

SupportAssist para PCs de Empresas com SO Windows Itens declaráveis

Dados recolhidos pelo SupportAssist

Os dados necessários para a deteção e resolução de problemas são recolhidos automaticamente a partir do sistema pelo SupportAssist e enviados com segurança para o suporte técnico. Estes dados permitem que a Dell lhe proporcione uma experiência de suporte melhor, mais eficiente e mais rápida.

Para além de sistemas de monitorização para problemas de hardware e software, o SupportAssist também recolhe dados de utilização e desempenho do sistema. Pode utilizar as informações recolhidas para tomar decisões empresariais, por exemplo, atualizações de hardware.

Dados de monitorização do sistema

A tabela seguinte apresenta os dados recolhidos a partir de vários componentes do sistema:

Tabela 1. Monitorização do sistema

Categorias	Atributos
Informações do Sistema	Etiqueta de Serviço do Sistema
	Modelo do Sistema
	Motherboard ePPID
	Versão do BIOS
	Tipo de Sistema
	Informações do Processador
	Velocidade do Processador
	Controlador de Vídeo
	Bytes de RAM de Vídeo
	Número de Ecrãs
	Sistema Operativo
	Watts do Transformador
	Informações sobre o Disco Lógico
	Memória RAM (GB) do sistema
Utilização e Alimentação do Sistema	Horas com alimentação CA
	Horas com alimentação CC
	Ciclos de Alimentação
	Estados de Suspensão

Tabela 1. Monitorização do sistema (continuação)

Categorias	Atributos
	Tempo em Estados de Suspensão
	Configurações de gestão de energia
Bateria	Posição
	Data de Fabrico
	Número de Série
	Química
	Capacidade de design
	Nome
	Nome do Fabricante
	ePPID
	Corrente
	Tensão
	Ciclos
	Capacidade de Carga Total
	Temperatura
	Registos de fabricante
Armazenamento (HDD/SSD)	Posição do Disco
	Nome do Disco
	Modelo de Fabrico do Disco
	Tamanho do Disco MB
	Disco ePPID
	Posição da Partição do Disco
	Nome da Partição do Disco
	Tamanho da Partição do Disco MB
	Percentagem de Tempo de Leitura
	Percentagem de Tempo de Gravação
	Percentagem de Tempo de Inatividade
	Bytes Lidos MB
	Bytes Escritos MB
	Registos SMART
Eventos de Sistema	Eventos de Falha SO
	Eventos de alimentação
	Eventos Térmicos
	Eventos de Erro de Arranque
	Eventos de Diagnóstico
Processador	Utilização da CPU
	Linhas de Processamento Simultâneas

Tabela 1. Monitorização do sistema (continuação)

Categorias	Atributos
	Tamanhos de Fila
	Estados C
Memória	Posição do DIMM
	Nome do DIMM
	Fabricante do DIMM
	Peça do DIMM
	Localização do DIMM
	Série do DIMM
	Utilização de Memória Livre/Disponível
	Atividade de Paginação
Condições térmicas	RPM/Estado da Ventoinha
	Condições Térmicas do Sistema
	Condições Térmicas da Bateria
	Condições Térmicas da CPU
Mecanismos	Estado do Conector/Cabo Interno
	Ciclos de dobradiça
	Inserções de alimentação – CA/CC
	Ciclos de estação de ancoragem
Rede	Nome do Adaptador
	Adaptador MAC
	Nome do Dispositivo Adaptador
	Adaptador IMEI
	Utilização da rede
	Tempo de utilização da WLAN/WLAN
	Velocidade de ligação
Ecrã	Informações do Fornecedor do Ecrã
	Níveis de luminosidade
Software	Aplicações instaladas
	Controladores
	Atualizações do Sistema Operativo

Dados da monitorização do sistema de rotina

A tabela seguinte descreve a informação do sistema que é recolhida e enviada para a Dell, uma vez a cada 24 horas, como parte da monitorização do sistema de rotina.

Tabela 2. Monitorização do sistema de rotina

Atributo	Descrição
Versão do esquema	Versão do esquema usada para a monitorização do sistema de rotina
Versão do Agente	Versão do SupportAssist implementado no sistema
Etiqueta de Serviço	Identificador único do sistema
Modelo do sistema	Nome do modelo do sistema
Informação de registo	Estado do registo do SupportAssist
Versão do SO	Versão do sistema operativo que está a ser executada no sistema
Versão do PS	Conjunto de correções do sistema operativo
Data UTC	Hora e data do momento em que a informação de monitorização do sistema de rotina foi enviada para a Dell
Versão do BIOS	Versão do BIOS que está instalada no sistema
Estado	Estado do alerta consoante a gravidade, por exemplo, advertência
Descrição	Informação sobre a falha no sistema, por exemplo, consumo elevado de CPU
Espaço livre no disco rígido	Espaço livre no disco rígido do sistema
Uso de memória	Quantidade de memória de sistema usada
Utilização da CPU	Utilização média da CPU
Data local	Data e hora do sistema
Última Data de Arranque	Data e hora do momento em que o sistema foi reiniciado pela última vez
Data de Execução Atualizada do Windows	Data e hora do momento em que o Windows foi atualizado pela última vez no sistema
Contagem de BSOD em 24 horas	Número de ocorrências de ecrã azul nas últimas 24 horas
Informação do alerta	Identificador único do alerta
Fonte	Fonte a partir da qual o alerta foi gerado
Tipo	Tipo do alerta, por exemplo, alerta preditivo

Dados de informações do PC

Se tiver ativado o SupportAssist para recolher dados de informações, os dados seguintes são recolhidos de vários componentes do sistema:

Tabela 3. Estatísticas do PC

Categorias	Atributos
Informações Estáticas do Sistema	Versão do BIOS
	Número de Modelo do Sistema
	Formato do Sistema
Informações Estáticas do Sistema Operativo	Sistema Operativo
	Nome
	Versão
	Número da Compilação

Tabela 3. Estatísticas do PC (continuação)

Categorias	Atributos
Informações de Gestão Estáticas da CPU	CPU
	Suporte vPro
Informações Estáticas da Bateria	Capacidade Máxima Fabricada em Watt-horas
Identificação do Utilizador	SID do Utilizador (Identificador de Segurança)
	Domínio do Utilizador
	Nome de Conta SAM do Utilizador
	Nome Principal do Utilizador
Identificação do Sistema	ID de Hardware
	Nome do anfitrião
	Etiqueta de Serviço
Informações Dinâmicas da Bateria	Hora de Início da Amostra
	Hora de Fim da Amostra
	Percentagem de Carga Atual (mín./máx./média)
	Capacidade Máxima Atual
	Duração da Sessão de Descarregamento
	Percentagem de Descarregamento durante a sessão de descarregamento
	Duração da Sessão de Carregamento
	Percentagem de Carregamento durante a sessão de carregamento
	Eventos de Ligar e Desligar o Carregador
Informações Dinâmicas da CPU	Percentagem de Utilização da CPU (mín./máx./média)
	Hora de Início da Amostra
	Hora de Fim da Amostra
Informações Dinâmicas da Memória	Percentagem de Utilização da Memória (mín./máx./média)
	Hora de Início da Amostra
	Hora de Fim da Amostra
Informações Dinâmicas do Ecrã	Hora de Início da Amostra
	Hora de Fim da Amostra
	Nome do Ecrã
	Instância do Ecrã (número)
	Indicador Interno ou Externo
	Largura em Pixels
	Altura em Pixels
	Comprimento Diagonal em Polegadas
Informações Dinâmicas do Disco Físico	Hora de Início da Amostra
	Hora de Fim da Amostra
	Nome do Disco
	Tempo Médio de Leitura (em milissegundos)

Tabela 3. Estatísticas do PC (continuação)

Categorias	Atributos
	Tempo Médio de Escrita (em milissegundos)
Informações Dinâmicas do Disco Lógico	Hora de Início da Amostra
	Hora de Fim da Amostra
	Letra do Disco
	Espaço Livre Médio (em MB)
	Percentagem de Ocupação Média (em %)
	Percentagem Disponível Média (em %)
Informações Dinâmicas da Aplicação de Primeiro Plano	Hora de Início da Amostra
	Hora de Fim da Amostra
	Nome EXE Totalmente Qualificado
	Tempo de Foco (em segundos)
	Versão da Aplicação
	Descrição da Aplicação
	Imagem do Ícone da Aplicação
	Nome do Produto
	Versão do Produto
	Informações da Janela
	Marcador Visível
	Marcador Maximizado
	Marcador Minimizado
	Marcador da Janela
	Coordenada Esquerda
	Coordenada Superior
	Coordenada Direita
	Coordenada Inferior
Contagem Sobreposta	
Informações Dinâmicas do Processo	Hora de Início da Amostra
	Hora de Fim da Amostra
	Nome EXE Totalmente Qualificado
	Atividade Média do Disco em Bytes Por Segundo
	Média Não-paginada de Bytes de Memória
	Média Paginada de Bytes de Memória
	Processamento Médio da CPU (em %)
Informações Dinâmicas da Rede	Hora de Início da Amostra
	Hora de Fim da Amostra
	Nome do Adaptador de Rede
	Total de Bytes Recebidos

Tabela 3. Estatísticas do PC (continuação)

Categorias	Atributos
	Total de Bytes Enviados
Informações Dinâmicas da GPU	Hora de Início da Amostra
	Hora de Fim da Amostra
	Descrição do Dispositivo (na realidade, nome do dispositivo)
	Porcentagem de Utilização da GPU (mín./máx./média)
	Utilização de Memória no Dispositivo em MB (mín./máx./média)
	Utilização de Memória no Dispositivo em MB (mín./máx./média)
	Memória Total no Dispositivo em MB (mín./máx./média)
	Utilização de Memória Partilhada em MB (mín./máx./média)
	Memória Total Partilhada em MB (mín./máx./média)
	Porcentagem de Utilização da GPU (mín./máx./média)
	Porcentagem de Utilização da Memória da GPU (mín./máx./média)
	Memória Disponível em MB (mín./máx./média)
	Memória Total em MB (mín./máx./média)
	Relógio do Núcleo em MHz (mín./máx./média)
	Relógio da Memória em MHz (mín./máx./média)
Temperatura em Celsius (mín./máx./média)	
Evento de Falha da Aplicação (Resumo)	Hora do Evento
	Processo em Falha (Aplicação)
	Nome Completo Qualificado
	Versão
	Descrição
	Nome do Produto
	Imagem do Ícone
	Módulo em Falha (DLL)
	Nome
	Versão
	Descrição
	Nome do Produto
	Descrição do Produto
	Valor Numérico
	Código de Exceção
Descrição de Intuitiva para o Utilizador	
Diferença da Falha	
Evento de Falha do Sistema (Resumo)	Hora do Evento
	Código de verificação do Erro
	Valor Numérico

Tabela 3. Estatísticas do PC (continuação)

Categorias	Atributos
	Descrição de Intuitiva para o Utilizador
	Parâmetros de Verificação do Erro
	Quatro valores numéricos que variam, dependendo do código de verificação do erro
	Localização da Informação de Falha de Sistema (se disponível)
Evento de Encerramento Inesperado	Hora do Evento
	Código de verificação do Erro
	Valor Numérico
	Descrição de Intuitiva para o Utilizador
	Valores adicionais recolhidos no Registo de Eventos
	Código Numérico de Suspensão em Curso
	Código Numérico do Estado da Aplicação de Arranque
	Código Numérico do Ponto de Verificação
	Código Numérico de Modo de Espera Ligado em Curso
	Código Numérico de Transições de Suspensão do Sistema
	Código Numérico Informações de Verificação de Erros de EFI
	Código Numérico de Estado do Ponto de Verificação
	Tipo de Encerramento Inesperado (Falha, Reinicialização Total, Outro)
Evento de Falha da Aplicação (Detalhado)	Evento de Falha do Sistema (Detalhado)
Evento de Ligação Wi-Fi	Hora do Evento
	SSID (hash com ID de Inquilino)
Evento de Segurança da Rede sem Fios	Hora do Evento
	SSID (hash com ID de Inquilino)
	BSSID (hash com ID de Inquilino)
Adaptadores de Rede	Tipo de Adaptador
	Nome do Adaptador

Recursos

Esta secção fornece informações sobre os recursos de documentação e outras ligações úteis que fornecem mais informações sobre o SupportAssist para PCs de empresas.

Tabela 4. Recursos

Para obter mais informações sobre	Consulte	Disponível em
Configurar e implementar o SupportAssist em PCs a executarem o sistema operativo Windows e utilizar o TechDirect para gerir os PCs a executarem o SupportAssist para PCs de empresas	<i>Guia de Implementação do SupportAssist para PCs de Empresas com SO Windows</i>	Manuais e Documentos do SupportAssist para PCs de Empresas

Tabela 4. Recursos (continuação)

Para obter mais informações sobre	Consulte	Disponível em
Perguntas frequentes e respostas relativas ao SupportAssist para PCs de empresas	<i>Perguntas Frequentes do SupportAssist para PCs de Empresas com SO Windows</i>	
Dados recolhidos a partir de vários componentes do seu sistema	<i>Itens Declaráveis do SupportAssist para PCs de Empresas com SO Windows</i>	
Resumo de alterações recentes, melhorias, problemas conhecidos e limitações na versão	<i>Notas de Versão do SupportAssist para PCs de Empresas com SO Windows</i>	
Utilizar o SupportAssist que é configurado e implementado no sistema pelo administrador	<i>Manual do Utilizador do SupportAssist para PCs de Empresas com SO Windows</i>	
Registo da sua organização, gestão de alertas do SupportAssist e pedidos de envio de peças no TechDirect.	Página inicial do TechDirect	https://www.techdirect.com
Benefícios e funcionalidades do SupportAssist	Página de marketing do SupportAssist	https://www.dell.com/supportassist
Perguntas entre pares e debates do SupportAssist para PCs	Página da Comunidade SupportAssist	Comunidade Dell SupportAssist

Notas, avisos e advertências

 **NOTA:** Uma NOTA fornece informações importantes para ajudar a utilizar melhor o produto.

 **AVISO:** Um AVISO indica possíveis danos no hardware ou uma perda de dados e explica como pode evitar esse problema.

 **ADVERTÊNCIA:** Uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos no equipamento, lesões corporais ou morte.