dispositivo debido a un error desconocido.	Vuelva a intentar la recopilación. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> . Si el problema

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
		persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030512	Error de conexión. El gateway no pudo conectarse al dispositivo.	Compruebe las credenciales de inicio de sesión para el dispositivo en el gateway y que el usuario asociado tenga privilegios de administrador o privilegios elevados en el dispositivo.
SAE-030513	Error de conexión. El gateway no pudo conectarse al dispositivo.	Compruebe las credenciales de inicio de sesión para el dispositivo en el gateway y que el usuario asociado tenga privilegios de administrador o privilegios elevados en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar la recopilación. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> . Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030514	Falló la recopilación. Este dispositivo tiene credenciales incorrectas o privilegios restringidos.	Compruebe el inicio de sesión y la contraseña de este dispositivo en el gateway, y asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador para el dispositivo. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> .
SAE-030515	Error de conexión. El gateway no pudo conectarse al dispositivo.	Compruebe las credenciales de inicio de sesión para el dispositivo en el gateway y que el usuario asociado tenga privilegios de administrador o privilegios elevados en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar la recopilación. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> . Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030518	Error de conexión. El gateway no pudo conectarse al dispositivo.	Compruebe las credenciales de inicio de sesión para el dispositivo en el gateway y que el usuario asociado tenga privilegios de administrador o privilegios elevados en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar la recopilación. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> . Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030520	Error de conexión. El gateway no pudo conectarse al dispositivo.	Compruebe las credenciales de inicio de sesión para el dispositivo en el gateway y que el usuario asociado tenga privilegios de administrador o privilegios elevados en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar la recopilación. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> . Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030521	Error de conexión. El gateway no pudo conectarse al dispositivo.	Verifique que el servicio SSH se esté ejecutando en el dispositivo y vuelva a intentar la recopilación. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> . Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030522	Falló la recopilación. No se puede conectar con el dispositivo.	Compruebe el inicio de sesión y la contraseña de este dispositivo en el gateway, y asegúrese de que

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
		la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador para el dispositivo. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> .
SAE-030523	Falló la recopilación. El gateway no pudo validar la validación de la clave de host de SSH.	Vuelva a intentar más tarde. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030524	Falló la recopilación. Las credenciales opcionales del dispositivo no están presentes.	Actualice las credenciales del dispositivo y vuelva a intentar la recopilación. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> .
SAE-030525	Falló la recopilación. El gateway no pudo recuperar la telemetría de este dispositivo debido a una solicitud incorrecta.	Vuelva a intentar más tarde. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030526	Falló la recopilación. El gateway no se pudo conectar a este dispositivo porque los puertos requeridos no están abiertos.	
SAE-030527	Falló la recopilación. La identificación del dispositivo falló.	
SAE-030528	Falló la recopilación. El tipo elegido para este dispositivo es incorrecto.	
SAE-030529	Falló la recopilación. El tipo de este dispositivo es nulo o falta.	Actualice el tipo de dispositivo y vuelva a intentar la recopilación. Para volver a intentar la recopilación, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> .
SAE-030530	Falló la recopilación. El tipo de dispositivo no es compatible con la recopilación de telemetría.	
SAE-030531	Falló la recopilación. El gateway no pudo encontrar el URI de solicitud.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-030532	Falló la recopilación. El gateway requiere autenticación de proxy para acceder a este dispositivo.	Revise los detalles de proxy para este dispositivo y, a continuación, vuelva a ejecutar la recopilación seleccionando este dispositivo y haciendo clic en "Iniciar recopilación".
SAE-030533	Falló la recopilación. El gateway no pudo recuperar la telemetría de este dispositivo debido a una solicitud incorrecta.	Vuelva a intentar más tarde. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para obtener asistencia.
SAE-030534	Falló la recopilación. El gateway no pudo recuperar la telemetría de uno o más dispositivos.	Para obtener más información sobre la falla, descargue el archivo de recopilación y haga clic en la pestaña "Estado de la sección".
<b>Casos</b>		
SAE-071000	Registre la instalación de SupportAssist para ver las alertas actuales.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-070000	La solicitud tiene una entrada de nombre no válida.	Compruebe los valores y vuelva a intentarlo. Para obtener más información acerca de las API RESTful expuestas por OpenManage Enterprise SupportAssist, consulte el <a href="#">Portal para desarrolladores de Dell</a> .
SAE-070001	La solicitud tiene una entrada de desplazamiento no válida.	
SAE-070002	La solicitud tiene un límite no válido.	
SAE-070003	La solicitud tiene un valor de índice no válido.	
SAE-070004	La solicitud tiene una consulta de organización no válida.	

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>	
SAE-070005	La solicitud tiene una consulta de orden no válida.		
SAE-070006	La solicitud tiene un tipo de dispositivo no válido.		
SAE-070007	La solicitud tiene un origen de eventos no válido.		
SAE-070008	La solicitud tiene un contrato de servicio no válido.		
SAE-070009	La solicitud tiene una etiqueta de servicio no válida.		
SAE-070010	La solicitud tiene un número de caso no válido.		
SAE-070011	La solicitud tiene un estado de caso no válido.		
SAE-070012	La solicitud tiene un nombre de host o una dirección IP no válidos.		
SAE-070013	La solicitud tiene un nombre de atributos no válido.		
SAE-070014	La solicitud tiene un título de caso no válido.		
SAE-070015	La solicitud tenía algunas entradas no válidas.		
SAE-070016	La solicitud incluía una operación de casos no válida.		
SAE-070017	Elimine los caracteres no válidos en la sección "Notas".		Para obtener más información acerca de las API RESTful expuestas por OpenManage Enterprise SupportAssist, consulte el <a href="#">Portal para desarrolladores de Dell</a> .
SAE-070101	Se ha producido un error inesperado.		Vuelva a intentar más tarde. Si el problema persiste, comuníquese con Soporte Técnico para recibir asistencia.
SAE-070102			
SAE-070103			
SAE-070104			
SAE-070105			
SAE-070106			
SAE-070107			
SAE-070108			
SAE-070109			
SAE-070110			
SAE-070111			
SAE-070112			
SAE-070113			
SAE-070114			
SAE-070115			
SAE-070116			
SAE-070153			
SAE-070154			
SAE-070155			
SAE-070156			
SAE-070157			
SAE-070158			
SAE-070201	Ingrese un tipo de operación válido para continuar.	Para obtener más información acerca de las API RESTful expuestas por OpenManage Enterprise SupportAssist, consulte el <a href="#">Portal para desarrolladores de Dell</a> .	

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SAE-070202	Ingrese un ID de caso válido para continuar.	Para obtener más información acerca de las API RESTful expuestas por OpenManage Enterprise SupportAssist, consulte el <a href="#">Portal para desarrolladores de Dell</a> .
SAE-070203	El límite de caracteres superó el límite máximo de 7500.	Elimine algunos caracteres para continuar.
SAE-070204	Se produjo un error desconocido.	Inténtelo de nuevo después de unos minutos. Si el problema persiste, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica.
SAE-070205	Esta acción no está permitida para un caso con este estado actual.	Actualice para ver el estado actual del caso y vuelva a intentarlo.
SAE-070206	No se admite debido a que el origen de este evento no es SupportAssist.	Para obtener más información acerca de las API RESTful expuestas por OpenManage Enterprise SupportAssist, consulte el <a href="#">Portal para desarrolladores de Dell</a> .
SAE-070207	Esta acción no está disponible en un caso cerrado.	Ninguno
SAE-070208	Problemas con la conexión.	Compruebe la conexión a Internet y el ajuste de proxy, y vuelva a intentarlo. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-070209	Esta acción no se permite en un caso ficticio.	Ninguno
SAE-070214	Se ha producido un error inesperado.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-070301 SAE-070302 SAE-070303 SAE-070304 SAE-070305 SAE-070306 SAE-070307 SAE-070308 SAE-070309 SAE-070310 SAE-070311 SAE-070312 SAE-070313 SAE-070314 SAE-070315 SAE-070316	Se ha producido un error inesperado.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-070317	Se agotó el tiempo de espera de la solicitud. El servidor no es accesible o hay un problema con la conexión.	Compruebe la conexión a Internet y el ajuste de proxy, y vuelva a intentarlo. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-070400 SAE-070401 SAE-070402	Se ha producido un error inesperado.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SAE-070403 SAE-070404 SAE-070405 SAE-070406 SAE-070407 SAE-070408		
SAE-070500 SAE-070501 SAE-070502 SAE-070503 SAE-070504 SAE-070505 SAE-070506 SAE-070507 SAE-070508 SAE-070509 SAE-070510 SAE-070511 SAE-070512 SAE-070513 SAE-070514 SAE-070515	Se ha producido un error inesperado.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-071001 SAE-071002	Se ha producido un error inesperado.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-071004	No se puede completar la operación. Se agotó el tiempo de espera de la solicitud.	Intente de nuevo. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-071005	No se pueden recuperar uno o más casos.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-074001	No se encontró el activo. Se recibió una alerta desde un dispositivo que actualmente no es supervisado por SupportAssist.	Para supervisar el dispositivo desde el cual recibió la alerta, agregue el dispositivo.
SAE-074002	Se recibe una alerta desde un dispositivo inactivo o de almacenamiento provisional.	Vuelva a colocar este dispositivo en un estado activo para volver a activar el monitoreo.
SAE-074003	Se produjo un error mientras se mostraba esta alerta.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-074004	Se produjo un error mientras se mostraba esta alerta.	Pruebe y actualice la configuración de SupportAssist para evitar este problema en el futuro.
SAE-074005 SAE-074006	Se produjo un error mientras se mostraba esta alerta.	Vuelva a intentar más tarde. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.

**Tabla 4. Apéndice de código de error (continuación)**

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SAE-074007	Se produjo un error mientras se mostraba esta alerta.	Desactive el modo de mantenimiento para evitar este error.
SAE-074008	Esta alerta no estaba disponible debido a que el monitoreo está desactivado en este dispositivo.	Active el monitoreo en el dispositivo y vuelva a intentarlo.
SAE-074009	Esta alerta no estaba disponible debido a que no está presente en el archivo de políticas.	Ninguno
SAE-074009	Esta alerta no se puede ver hasta que se registre la instalación de SupportAssist.	Registre SupportAssist con el back-end de Dell EMC y vuelva a intentarlo.
SAE-074010	Se ha producido un error desconocido.	Inténtelo de nuevo después de unos minutos. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-074011	Se detectó un error que se relaciona con el modo de mantenimiento.	Desactive el modo de mantenimiento para evitar que se produzcan errores similares.
SAE-074012 SAE-074013 SAE-074014 SAE-074015 SAE-074016 SAE-074017 SAE-074018 SAE-074019 SAE-074020 SAE-074021	Se ha producido un error desconocido.	Inténtelo de nuevo después de unos minutos. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-074022	Estado del caso en curso	Ninguno
SAE-074023	Estado del caso realizado	Ninguno
SAE-074024	Se produjo un problema de conexión.	Compruebe la conexión a Internet y el ajuste de proxy, y vuelva a intentarlo. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.
SAE-074025	No se puede crear un caso.	Comuníquese con Soporte Técnico para crear un caso de forma manual.
SAE-074026	No se puede crear un caso.	Comuníquese con Soporte Técnico para comprobar el estado de la etiqueta de servicio.
SAE-074027	No se puede crear un caso.	Comuníquese con Soporte Técnico para crear un caso de forma manual.
SAE-074028	No se puede crear un caso.	Comuníquese con Soporte Técnico para comprobar el estado de la etiqueta de servicio.
SAE-074029	Se produjo un error relacionado con el modo de mantenimiento.	Desactive el modo de mantenimiento para evitar un tipo de error similar.
SAE-074600 SAE-074601	Se ha producido un error desconocido.	Inténtelo de nuevo después de unos minutos. Consulte la documentación del producto para seleccionar un método de contacto conveniente.

## Acceso a contenido de soporte desde el sitio de soporte de Dell EMC

Acceda al contenido de soporte relacionado con un arreglo de herramientas de administración de sistemas mediante enlaces directos, vaya al sitio de soporte de Dell EMC o use un motor de búsqueda.

- Enlaces directos:
  - Para Dell EMC Enterprise Systems Management y Dell EMC Remote Enterprise Systems Management:<https://www.dell.com/esmmanuals>
  - Para Dell EMC Virtualization Solutions:[www.dell.com/virtualizationsolutions](http://www.dell.com/virtualizationsolutions)
  - Para Dell EMC OpenManage:<https://www.dell.com/openmanagemanuals>
  - Para iDRAC:<https://www.dell.com/idracmanuals>
  - Para Dell EMC OpenManage Connections Enterprise Systems Management:<https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
  - Para Dell EMC Serviceability Tools:<https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Sitio de soporte de Dell EMC:
  1. Vaya a <https://www.dell.com/support>.
  2. Haga clic en **Examinar todos los productos**.
  3. En la página **Todos los productos**, haga clic en **Software** y, luego, haga clic en el enlace necesario.
  4. Haga clic en el producto necesario y, luego, haga clic en la versión necesaria.

Mediante los motores de búsqueda, escriba el nombre y la versión del documento en el cuadro Buscar.