

Dell EMC SupportAssist Enterprise

Guía del usuario versión 1.0

Notas, precauciones y avisos




-  **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

1 Descripción general.....	9
Descripción general de los tipos de dispositivos admitidos.....	9
Cómo funciona SupportAssist Enterprise.....	10
Capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles con contratos de servicio de Dell.....	11
Datos recopilados por SupportAssist Enterprise.....	12
2 Introducción a SupportAssist Enterprise	13
Configuración de SupportAssist Enterprise para el sistema local.....	13
Configuración de SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos.....	13
Evaluación de SupportAssist Enterprise.....	14
Evaluación de la capacidad de supervisión.....	14
Evaluación de la capacidad de recopilación de datos.....	14
Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.....	14
Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise.....	15
Requisitos de hardware.....	15
Requisitos de software.....	16
Requisitos de red.....	17
Instalación de SupportAssist Enterprise.....	18
Instalación de SupportAssist Enterprise (Windows).....	18
Instalación de SupportAssist Enterprise (Linux).....	19
Instalación de SupportAssist Enterprise en modo silencioso (Linux).....	20
Migración a SupportAssist Enterprise.....	21
Migración a SupportAssist Enterprise (Windows).....	21
Migración a SupportAssist Enterprise (Linux).....	22
Uso de SupportAssist Enterprise sin registrar.....	22
Registro de SupportAssist Enterprise.....	23
Configuración de un sistema SELinux habilitado para recibir alertas.....	25
Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.....	25
Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise.....	26
Cierre de sesión en SupportAssist Enterprise.....	26
3 Cómo agregar dispositivos.....	27
Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables.....	27
Cómo agregar un único dispositivo.....	28
Cómo agregar un servidor o hipervisor.....	28
Cómo agregar una iDRAC.....	31
Cómo agregar un chasis.....	32
Cómo agregar un dispositivo de red Dell.....	34
Cómo agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault MD Series.....	35
Cómo agregar un arreglo de almacenamiento de Dell EqualLogic PS Series.....	36
Cómo agregar una solución de almacenamiento de Dell Compellent SC Series.....	37
Cómo agregar un dispositivo NAS de Dell Fluid File System (FluidFS).....	38

Cómo agregar un dispositivo por duplicación.....	39
Importación de varios dispositivos.....	40
Exportación de detalles de dispositivos que no se han importado.....	42
Revalidación de un dispositivo.....	42
4 Visualización de casos y dispositivos.....	43
Visualización de todos los casos de asistencia.....	43
Opciones de administración de casos.....	43
Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas.....	44
Solicitud para reanudar las actividades de asistencia.....	44
Solicitud para cerrar un caso de asistencia.....	45
Visualización del inventario de dispositivos.....	46
Visualización del panel de descripción general del dispositivo.....	46
Delimitación de los datos mostrados.....	46
Filtrado de los datos mostrados.....	47
Borrado del filtro de datos.....	47
Cómo ordenar los datos mostrados.....	47
Comprobación de los casos de asistencia para un dispositivo específico.....	47
5 Agrupación de dispositivos.....	49
Grupos de dispositivos predefinidos.....	49
Visualización de grupos de dispositivos.....	50
Creación de un grupo de dispositivos.....	50
Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos.....	50
Administración de credenciales de un grupo de dispositivos.....	51
Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos.....	51
Edición de detalles de grupos de dispositivos.....	52
Eliminación de un grupo de dispositivos.....	52
6 Acerca del modo de mantenimiento.....	54
Modo de mantenimiento a nivel global.....	54
Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo.....	54
Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel global.....	55
Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo.....	55
7 Mantener la capacidad de SupportAssist Enterprise.....	56
Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo.....	56
Edición de las credenciales de dispositivo.....	57
Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise.....	57
Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise.....	58
Visualización y actualización de la información de contacto.....	59
Configuración de los valores del servidor proxy.....	59
Prueba de conectividad.....	60
Visualización del estado de conectividad.....	60
Realización de la prueba de conectividad.....	60
Probar la capacidad de creación de datos.....	61

Borrado del registro de eventos del sistema (SEL).....	61
Actualización automática.....	62
Habilitación o deshabilitación de las actualizaciones automáticas.....	62
Cómo eliminar un dispositivo.....	63
Aceptación o rechazo de mensajes de correo electrónico de informes de recomendación del servidor ProSupport Plus.....	63
8 Configuración de notificaciones por correo electrónico.....	65
Configuración de los valores de notificación de correo electrónico.....	65
Configuración de los valores del servidor SMTP.....	66
Tipos de notificaciones por correo electrónico.....	66
9 Configuración de los valores de recopilación de datos.....	69
Requisitos previos para la recopilación de información del sistema.....	69
Habilitación y deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema al crear un caso.....	70
Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos.....	70
Personalización de la programación de recopilación periódica de información del sistema.....	71
Programación predeterminada para la recopilación de información del sistema.....	72
Deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema desde dispositivos específicos.....	72
Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad.....	73
Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información sobre el software y del registro del sistema.....	74
10 Visualización de recopilaciones.....	75
Visualización de una recopilación desde la página Dispositivos.....	75
Visualización de una recopilación desde la página Recopilaciones.....	76
Visor de configuración.....	76
Vistas de datos.....	77
Tipos de registros.....	77
Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores.....	77
Descarga y visualización de una recopilación de varios dispositivos.....	80
Visor de configuraciones de varios dispositivos.....	80
11 Uso de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema.....	82
Configuración de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema.....	82
Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo.....	82
Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde varios dispositivos.....	83
Carga de una recopilación.....	84
Cómo cargar una recopilación de un sitio desconectado.....	84
12 Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise.....	86
Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise.....	86
Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios.....	87
Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise (Windows).....	88
Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise (Linux).....	88
13 Configuración manual de los valores de SNMP.....	89

Configuración manual del destino de la alerta de un servidor.....	89
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor mediante el archivo de secuencia de comandos (Windows).....	89
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor (Windows).....	90
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor mediante el archivo de secuencia de comandos (Linux).....	90
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor (Linux).....	92
Configuración de un destino de alerta manual de iDRAC por medio de la interfaz web.....	92
Configuración del destino de las alertas manuales del chasis por medio de la interfaz web.....	93
Configuración del destino de la alerta de un dispositivo de red.....	93

14 Otra información útil..... 94

Supervisión de problemas de hardware de los servidores.....	94
Ventajas de la supervisión basada en agente.....	94
Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente.....	95
Compatibilidad para la configuración automática de los valores de SNMP.....	96
Correlación de dispositivos.....	96
Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados.....	96
Compatibilidad con servidores de Dell OEM.....	97
Instalación de Net-SNMP (Linux únicamente).....	97
Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise (Linux).....	97
Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist Enterprise y el servidor SupportAssist.....	98
Acceso a los registros de aplicación de SupportAssist Enterprise.....	98
Administración de tormenta de sucesos.....	99
Acceso a la ayuda contextual.....	99
Visualización de la información del producto SupportAssist Enterprise.....	99
Desinstalación de SupportAssist Enterprise.....	99
Desinstalación de SupportAssist Enterprise (Windows).....	99
Desinstalación de SupportAssist Enterprise (Linux).....	100
Desinstalación de SupportAssist Enterprise en modo silencioso (Linux).....	100
Identificación de la generación de un servidor Dell PowerEdge.....	100

15 Solución de problemas..... 102

Instalación de SupportAssist Enterprise	102
Registro de SupportAssist Enterprise.....	102
Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.....	102
Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise	103
No se ha podido agregar el dispositivo.....	103
Servidores.....	104
En almacenamiento.....	104
Sistemas de red.....	105
Chasis.....	105
Importación de varios dispositivos.....	105
OMSA no está instalado.....	105
SNMP no configurada.....	105

Nueva versión de OMSA disponible.....	106
No se puede configurar SNMP.....	106
No se ha podido comprobar la configuración de SNMP.....	106
No se ha podido instalar OMSA.....	106
No se pudo comprobar la versión de OMSA.....	107
OMSA no admitido.....	107
No se puede conectar con el dispositivo.....	107
No se ha podido recopilar información del sistema.....	108
Servidores.....	108
En almacenamiento.....	109
Sistemas de red.....	109
Chasis.....	109
No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema.....	109
No se ha podido exportar la recopilación.....	109
No se ha podido enviar la información del sistema.....	109
Ha fallado la autenticación.....	110
Servidor.....	110
En almacenamiento.....	110
Sistemas de red.....	110
Chasis.....	110
El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado.....	111
Borrado del registro de eventos del sistema mediante iDRAC.....	111
Borrado del registro de eventos del sistema mediante OMSA.....	111
Modo de mantenimiento.....	112
Actualización automática.....	112
No se pueden editar las credenciales del dispositivo.....	112
Servidores.....	112
En almacenamiento.....	112
Sistemas de red.....	113
Chasis.....	113
Creación de casos automática.....	113
Tareas programadas.....	113
Servicio SupportAssist.....	114
Comprobación del estado del servicio SupportAssist (Windows).....	114
Comprobación del estado del servicio SupportAssist (Linux).....	114
Otros servicios.....	114
Servicio WMI.....	115
Servicio SSH.....	115
Seguridad.....	115

16 Interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise..... 116

Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise.....	117
Bienvenido.....	118
Configuración de proxy.....	118
Registro.....	118
Resumen.....	119

Página Inicio de sesión.....	119
Página Casos.....	119
Página Dispositivos.....	122
Ventana Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos.....	125
Panel Importación de dispositivos.....	129
Panel de descripción general del dispositivo.....	129
Ventana Recopilación de varios dispositivos.....	131
Panel Recopilación de varios dispositivos.....	131
Página Grupos de dispositivos.....	131
Administrar dispositivos.....	132
Administrar credenciales.....	132
Administrar contactos.....	133
Modificar/Eliminar grupo de dispositivos.....	134
Página Recopilaciones.....	134
Panel de descripción general de la recopilación.....	135
Configuración.....	135
Programas de recopilación.....	135
Configuración de proxy.....	136
Preferencias.....	137
Información de contacto.....	139
Configuración SMTP.....	140
Prueba de conectividad de la red.....	141
Prueba de SupportAssist Enterprise.....	142



17 Apéndice de código de error..... 143

18 Recursos y documentos relacionados..... 158

Tutoriales en vídeo.....	158
Comunidad de SupportAssist Enterprise.....	159
Servicio de consultoría remota de Dell.....	159
Acceso a documentos desde el sitio de asistencia de Dell.....	159
Cómo ponerse en contacto con Dell.....	160


Descripción general

Dell EMC SupportAssist Enterprise es una aplicación que automatiza el soporte técnico de Dell para sus servidores, almacenamiento y dispositivos de red. SupportAssist Enterprise supervisa sus dispositivos Dell y detecta posibles problemas de hardware de forma proactiva. Cuando se detecta un problema de hardware, SupportAssist Enterprise abre automáticamente un caso de asistencia con el servicio de asistencia técnica de Dell y envía una notificación por correo electrónico. Asimismo, recopila automáticamente la información necesaria para solucionar el problema y la envía de forma segura al servicio de asistencia técnica de Dell. Los datos recopilados ayudan al servicio de asistencia técnica de Dell a proporcionarle un soporte mejorado, personalizado y eficaz. SupportAssist Enterprise también incluye una respuesta proactiva de parte del servicio de asistencia técnica de Dell para ayudarle a resolver el problema.

-  **NOTA: SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware que se produzcan en el servidor Dell y los dispositivos de red de Dell. Para los dispositivos de almacenamiento de Dell, SupportAssist Enterprise solo puede recopilar y enviar la información del sistema.**
-  **NOTA: Las capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles para un dispositivo varían en función del contrato de servicio de Dell. Las principales capacidades de SupportAssist Enterprise solo están disponibles para los dispositivos con un contrato de servicio activo ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos. Si desea obtener un resumen de las capacidades de SupportAssist Enterprise y los contratos de servicio de Dell, consulte [Capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles con los contratos de servicio de Dell](#).**

En este documento se proporciona información sobre la instalación y la configuración de SupportAssist Enterprise para:

- Supervisar los problemas de hardware de los dispositivos
- Crear automáticamente un caso de asistencia cuando se detecta un problema
- Recopilar y enviar la información del sistema de sus dispositivos periódicamente y según sea necesario


-  **NOTA: En este documento, el término *sistema local* se refiere al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise; *dispositivo remoto* se refiere a cualquier otro dispositivo que desea que SupportAssist Enterprise supervise por si se produjeran problemas de hardware y recopile la información del sistema o que solo recopile la información del sistema.**

Vínculos relacionados

[Datos recopilados por SupportAssist Enterprise](#)

Descripción general de los tipos de dispositivos admitidos

SupportAssist Enterprise es compatible con los dispositivos de servidor, almacenamiento, red y chasis de Dell. A continuación se ofrece una descripción general de los tipos de dispositivos que son compatibles con SupportAssist Enterprise.

-  **NOTA: Es posible que SupportAssist Enterprise no sea compatible con todos los modelos de dispositivo de un tipo de dispositivo admitido. Para obtener una lista de los tipos y modelos de dispositivos compatibles, consulte la *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools.**

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

- Dispositivos Dell PowerVault DL
- Servidores Dell OEM-ready
- En almacenamiento
 - Arreglos de almacenamiento Dell EqualLogic
 - Matrices de almacenamiento de Dell PowerVault MD Series
 - Arreglos de almacenamiento Dell Compellent
 - Dispositivos de almacenamiento conectado a la red (NAS) de Dell
- Sistemas de red
 - Conmutadores Dell PowerConnect
 - Conmutadores Dell Force10
 - Conmutadores de red de Dell
 - Conmutadores Dell Networking serie X
 - Controladoras inalámbricas Dell Networking serie Mobility
- Chasis
 - Dell PowerEdge FX2/FX2s
 - Dell PowerEdge VRTX
 - Dell PowerEdge M1000e


Vínculos relacionados


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

Cómo funciona SupportAssist Enterprise

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

También puede utilizar SupportAssist Enterprise solo para recopilar y enviar información de sistema de sus dispositivos a Dell. De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente y envía información del sistema de sus dispositivos a intervalos periódicos y al crear casos. Si fuera necesario, también puede iniciar manualmente la recopilación y cargar la información del sistema a Dell.

 **NOTA: Para disfrutar de las prestaciones de creación automática de casos y recopilación de datos de SupportAssist Enterprise, debe completar el proceso de registro. Si no completa el registro, solo podrá utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación y la carga de datos de sus dispositivos a Dell. Para obtener más información sobre las restricciones aplicables al uso de SupportAssist Enterprise sin realizar el registro, consulte [Uso de SupportAssist Enterprise sin registrar](#).**

 **NOTA: SupportAssist Enterprise no crea un caso de asistencia por cada alerta recibida desde un dispositivo supervisado. Un caso de asistencia se crea solo si un dispositivo tiene un derecho activo y si el tipo de alerta y el número de las alertas recibidas desde el dispositivo coincide con los criterios predefinidos para la creación de casos de asistencia. Para obtener más información sobre cómo SupportAssist Enterprise procesa alertas y crea automáticamente casos de asistencia, consulte el documento técnico *Dell SupportAssist: Alert Policy* (Dell SupportAssist: política de alertas) en [Dell.com/SupportAssistGroup](#).**

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

Capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles con contratos de servicio de Dell

La siguiente tabla proporciona una comparación de las capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles con los contratos de servicio ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos.



 **NOTA: Completar el registro es un requisito previo para poder recibir todas las ventajas de SupportAssist Enterprise en sus dispositivos Dell. Para obtener más información sobre el registro de SupportAssist Enterprise, consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).**

Tabla 1. Capacidades de SupportAssist Enterprise y contratos de servicio de Dell

Capacidad de SupportAssist Enterprise	Descripción	Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos
Detección proactiva de errores de hardware	SupportAssist Enterprise recibe alertas para eventos de hardware que se producen en dispositivos supervisados y determina de forma proactiva si las alertas indican un error de hardware.	✓	✓	✓
Detección predictiva de errores de hardware*	El análisis inteligente de datos recopilados a partir de un dispositivo supervisado se utiliza para predecir errores de hardware que puedan producirse en el futuro.	✗	✗	✓
Recopilación automática de datos	Los datos necesarios para solucionar un error de hardware se recopilan automáticamente desde el dispositivo supervisado y se envían de forma segura a Dell.	✓	✓	✓
Creación automatizada de casos de soporte	Cuando se detecta un error de hardware, ya sea de manera proactiva o predictiva, se crea automáticamente una solicitud de servicio a través del servicio de asistencia técnica de Dell.	✗	✓	✓
Notificación automatizada por correo electrónico	Se envía automáticamente una notificación por correo electrónico sobre el problema o sobre el caso de asistencia a los contactos de SupportAssist Enterprise principales 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.	✗	✓	✓
Envío proactivo de piezas	A raíz del análisis de la información de sistema recopilada, si el agente de asistencia técnica de Dell determina que debe sustituirse una pieza para resolver el problema, una pieza de reemplazo se le enviará, con su consentimiento.	✗	✓	✓
Informes ProSupport Plus	Los datos recopilados periódicamente por SupportAssist Enterprise permiten a Dell proporcionarle información detallada sobre la	✗	✗	✓

Capacidad de SupportAssist Enterprise	Descripción	Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos
	configuración del entorno como se mantuvo de su empresa con recomendaciones de firmware proactivo y otros informes.			

 **NOTA: SupportAssist Enterprise también detecta problemas de hardware en los dispositivos con contrato de servicios básicos de hardware de Dell. Sin embargo, no crea casos de asistencia automáticamente para los dispositivos con un contrato de servicios básicos de hardware.**

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

Datos recopilados por SupportAssist Enterprise


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


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

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

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

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila datos de todos los dispositivos, independientemente del contrato de servicio de los dispositivos, y los envía de forma segura a Dell. La recopilación de datos es escalonada, y los datos se recopilan de 10 dispositivos a la vez. Para obtener más información acerca de la frecuencia predeterminada de la recopilación de datos, consulte [Programación predeterminada para la recopilación de información del sistema](#).

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

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

Introducción a SupportAssist Enterprise

Dell EMC SupportAssist Enterprise automatiza la asistencia técnica de Dell para los dispositivos Dell. En función de sus necesidades, puede instalar y configurar SupportAssist Enterprise a fin de automatizar la asistencia técnica para uno o más dispositivos.

Configuración de SupportAssist Enterprise para el sistema local

La instalación de SupportAssist Enterprise le permite iniciar la recopilación y la carga de información del sistema desde el sistema local (el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise). Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise el sistema local por si se producen problemas de hardware, debe completar el proceso de registro y realizar tareas adicionales.

Para configurar SupportAssist Enterprise para el sistema local:

1. Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise. Consulte [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise](#).
2. Revise los requisitos para instalar SupportAssist Enterprise. Consulte [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise](#).
3. Realice uno de los pasos siguientes:
 - Instale SupportAssist Enterprise. Consulte [Instalación de SupportAssist Enterprise](#).
 - Si ya está usando Dell SupportAssist para servidores, migre a SupportAssist Enterprise. Consulte [Migración a SupportAssist Enterprise](#).
4. (Opcional) Complete el registro de SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).

⚠ PRECAUCIÓN: Completar el registro es un requisito previo para poder disfrutar de todas las ventajas de SupportAssist Enterprise. Sin el registro, solo puede utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación y la carga de datos desde sus dispositivos a Dell. Hasta que no se complete el registro, SupportAssist Enterprise no puede supervisar sus dispositivos por si existen problemas de hardware ni recopilar automáticamente información del sistema.
5. Complete los siguientes pasos si desea que SupportAssist Enterprise supervise los posibles problemas de hardware en el sistema local:
 - a. Instale o actualice Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en el sistema local. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
 - b. Configure los valores SNMP del sistema local. Consulte la [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).
 - c. Habilite SupportAssist Enterprise para supervisar los posibles errores de hardware que podrían producirse en el sistema local. Consulte [Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo](#).
6. (Opcional) Actualice la información de contacto para que incluya un contacto secundario de SupportAssist Enterprise y una dirección de envío de piezas. Consulte [Visualización y actualización de la información de contacto](#).

Configuración de SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos

Agregar un dispositivo remoto en SupportAssist Enterprise prepara a SupportAssist Enterprise para supervisar los problemas de hardware y recopilar información del sistema de dichos dispositivos.

Para configurar SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos:

1. Asegúrese de haber completado los pasos que aparecen en la sección [Configuración básica](#).
2. (Opcional) Si desea administrar un conjunto de dispositivos como un grupo, cree uno o varios grupos de dispositivos en función de sus preferencias. Consulte [Agrupación de dispositivos](#).
3. Agregue dispositivos en SupportAssist Enterprise. Consulte [Cómo agregar dispositivos](#).

4. (Opcional) Si su empresa utiliza un servidor SMTP (servidor de correo electrónico), configure los valores del servidor SMTP en SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración de los valores del servidor SMTP](#).

Evaluación de SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise tiene varios valores de configuración que puede activar o desactivar para evaluar las capacidades de supervisión y recopilación de datos.

Evaluación de la capacidad de supervisión

Puede conseguir que SupportAssist Enterprise deje de supervisar algunos dispositivos en concreto o todos los dispositivos.

Si deshabilita la supervisión de un dispositivo específico, SupportAssist Enterprise no procesará las alertas que se reciban desde ese dispositivo. Por lo tanto, aunque se produzca un problema de hardware en el dispositivo, SupportAssist Enterprise no abrirá un caso de asistencia automáticamente. Para obtener instrucciones sobre cómo deshabilitar la supervisión de un dispositivo específico, consulte [Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo](#).

También puede deshabilitar temporalmente la supervisión de un dispositivo específico poniendo el dispositivo en modo de mantenimiento. Poner un dispositivo en modo de mantenimiento garantiza que SupportAssist Enterprise no procesará las alertas que se reciban del dispositivo durante una tarea de mantenimiento programada. Para obtener instrucciones sobre cómo poner un dispositivo en modo de mantenimiento, consulte [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo](#).

Si es necesario, puede impedir que SupportAssist Enterprise supervise todos los dispositivos poniéndolos en modo de mantenimiento. Para obtener instrucciones sobre cómo colocar todos los dispositivos en modo de mantenimiento, consulte [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel global](#).


Evaluación de la capacidad de recopilación de datos

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

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

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

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

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

Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise

Requisitos previos

El sistema debe tener conexión a Internet.

Sobre esta tarea

La instalación de SupportAssist Enterprise es compatible con los servidores Dell PowerEdge que ejecuten un sistema operativo Windows o Linux. Puede descargar el paquete de instalación en función del sistema operativo del servidor en el que desea instalar SupportAssist Enterprise.

Pasos

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

Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise

Las secciones siguientes describen los requisitos mínimos de hardware, software y los requisitos de red para instalar y utilizar SupportAssist Enterprise.

Requisitos de hardware

Los requisitos de hardware para instalar y utilizar SupportAssist Enterprise varían en función de:


- El número de dispositivos que desea supervisar
- La funcionalidad de SupportAssist Enterprise que desea utilizar: solo recopilación de datos o supervisión y recopilación de datos

Puede instalar SupportAssist Enterprise en cualquier servidor Dell PowerEdge (de la 9.^a a la 13.^a generación).

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

Tabla 2. Requisitos de hardware

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

 **NOTA:** Para la supervisión de más de 100 dispositivos en su entorno, Dell recomienda instalar SupportAssist Enterprise en un servidor que cumpla los requisitos de hardware especificados. Las recopilaciones periódicas (necesarias para informes de ProSupport Plus) de más de 100 dispositivos puede resultar en una alta utilización de la memoria en el procesador en el servidor de supervisión. Este elevado consumo de recursos puede afectar a otras aplicaciones que se ejecutan en el servidor de supervisión, si los recursos se comparten con otras aplicaciones.

Requisitos de software

Puede instalar SupportAssist Enterprise en un servidor Dell PowerEdge con sistema operativo Windows o Linux. Después de instalar SupportAssist Enterprise, podrá ver la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise utilizando un explorador web. En las siguientes secciones, se proporciona información sobre los requisitos del sistema operativo para instalar y utilizar SupportAssist Enterprise.

Requisitos del sistema operativo

Las siguientes secciones enumeran los sistemas operativos Windows y Linux que son compatibles con la instalación de SupportAssist Enterprise.

Sistemas operativos Windows

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

- Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard, Enterprise y Datacenter
- Microsoft Windows Server 2008 SP2 Standard, Enterprise y Datacenter
- Windows Server 2012 R2 Standard y Datacenter
- Windows Server 2012 Standard, Essentials y Datacenter
- Windows Server 2016 Standard, Essentials y Datacenter
- Small Business Server 2008 Essentials y Standard
- Small Business Server 2011 Essentials y Standard

 **NOTA: En Windows Server 2016, asegúrese de seleccionar Internet Explorer como el explorador predeterminado para abrir SupportAssist Enterprise.**

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

 **NOTA: La instalación de SupportAssist Enterprise no se admite en Server Core ni Windows Server 2016 Nano Server.**

Sistemas operativos Linux

- Red Hat Enterprise Linux 7.x
- Red Hat Enterprise Linux 6.x
- Red Hat Enterprise Linux 5.x
- CentOS 7.x
- CentOS 6.x
- Novell SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1
- SUSE Linux Enterprise Server 12
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4
- Oracle Linux 7.x
- Oracle Linux 6.x

 **NOTA: La instalación de SupportAssist Enterprise no se admite en Red Hat Enterprise Linux 6.6.**

Requisitos del explorador de web

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

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

 **NOTA: SupportAssist Enterprise no se admite en el explorador web Microsoft Edge.**

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

Requisitos de red

A continuación se indican los requisitos de red para el sistema local (el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise) y los dispositivos remotos.

- Conexión a Internet: red de 1 GbE estándar.
- El sistema local ha de poder comunicarse con el servidor SupportAssist alojado por Dell con el protocolo HTTPS.
- El servidor local debe conectarse con los siguientes destinos:
 - **api.dell.com**: punto extremo para el servidor SupportAssist.
 - **https://is.us.dell.com/fus/api/2.0/uploadfile**: el servidor de carga de archivos donde la información recopilada del sistema ha sido cargada.
 - **https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk**: el servidor de carga de archivos donde se carga la colección de archivos que supera los 10 MB de tamaño.
 - **https://downloads.dell.com/**: para descargar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) y obtener información, archivos de políticas y archivos de compatibilidad de productos sobre la nueva versión de SupportAssist Enterprise.

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

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

Puerto	Dirección	Uso
22	Salida	Para agregar el sistema local que ejecuta un sistema operativo Linux y para recopilar información del sistema
25	Salida	Para la comunicación SMTP (necesario para que SupportAssist Enterprise envíe determinadas notificaciones de correo electrónico a través del servidor SMTP que utiliza su empresa)
80	Salida	Para la comunicación HTTP
135	Salida	Para la comunicación de Instrumental de administración de Windows (WMI)
162	Salida	Para recibir alertas (capturas SNMP) desde dispositivos remotos
443	Salida	Para la comunicación de Capa de sockets seguros (SSL), la comunicación WS-Man y para comprobar la información de actualización de SupportAssist Enterprise
1311	Salida	Para comunicación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)
5700	Entrada	Para abrir SupportAssist Enterprise de manera segura (HTTPS) desde un sistema remoto
5701, 5702, 5703 y 5704	Entrada	Para recopilar información del sistema de los dispositivos
9099	Entrada	Para abrir SupportAssist Enterprise (HTTP) desde el sistema local
61616	Entrada	Para procesar tareas de SupportAssist Enterprise

En la tabla siguiente se enumeran los puertos que deben estar abiertos en los dispositivos remotos que desea supervisar o de los que desea recopilar información del sistema mediante SupportAssist Enterprise.


Tabla 4. Requisitos de puerto de red en dispositivos remotos

Tipo de dispositivo	Puerto	Uso
Servidor/ Hipervisor	22	Para agregar un dispositivo remoto que ejecuta un sistema operativo Linux y para recopilar información del sistema
	135	Para agregar un dispositivo remoto que ejecuta un Windows (WMI) y para recopilar información del sistema

Tipo de dispositivo	Puerto	Uso
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
	443	Capa de sockets seguros (SSL), WS-Man y la comunicación de los servicios web de VMware
	1311	Para la comunicación OMSA
iDRAC	443	Para una comunicación de capa de sockets seguros (SSL) y de WS-Man
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
EqualLogic	22	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
PowerVault	2463	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
Compellent	443	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
Fluid File System (FluidFS)	22 y 44421	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
Sistemas de red	22	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
Chasis	22	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local

Instalación de SupportAssist Enterprise

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

 **NOTA: Para instalar SupportAssist Enterprise solo en sistemas operativos Linux: cuando SupportAssist Enterprise está instalado en un servidor que ejecuta un sistema operativo Linux, SupportAssist Enterprise puede supervisar el sistema local, los servidores remotos que ejecutan un sistema operativo Linux compatible y otros tipos de dispositivo. La supervisión de servidores remotos que ejecutan cualquier otro sistema operativo tan solo es posible si agrega la iDRAC del servidor en SupportAssist Enterprise. Para obtener información sobre cómo agregar la iDRAC de un servidor, consulte [Cómo agregar una iDRAC](#).**


Instalación de SupportAssist Enterprise (Windows)

Requisitos previos

- Descargue el paquete de instalación SupportAssist Enterprise para los sistemas operativos de Windows. Consulte [Descarga del paquete de instalación SupportAssist Enterprise](#).
- Inicie sesión en el sistema con los privilegios de administrador.
- Asegúrese de que el sistema cumple con los requisitos para instalar SupportAssist Enterprise. Consulte [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise](#).

Pasos


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

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

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

2. Haga clic en **Siguiente**.

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

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

3. Lea acerca de la información recopilada por SupportAssist Enterprise de los dispositivos supervisados y seleccione **Acepto**.


4. Lea el **Contrato de licencia de usuario final de Dell**, seleccione **Acepto** y, a continuación, haga clic en **Instalar**.


Se muestra la página **Instalación de SupportAssist Enterprise** y, a continuación, aparece brevemente la página **Se ha completado la instalación**.

 **NOTA:** En Windows Server 2016, es posible que aparezca en más de una ocasión el cuadro de diálogo Control de cuenta de usuario mientras la instalación está en curso.

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

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

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


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

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

Se muestra el **Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise**.

Siguientes pasos

(Opcional) Siga las instrucciones que aparecen en el **Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise** y complete el proceso de registro de SupportAssist Enterprise.

 **PRECAUCIÓN:** Completar el registro es un requisito previo para poder disfrutar de todas las ventajas de SupportAssist Enterprise. Sin el registro, solo puede utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación y la carga de datos desde sus dispositivos a Dell. Hasta que no se complete el registro, SupportAssist Enterprise no puede supervisar sus dispositivos por si existen problemas de hardware ni recopilar automáticamente información del sistema.

Instalación de SupportAssist Enterprise (Linux)

Requisitos previos


- Descargue el paquete de instalación SupportAssist Enterprise para los sistemas operativos de Linux. Consulte [Descarga del paquete de instalación SupportAssist Enterprise](#).
- Inicie sesión en el sistema con privilegios raíz.
- Net-SNMP debe estar instalado en el sistema. Para obtener más información sobre la instalación de Net-SNMP, consulte [Instalación de Net-SNMP \(solo Linux\)](#).


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

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

Pasos

1. Abra la ventana de terminal en el sistema con sistema operativo Linux.
2. Vaya a la carpeta donde esté almacenado el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.
3. Realice uno de los pasos siguientes:
 - Escriba `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin` y presione Intro.
 - Escriba `chmod +x supportassist_1.x.x.bin` y presione Intro.
4. Escriba `./supportassist_1.x.x.bin` y pulse Intro.
Se muestra la página **Bienvenido al instalador de SupportAssist Enterprise**.
5. Para continuar, escriba `c`.
Se muestra la página **Contrato de licencia de SupportAssist Enterprise**.
6. Lea el contrato de licencia y escriba `y` para comenzar la instalación.
Una vez finalizada la instalación, se abre la página de inicio de sesión de **SupportAssist Enterprise** en una ventana del explorador web.

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

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

- Inicie sesión en un sistema remoto y acceda a la siguiente dirección web utilizando un explorador web:
`https://<Dirección IP o nombre de host del servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado>:5700/SupportAssist`


 **NOTA: Puede acceder a SupportAssist Enterprise desde un sistema remoto solo si el puerto 5700 está abierto en la red.**

- Inicie sesión en el sistema local y acceda a la siguiente dirección web utilizando un explorador web: `http://localhost:9099/SupportAssist`

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

Siguientes pasos

(Opcional) Siga las instrucciones que aparecen en el **Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise** y complete el proceso de registro de SupportAssist Enterprise.

 **PRECAUCIÓN: Completar el registro es un requisito previo para poder disfrutar de todas las ventajas de SupportAssist Enterprise. Sin el registro, solo puede utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación y la carga de datos desde sus dispositivos a Dell. Hasta que no se complete el registro, SupportAssist Enterprise no puede supervisar sus dispositivos por si existen problemas de hardware ni recopilar automáticamente información del sistema.**

Instalación de SupportAssist Enterprise en modo silencioso (Linux)

Requisitos previos

- Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise para los sistemas operativos Linux.
- Inicie sesión en el sistema con privilegios raíz.
- Net-SNMP debe estar instalado en el sistema. Para obtener más información sobre la instalación de Net-SNMP, consulte [Instalación de Net-SNMP \(solo Linux\)](#).

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


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

Pasos

1. Abra la ventana de terminal en el sistema con sistema operativo Linux.
2. Vaya a la carpeta donde esté almacenado el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.
3. Realice uno de los pasos siguientes:
 - Escriba `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin` y presione Intro.
 - Escriba `chmod +x supportassist_1.x.x .bin` y presione Intro.
4. Escriba `./supportassist_1.x.x.bin silent` y presione Intro.


Siguientes pasos

(Opcional) Siga las instrucciones que aparecen en el **Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise** y complete el proceso de registro de SupportAssist Enterprise.

 **PRECAUCIÓN: Completar el registro es un requisito previo para poder disfrutar de todas las ventajas de SupportAssist Enterprise. Sin el registro, solo puede utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación y la carga de datos desde sus dispositivos a Dell. Hasta que no se complete el registro, SupportAssist Enterprise no puede supervisar sus dispositivos por si existen problemas de hardware ni recopilar automáticamente información del sistema.**

Migración a SupportAssist Enterprise

Si ya está usando Dell SupportAssist para servidores, puede realizar la migración a SupportAssist Enterprise. Cuando se migra a SupportAssist Enterprise, se migran los dispositivos, los casos, las recopilaciones, los grupos de usuarios y la configuración. Antes de migrar, descargue el paquete del instalador para Windows o Linux de SupportAssist Enterprise, según el sistema operativo que esté instalado en el servidor. En las secciones siguientes se proporciona la información necesaria para migrar de SupportAssist para servidores a SupportAssist Enterprise.

 **NOTA: Si la actualización automática está habilitada en SupportAssist para servidores versión 1.2 o 1.3, es posible que migre automáticamente a SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones acerca de cómo acceder a SupportAssist Enterprise después de la migración, consulte [Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise](#).**

Migración a SupportAssist Enterprise (Windows)


Si tiene instalado SupportAssist para servidores versión 1.2 o 1.3, puede realizar la migración a SupportAssist Enterprise.

Requisitos previos

Descargue el paquete de instalación SupportAssist Enterprise para los sistemas operativos de Windows. Consulte [Descarga del paquete de instalación SupportAssist Enterprise](#).

Pasos

1. Haga clic con el botón derecho del ratón en el paquete del instalador de SupportAssist Enterprise y en **Ejecutar como administrador**.

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

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

2. En la indicación **La configuración realizará una actualización de Dell SupportAssist. ¿Desea continuar?**, haga clic en **Sí**. La página **Preparando la instalación** se muestra brevemente y, a continuación, aparece la página **Bienvenido al instalador SupportAssist Enterprise**.
3. Haga clic en **Actualizar**. Se muestra la página **Instalación de SupportAssist Enterprise** y, a continuación, aparece la página **Se ha completado la instalación**.
4. Haga clic en **Finalizar**. Se abre la página de inicio de sesión de **SupportAssist Enterprise** en una nueva ventana del explorador web.

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

Se muestra la página **Dispositivos** de SupportAssist Enterprise. Los dispositivos que agregó en SupportAssist para servidores se muestran en la página **Dispositivos**.

 **NOTA:** Para obtener instrucciones acerca de cómo acceder a SupportAssist Enterprise después de la migración, consulte [Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise](#).

Migración a SupportAssist Enterprise (Linux)

Si tiene instalado SupportAssist para servidores versión 1.2 o 1.3, puede realizar la migración a SupportAssist Enterprise.

Requisitos previos

Descargue el paquete de instalación SupportAssist Enterprise para los sistemas operativos de Linux. Consulte [Descarga del paquete de instalación SupportAssist Enterprise](#).

Pasos

1. Abra la ventana de terminal en el sistema con sistema operativo Linux.
2. Vaya a la carpeta donde esté almacenado el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.
3. Realice uno de los pasos siguientes:
 - Escriba `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin` y presione Intro.
 - Escriba `chmod +x supportassist_1.x.x .bin` y presione Intro.
4. Escriba `./supportassist_1.x.x.bin` y pulse Intro.

 **NOTA:** Si desea actualizar SupportAssist Enterprise de forma silenciosa, escriba `./supportassist_1.x.x.bin silent` y pulse Intro.


Se muestra la página **Bienvenido al instalador de SupportAssist Enterprise**.


5. Para continuar, escriba `c`.

Se muestra la página **Contrato de licencia de SupportAssist Enterprise**.

6. Lea el contrato de licencia y escriba `y` para comenzar la instalación.

Una vez finalizada la instalación, se abre la página de inicio de sesión de SupportAssist Enterprise en una ventana del explorador web.

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

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

- Inicie sesión en un sistema remoto y acceda a la siguiente dirección web utilizando un explorador web:
`https://<Dirección IP o nombre de host del servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado>:5700/SupportAssist`

 **NOTA:** Puede acceder a SupportAssist Enterprise desde un sistema remoto solo si el puerto 5700 está abierto en la red.

- Inicie sesión en el sistema local y acceda a la siguiente dirección web utilizando un explorador web: `http://localhost:9099/SupportAssist`

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

Se muestra la página **Dispositivos**.


Uso de SupportAssist Enterprise sin registrar

Registrar SupportAssist Enterprise es un requisito previo para poder disfrutar de todas las ventajas de SupportAssist Enterprise y utilizar todas las funciones disponibles. También puede utilizar SupportAssist Enterprise sin realizar el registro. Sin embargo, solo

determinadas prestaciones o funciones de SupportAssist Enterprise estarán disponibles si no lo registra. La siguiente tabla ofrece un resumen de la disponibilidad de las prestaciones o funciones sin el registro.

Tabla 5. Disponibilidad de prestaciones o funciones sin registro

Prestaciones o funciones que están disponibles	Prestaciones o funciones que no están disponibles
<ul style="list-style-type: none"> · Agregar dispositivos · Iniciar manualmente la recopilación y la carga de información del sistema a Dell 	<ul style="list-style-type: none"> · Supervisar los problemas de hardware de los dispositivos · Creación automática de casos al determinar un problema · Programación de la recopilación de datos periódica automatizada · Ver los casos de asistencia que están abiertos para sus dispositivos · Aceptar o rechazar la recepción del informe de recomendaciones de ProSupport Plus Server por correo electrónico · Actualizar los detalles de contacto


 **NOTA: Registrar SupportAssist Enterprise es opcional. Sin embargo, Dell recomienda que complete el proceso de registro para disfrutar de todas las ventajas de las prestaciones de asistencia automatizada de SupportAssist Enterprise.**

Registro de SupportAssist Enterprise

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

 **PRECAUCIÓN: Completar el registro es un requisito previo para poder disfrutar de todas las ventajas de SupportAssist Enterprise. Sin el registro, solo puede utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación y la carga de datos desde sus dispositivos a Dell. Hasta que no se complete el registro, SupportAssist Enterprise no puede supervisar sus dispositivos por si existen problemas de hardware ni recopilar automáticamente información del sistema.**

El **Asistente para el registro de Dell SupportAssist Enterprise** le guía a través de la configuración de los valores del servidor proxy (si corresponde) y de la finalización del proceso de registro. El asistente de registro se muestra cuando se inicia sesión en SupportAssist Enterprise por primera vez. Si no completa el proceso de registro o lo omite, cada vez que inicie sesión en SupportAssist Enterprise, aparecerá la casilla **SupportAssist Enterprise no está registrado** en la parte superior de la página. Puede hacer clic en el vínculo **Registrar ahora** para abrir el asistente de configuración y completar el proceso de registro.

 **NOTA: También puede hacer clic en Registro en la página Acerca de o en el asistente para agregar dispositivos para abrir el asistente para el registro de Dell SupportAssist Enterprise.**

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

Pasos

1. En la página **Bienvenido**, haga clic en **Siguiente**.
SupportAssist Enterprise comprueba la conectividad a Internet.
 - Si SupportAssist Enterprise puede conectarse a Internet, se muestra la página **Registro**.
 - Si SupportAssist Enterprise no puede conectarse a Internet, se mostrará un mensaje en el que se le pide que confirme si el sistema se conecta a Internet a través de un servidor proxy. Si hace clic en **Sí**, aparecerá la página **Configuración de proxy**.

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


2. Se muestra la página **Configuración de proxy**.
 - a. En el campo **Dirección**, escriba la dirección IP o el nombre de host del servidor proxy.


- b. En el campo **Puerto**, introduzca el número de puerto del servidor proxy.
- c. Si se necesitan un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy, seleccione **Requiere autenticación** y escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
- d. Haga clic en **Siguiente**.

SupportAssist Enterprise comprueba la conectividad a Internet a través del servidor proxy. Si la conexión es correcta, se mostrará la página **Registro**. De lo contrario, aparecerá un mensaje de error. Si el problema de conexión del servidor proxy continúa, póngase en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.

3. En la página **Registro**, proporcione la siguiente información:

- **Nombre:** el nombre debe contener uno o más caracteres imprimibles, y no debe superar los 256 caracteres.
- **País/Territorio:** seleccione su país o territorio.
- **Nombre de pila:** el nombre de pila puede contener letras, comillas ['], puntos [.], espacios y no debe superar los 50 caracteres.
- **Apellido(s):** el/los apellido(s) puede(n) contener letras, comillas ['], puntos [.], espacios y no debe superar los 50 caracteres.
- **Número de teléfono:** el número de teléfono debe contener entre 9 y 50 caracteres. El número de teléfono puede proporcionarse en formato internacional, e incluir caracteres especiales como + y –.
- **Número de teléfono alternativo:** opcional, con los mismos requisitos que el **Número de teléfono**.
- **Dirección de correo electrónico:** proporcione la dirección de correo electrónico en el formato nombre@empresa.com. Debe contener un mínimo de cinco caracteres y no superar los 50 caracteres.

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

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

4. Haga clic en **Siguiente**.

SupportAssist Enterprise se conecta a Dell y completa el registro. Si el registro se ha realizado correctamente, se muestra la página **Resumen**. De lo contrario, aparecerá un mensaje de error. Si el problema con el registro persiste, póngase en contacto con el administrador de red para obtener ayuda.

5. Haga clic en **Finalizar**.

Se muestra la página **Dispositivos** de SupportAssist Enterprise. El sistema local puede mostrar los siguientes estados en la página **Dispositivos**:

- **OMSA no está instalado:** Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está instalado en el sistema local.
- **SNMP no está configurado:** no se han configurado los valores de SNMP del sistema local.

 **PRECAUCIÓN:** Sin la instalación de OMSA ni la configuración de los valores de SNMP, SupportAssist Enterprise no podrá supervisar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el sistema local.

Siguientes pasos

- Para permitir que SupportAssist Enterprise cree automáticamente un caso de asistencia si se produce algún problema de hardware en el sistema local:
 - a. Instale o actualice Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en el sistema local. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
 - b. Configure los valores SNMP del sistema local. Consulte la [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).
 - c. Habilite SupportAssist Enterprise para supervisar los posibles errores de hardware que podrían producirse en el sistema local. Consulte [Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo](#).

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

Configuración de un sistema SELinux habilitado para recibir alertas

Sobre esta tarea

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

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

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

Pasos

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

```
module supportassistpolicy 1.0;

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

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

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

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

Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise

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

- Si ha iniciado sesión en el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado:

- Si el servidor está ejecutando un sistema operativo Windows, haga doble clic en el icono de escritorio Dell SupportAssist Enterprise.
- Abra un navegador web y escriba la dirección en el siguiente formato:
`http://localhost:9099/SupportAssist`

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

`https://<Dirección IP o nombre de host del servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado>:5700/SupportAssist.`

Por ejemplo, `https://10.25.35.1:5700/SupportAssist.`



NOTA: Al introducir la dirección, asegúrese de que escribe `SupportAssist` con la **S** y la **A** en mayúsculas.

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

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



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

Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise

1. En la ventana de inicio de sesión de **SupportAssist Enterprise**, introduzca el nombre de usuario y la contraseña en los campos adecuados.



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



NOTA: Si el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado es un miembro de un dominio de Windows, deberá proporcionar el nombre de usuario en el formato `[Dominio\Nombre de usuario]`. Por ejemplo, `MyDomain\MyUsername`. También puede utilizar un punto `[.]` para indicar el dominio local. Por ejemplo, `.\Administrator`.

2. Haga clic en **Inicio de sesión.**

Se muestra la página **Dispositivos** de SupportAssist Enterprise.



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

Cierre de sesión en SupportAssist Enterprise

1. Haga clic en el enlace del **nombre de usuario** que se muestra en la parte superior derecha del área de encabezado de SupportAssist Enterprise.
2. En el menú que aparece, haga clic en **Cerrar sesión.**
Aparecerá la página de inicio de sesión de **SupportAssist Enterprise.**

Cómo agregar dispositivos

La incorporación de dispositivos prepara Dell EMC SupportAssist Enterprise para automatizar la asistencia técnica de Dell para todos los dispositivos Dell. A fin de utilizar SupportAssist Enterprise a la hora de supervisar los problemas de hardware o recopilar información del sistema de sus dispositivos, debe agregar sus dispositivos en SupportAssist Enterprise.

Después de instalar SupportAssist Enterprise, el sistema local (el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise) se agrega automáticamente en SupportAssist Enterprise. Para obtener todas las ventajas de SupportAssist Enterprise para el resto de sus dispositivos Dell, debe agregar manualmente cada dispositivo en SupportAssist Enterprise.

 **NOTA: Para ver una lista completa de los tipos y modelos de dispositivos que se pueden agregar en SupportAssist Enterprise, consulte la *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools.**

Puede agregar dispositivos usando una de las opciones siguientes:

- Agregar un único dispositivo: agregue cada dispositivo de forma individual introduciendo los detalles del dispositivo
- Importar varios dispositivos: agregue varios dispositivos usando un archivo .csv que contenga los detalles de los dispositivos

Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables

Al agregar un dispositivo en SupportAssist Enterprise, debe seleccionar un tipo de dispositivo adecuado. En la tabla siguiente se enumeran los dispositivos que puede agregar mediante la selección de un tipo de dispositivo específico.




 **NOTA: Es posible que SupportAssist Enterprise no sea compatible con todos los modelos de dispositivo de un tipo de dispositivo admitido. Para obtener una lista de los tipos y modelos de dispositivos compatibles, consulte la *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools.**

Tabla 6. Selección de un tipo de dispositivo

Tipo de dispositivo	Dispositivos que puede agregar
Chasis	<ul style="list-style-type: none"> • Dell PowerEdge M1000e • Dell PowerEdge VRTX • Dell PowerEdge FX2/FX2s
Fluid File System (FluidFS)	<ul style="list-style-type: none"> • Dell EqualLogic con FluidFS • Dell PowerVault con FluidFS • Dell Compellent FS con FluidFS
iDRAC	Servidores Dell PowerEdge de 12ª y 13ª generación  NOTA: Para agregar un iDRAC, debe proporcionar la dirección IP para el iDRAC del servidor.
Sistemas de red	<ul style="list-style-type: none"> • Dell PowerConnect • Dell Force10 • Conmutadores de Dell • Conmutadores Dell Networking serie X

Tipo de dispositivo	Dispositivos que puede agregar
	<ul style="list-style-type: none"> Controladoras inalámbricas Dell Networking serie Mobility
Peer Storage (PS)/EqualLogic	Arreglos de almacenamiento de Dell EqualLogic PS Series
PowerVault	Arreglos de almacenamiento de la serie Dell PowerVault MD
Servidor/Hipervisor	<p>Servidores Dell PowerEdge de 9ª a 13ª generación que ejecuten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Windows Linux VMware ESX o ESXi Citrix XenServer Oracle Virtual Machine Microsoft Hyper-V <p> NOTA: Para agregar un servidor/hipervisor, debe proporcionar la dirección IP del sistema operativo del servidor.</p>
Storage Center (SC)/Compellent	Soluciones de almacenamiento de la serie Dell Compellent SC

Cómo agregar un único dispositivo

Puede agregar un dispositivo individualmente en función del tipo de dispositivo. Los tipos de dispositivo disponibles que se pueden agregar son los siguientes:

- Chasis
- Fluid File System (FluidFS)
- iDRAC
- Sistemas de red
- Peer Storage (PS)/EqualLogic
- PowerVault
- Servidor/Hipervisor
- Storage Center (SC)/Compellent

Cómo agregar un servidor o hipervisor

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo está en ejecución en un sistema operativo Windows, asegúrese de que el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se esté ejecutando en el dispositivo.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
 - El servicio de Secure Shell (SSH) debe estar en ejecución en el dispositivo.
 - Se debe habilitar la autenticación de contraseña de SSH (habilitada de forma predeterminada).
 - El paquete descomprimido debe estar instalado en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo ejecuta VMware ESXi, ESX, Oracle Virtual Machine, Citrix XenServer o Microsoft Hyper-V:
 - El servicio de SSH debe estar en ejecución en el dispositivo.




- Los puertos 22 y 443 deben estar abiertos en el dispositivo.
- El puerto 1311 debe estar abierto en el dispositivo para la comunicación de OMSA.
- Si el dispositivo se conecta a Internet a través de un servidor proxy, los siguientes puertos deben estar abiertos en el firewall del servidor proxy: 161, 22 (para agregar dispositivos que ejecutan Linux), 135 (para agregar dispositivos que ejecutan Windows) y 1311.
- Revise los requisitos para instalar OMSA en el dispositivo. Para obtener más información, consulte el apartado “Requisitos de instalación” en la *Guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator* en Dell.com/OpenManageManuals.

Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware y recopilar la información del sistema desde los servidores de Dell. Puede realizar los siguientes pasos para agregar un servidor que ejecuta Windows o Linux, o bien un hipervisor. Al agregar el dispositivo, puede permitir que SupportAssist Enterprise realice automáticamente las siguientes tareas necesarias para la supervisión de los problemas de hardware que puedan ocurrir en el dispositivo:

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

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
3. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Servidor/Hipervisor**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 -  **NOTA: Dell recomienda que introduzca el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.**
5. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ha introducido se utiliza para representar el dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce un nombre, la dirección IP o el nombre de host que ha introducido se utilizan para representar el dispositivo.
6. Si desea que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, seleccione **Habilitar supervisión**, **Configurar los valores de SNMP** e **Instalar/Actualizar OMSA**.
 -  **NOTA: Si el registro se completa, de forma predeterminada se seleccionan las opciones Habilitar supervisión, Configurar los valores SNMP e Instalar/Actualizar OMSA.**
 -  **NOTA: Si el registro no se ha completado, al seleccionar la opción Habilitar supervisión, se le pedirá que complete el proceso de registro. Para continuar, puede desactivar la opción Habilitar supervisión o hacer clic en Registrar para abrir el asistente de registro.**

Para que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, se deben cumplir las siguientes dependencias:

- Deben estar configurados los valores de SNMP del dispositivo para reenviar las capturas (alertas) SNMP al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- La versión recomendada de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) debe estar instalada en el dispositivo.

Para ayudarle a reunir estas dependencias, SupportAssist Enterprise puede configurar el reenvío de capturas (alertas) SNMP, así como instalar o actualizar OMSA automáticamente en el dispositivo. De este modo, SupportAssist Enterprise puede realizar las siguientes tareas de forma automática:

- Configurar el dispositivo para que reenvíe alertas; asegúrese de que esté seleccionada la opción **Configurar los valores de SNMP**.
- Instalar o actualizar OMSA en el dispositivo; asegúrese de que esté seleccionada la opción **Instalar/Actualizar OMSA**.

Las tareas para configurar el reenvío de alertas e instalar OMSA se inician una vez que el dispositivo se haya agregado correctamente al inventario de dispositivos.

 **NOTA:** Si prefiere que se realicen ambas tareas (configurar el reenvío de alertas e instalar o actualizar OMSA) de forma manual, desmarque las opciones Configurar los valores de SNMP e Instalar/Actualizar OMSA.

7. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.

8. Escriba el nombre de usuario de administrador o raíz y la contraseña del dispositivo en los campos adecuados y haga clic en **Siguiente**.

 **NOTA:** El nombre de usuario y la contraseña que introduzca deben tener:

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

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

Ejemplo de nombre de usuario de Linux: root

Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.

Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.

9. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.


Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predeterminado**. Para obtener información sobre los grupos de dispositivos predeterminados, consulte [Grupos de dispositivos predeterminados](#).

10. Haga clic en **Finalizar**.



El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.

11. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

 **PRECAUCIÓN:** Si no se han configurado los valores de SNMP del dispositivo y OMSA no está instalado en el dispositivo, SupportAssist Enterprise no puede supervisar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el dispositivo.



 **NOTA:** La instalación de OMSA no es compatible con los dispositivos que ejecutan CentOS, Oracle Virtual Machine y Oracle Enterprise Linux. Cuando se agregan estos dispositivos con el Tipo de dispositivo como Servidor/hipervisor, SupportAssist Enterprise solo puede recopilar y cargar información del sistema. Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise estos dispositivos en busca de problemas de hardware, agregue estos dispositivos seleccionando Tipo de dispositivo como iDRAC. Para obtener más información sobre cómo agregar un iDRAC, consulte [Cómo agregar una iDRAC](#).

El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos con el estado correspondiente:

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

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

cambia a  **En buen estado**. Si se produce un problema durante la configuración de SNMP o la instalación de OMSA, el dispositivo muestra el estado correspondiente en la página **Dispositivos**.

 **NOTA:** Si el dispositivo muestra un  estado de error, haga clic en el enlace de error para ver una descripción del problema y los posibles pasos para su resolución. Para volver a intentar la instalación de OMSA o la configuración de SNMP, puede utilizar la lista **Más tareas disponible** en el panel de descripción general del dispositivo.

Siguientes pasos

(Opcional) También puede agregar el servidor en SupportAssist Enterprise utilizando los detalles del iDRAC. En este caso, SupportAssist Enterprise correlaciona automáticamente las alertas y la recopilación de información del sistema tanto desde el sistema operativo como del iDRAC. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar un iDRAC, consulte [Cómo agregar un iDRAC](#). Para obtener más información sobre cómo SupportAssist Enterprise correlaciona la información de los dispositivos, consulte [Correlación de dispositivos](#).

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al grupo **De almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

Cómo agregar una iDRAC




Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser un servidor Dell PowerEdge de 12.^ª o 13.^ª generación (iDRAC7 o iDRAC8). Para obtener información acerca de cómo identificar la generación de un servidor PowerEdge, consulte [Identificación de la generación de un servidor PowerEdge](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo se conecta a Internet a través de un servidor proxy, los puertos 161 y 443 deben estar abiertos en el servidor de seguridad proxy.
- La licencia Express o Enterprise debe estar instalada en la iDRAC. Para obtener más información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte la sección "Managing Licenses" (Administración de licencias) en la *iDRAC User's Guide* (Guía del usuario de la iDRAC) en [Dell.com/idracmanuals](#).

Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware y recopilar la información del sistema desde los servidores Dell. Puede realizar los pasos siguientes para agregar servidores PowerEdge de 12.^ª y 13.^ª generación de Dell. Al agregar el dispositivo, puede permitir que SupportAssist Enterprise configure automáticamente los valores de SNMP del dispositivo. La configuración de los valores SNMP es necesaria para reenviar alertas desde el dispositivo a SupportAssist Enterprise.

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
3. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **iDRAC**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 **NOTA: Dell recomienda que introduzca el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.**
5. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ha introducido se utiliza para representar el dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce un nombre, la dirección IP o el nombre de host que ha introducido se utilizan para representar el dispositivo.
6. Si desea que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, seleccione **Habilitar supervisión** y **Configurar los valores de SNMP**.
 **NOTA: Cuando el registro se completa, de forma predeterminada se seleccionan las opciones Habilitar supervisión y Configurar los valores de SNMP.**
 **NOTA: Si el registro no se ha completado, al seleccionar la opción Habilitar supervisión, se le pedirá que complete el proceso de registro. Para continuar, puede desactivar la opción Habilitar supervisión o hacer clic en Registrar para abrir el asistente de registro.**

Para que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, el dispositivo debe estar configurado para reenviar las capturas (alertas) SNMP al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise. Para ayudarle a cumplir este requisito, SupportAssist Enterprise puede configurar el reenvío automático de capturas (alertas) SNMP. Para permitir que SupportAssist Enterprise configure automáticamente el dispositivo para que reenvíe las alertas, asegúrese de que está seleccionada la opción **Configurar los valores de SNMP**. Se inicia una tarea para configurar el reenvío de alertas una vez que el dispositivo se ha agregado correctamente al inventario de dispositivos.

 **NOTA: Si prefiere configurar el reenvío de alertas manualmente, desactive la opción Configurar los valores de SNMP.**

7. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.

8. Escriba el nombre de usuario de administrador de iDRAC y la contraseña en los campos adecuados y haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.

Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.


9. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.

Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predeterminado**. Para obtener información sobre los grupos de dispositivos predeterminados, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).

10. Haga clic en **Finalizar**.


El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.



11. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

 **PRECAUCIÓN: Si los valores de SNMP del dispositivo no están configurados para reenviar alertas al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise, SupportAssist Enterprise no puede supervisar los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo.**

El dispositivo se agrega en el inventario de dispositivos con el estado correspondiente. Cuando SupportAssist Enterprise esté

configurando los valores de SNMP, el dispositivo muestra un  estado de **Configuración de SNMP**. Después de que se

hayan configurado los valores de SNMP, el estado cambia a  **En buen estado**. Si se produce un problema durante la configuración de SNMP, el dispositivo muestra el estado correspondiente en la página **Dispositivos**.

 **NOTA: Si el dispositivo muestra un  estado de error, haga clic en el enlace de error para ver la descripción del problema y los posibles pasos para su resolución. Para volver a intentar la configuración de SNMP, puede utilizar la lista **Más tareas disponible en el panel de descripción general del dispositivo**.**

Siguientes pasos

(Opcional) También puede agregar el servidor en SupportAssist Enterprise utilizando los detalles del sistema operativo. En este caso, SupportAssist Enterprise correlaciona automáticamente las alertas y la recopilación de información del sistema tanto desde el sistema operativo como del iDRAC. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar el servidor, consulte [Cómo agregar un servidor o hipervisor](#). Para obtener más información sobre cómo SupportAssist Enterprise correlaciona la información de los dispositivos, consulte [Correlación de dispositivos](#).

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al grupo **De almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

Cómo agregar un chasis

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).





- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- El puerto 22 debe estar abierto en el dispositivo.
- El servicio de Secure Shell (SSH) debe estar en ejecución en el dispositivo.

Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware y recopilar datos de chasis de Dell. Los chasis que se pueden agregar en SupportAssist Enterprise son:

- Dell PowerEdge FX2/FX2s
- Dell PowerEdge VRTX
- Dell PowerEdge M1000e

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
3. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Chasis**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 -  **NOTA: Dell recomienda que introduzca el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.**
5. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ha introducido se utiliza para representar el dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce un nombre, la dirección IP o el nombre de host que ha introducido se utilizan para representar el dispositivo.
6. Si desea que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, seleccione la opción **Habilitar supervisión**.
 -  **NOTA: Cuando el registro se completa, de manera predeterminada se selecciona la opción Habilitar supervisión.**
 -  **NOTA: Si el registro no se ha completado, al seleccionar la opción Habilitar supervisión, se le pedirá que complete el proceso de registro. Para continuar, puede desactivar la opción Habilitar supervisión o hacer clic en Registrar para abrir el asistente de registro.**
 -  **NOTA: SupportAssist Enterprise solo puede supervisar los problemas de hardware que puedan surgir en el dispositivo; si el dispositivo está configurado para reenviar las capturas (alertas) SNMP al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar el reenvío de alertas en un chasis, consulte [Configuración manual del destino de la alerta de un chasis mediante la interfaz web](#).**
7. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.
8. Escriba el nombre de usuario de administrador del chasis y la contraseña en los campos adecuados y haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
9. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predeterminado**. Para obtener información sobre los grupos de dispositivos predeterminados, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
10. Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
11. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Siguientes pasos

-  **PRECAUCIÓN: Si el dispositivo no está configurado para que reenvíe alertas, SupportAssist Enterprise no puede detectar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el dispositivo.**

Para supervisar únicamente los problemas de hardware que puedan surgir en el dispositivo: asegúrese de que el dispositivo está configurado para reenviar las capturas (alertas) SNMP al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar el reenvío de alertas, consulte [Configuración manual del destino de las alertas de un chasis mediante la interfaz web](#).

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al grupo **De almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

Cómo agregar un dispositivo de red Dell

Requisitos previos




- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Los puertos 22 o 161 deben estar abiertos en el dispositivo.
- Los servicios de Secure Shell (SSH) y SNMP deben estar en ejecución en el dispositivo.


Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware y recopilar datos de los dispositivos de red de Dell. Los dispositivos de red que se pueden agregar en SupportAssist Enterprise son:

- Dell PowerConnect
- Dell Force10
- Conmutadores de Dell
- Conmutadores Dell X-Series
- Controladoras inalámbricas Dell serie Mobility


Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
3. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Sistema de red**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 **NOTA: Dell recomienda que introduzca el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.**
5. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ha introducido se utiliza para representar el dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce un nombre, la dirección IP o el nombre de host que ha introducido se utilizan para representar el dispositivo.
6. Si desea que SupportAssist Enterprise supervise el estado de mantenimiento del dispositivo, seleccione la opción **Habilitar supervisión**.
 **NOTA: Cuando el registro se completa, de manera predeterminada se selecciona la opción Habilitar supervisión.**
 **NOTA: Si el registro no se ha completado, al seleccionar la opción Habilitar supervisión, se le pedirá que complete el proceso de registro. Para continuar, puede desactivar la opción Habilitar supervisión o hacer clic en Registrar para abrir el asistente de registro.**

 **NOTA:** SupportAssist Enterprise puede supervisar el estado de mantenimiento del dispositivo solo si los valores de SNMP del dispositivo están configurados para reenviar las capturas (alertas) SNMP al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar el reenvío de alertas, consulte [Configuración manual del destino de la alerta de un dispositivo de red](#).

- Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.
- Escriba el nombre de usuario, la contraseña, habilite la contraseña y la cadena de comunidad del dispositivo en los campos adecuados, y haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
- Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predeterminado**. Para obtener información sobre los grupos de dispositivos predeterminados, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
- Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
- Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Siguientes pasos

 **PRECAUCIÓN:** Si el dispositivo no está configurado para que reenvíe alertas, SupportAssist Enterprise no puede detectar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el dispositivo.

Para supervisar únicamente los problemas de hardware que puedan surgir en el dispositivo: asegúrese de que el dispositivo está configurado para reenviar las capturas (alertas) SNMP al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar el reenvío de alertas, consulte [Configuración manual del destino de la alerta de un dispositivo de red](#).

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al grupo **De almacenamiento provisional**:

- Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
- Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

Cómo agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault MD Series

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- El puerto 2463 debe estar abierto en el dispositivo.

Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar datos de los arreglos de almacenamiento de la serie MD de PowerVault. Al agregar un dispositivo PowerVault, podrá recopilar datos a petición y tras la implementación. Puede realizar los siguientes pasos para agregar un arreglo de almacenamiento de la serie MD de PowerVault.

Pasos

- Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
- Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
- De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **PowerVault**.
- Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.

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

5. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ha introducido se utiliza para representar el dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce un nombre, la dirección IP o el nombre de host que ha introducido se utilizan para representar el dispositivo.
6. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
7. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predeterminado**. Para obtener información sobre los grupos de dispositivos predeterminados, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
8. Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
9. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Siguientes pasos

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al grupo **De almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

Cómo agregar un arreglo de almacenamiento de Dell EqualLogic PS Series

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Los puertos 21, 22, y 161 deben estar abiertos en el dispositivo.
- El servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP deben estar en ejecución en el dispositivo.

Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar datos de los arreglos de almacenamiento EqualLogic PS Series. Al agregar un dispositivo Dell EqualLogic, podrá recopilar datos a petición y tras la implementación. Puede llevar a cabo los siguientes pasos para agregar un arreglo de almacenamiento Dell EqualLogic PS Series.

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
3. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del grupo EqualLogic en el campo adecuado.
5. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ha introducido se utiliza para representar el dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce un nombre, la dirección IP o el nombre de host que ha introducido se utilizan para representar el dispositivo.
6. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.
7. Escriba el nombre de usuario, la contraseña y la cadena de comunidad del grupo EqualLogic en los campos adecuados, y haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.

Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.

8. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predeterminado**. Para obtener información sobre los grupos de dispositivos predeterminados, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
10. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Siguientes pasos

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al grupo **De almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

Cómo agregar una solución de almacenamiento de Dell Compellent SC Series


Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- El puerto 443 debe estar abierto en el dispositivo.
- El servicio de REST debe estar en ejecución en el dispositivo.
- Para la recopilación de información del sistema, SupportAssist debe estar habilitado en la aplicación Dell Compellent Enterprise Manager.

Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar datos de las soluciones de almacenamiento de Dell Compellent SC Series. Al agregar un dispositivo Dell Compellent, podrá para recopilar datos a petición y tras la implementación. Puede realizar los siguientes pasos para agregar una solución de almacenamiento de Dell Compellent SC Series.

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
3. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Storage Center (SC)/Compellent**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 **NOTA: Dell recomienda que introduzca el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.**
5. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ha introducido se utiliza para representar el dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce un nombre, la dirección IP o el nombre de host que ha introducido se utilizan para representar el dispositivo.
6. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.
7. Escriba el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo en los campos adecuados y haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.

- Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo. Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predeterminado**. Para obtener información sobre los grupos de dispositivos predeterminados, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
- Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
- Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Siguientes pasos

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al grupo **De almacenamiento provisional**:

- Asegúrese de que se cumplan todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
- Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

Cómo agregar un dispositivo NAS de Dell Fluid File System (FluidFS)

Requisitos previos


- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Los puertos 22 y 44421 deben estar abiertos en el dispositivo.
- El servicio de Secure Shell (SSH) debe estar en ejecución en el dispositivo.

Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar datos de un dispositivo de almacenamiento conectado a la red (NAS) de Dell Fluid File System (FluidFS). Al añadir un dispositivo NAS de FluidFS, podrá recopilar datos a petición y tras la implementación. Puede realizar los siguientes pasos para agregar un dispositivo NAS de FluidFS. Los dispositivos NAS de FluidFS que se pueden agregar son:

- Dell Compellent
- Dell EqualLogic
- Dell PowerVault

Pasos

- Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
- Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
- De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Fluid File System (FluidFS)**.
- Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.

NOTA: Dell recomienda que introduzca el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
- Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ha introducido se utiliza para representar el dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce un nombre, la dirección IP o el nombre de host que ha introducido se utilizan para representar el dispositivo.
- Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.
- Escriba el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo en los campos adecuados y haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.

8. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo. Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predeterminado**. Para obtener información sobre los grupos de dispositivos predeterminados, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
10. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Siguientes pasos

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al grupo **De almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

Cómo agregar un dispositivo por duplicación


Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Los puertos de red necesarios deben estar abiertos en el dispositivo. Para conocer los requisitos del puerto de red en el dispositivo remoto, consulte [Requisitos de red](#).

Sobre esta tarea

Puede utilizar la función **Duplicar** para agregar rápidamente un dispositivo que sea del mismo tipo que un dispositivo que ya haya agregado. Por ejemplo, si ya ha agregado un servidor remoto, seleccione ese servidor y haga clic en **Duplicar** para empezar a agregar otro servidor remoto.

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo que sea del mismo tipo que el dispositivo que quiere agregar.
El panel Descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
3. Haga clic en **Duplicar**.
Aparece el asistente **Duplicar dispositivos**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 **NOTA: Dell recomienda que introduzca el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.**
5. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ha introducido se utiliza para representar el dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce un nombre, la dirección IP o el nombre de host que ha introducido se utilizan para representar el dispositivo.
6. Según el tipo de dispositivo y sus necesidades, seleccione o cancele la selección de las opciones disponibles, y haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.
7. Introduzca las credenciales del dispositivo y haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Opciones de dispositivo**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
8. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo. Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predeterminado**. Para obtener información sobre los grupos de dispositivos predeterminados, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).

- Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
- Haga clic en Aceptar para cerrar el asistente **Duplicar dispositivo**.

Siguientes pasos

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al grupo **De almacenamiento provisional**:

- Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
- Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

Importación de varios dispositivos

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

Puede importar varios dispositivos mediante el uso de un archivo .csv que contiene los detalles de los dispositivos en un formato especificado.

 **NOTA: El número máximo de dispositivos que se pueden importar mediante un archivo csv es 300.**

Pasos

- Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
- Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
- Haga clic en **Varios dispositivos**.
- Haga clic en **Descargar plantilla .csv** y guarde el archivo .csv.
- Abra la plantilla .csv y actualice los detalles de los dispositivos.

A continuación se muestra un ejemplo de un archivo .csv con los detalles del dispositivo:

```
Device Type,IP/Hostname,Display Name,Username,Password,Enable Password,Community String,Auto SNMP Config(Yes/No),Auto Push OMSA(Yes/No),Compellent UserName,Compellent Password
Server/hypervisor,10.14.17.14,ServerA.com,Onyx,ak,, , ,yes,yes,,
Server/hypervisor,10.14.19.28,Rhel,root,Dell_123$, , ,yes,yes,,
PowerVault,10.14.16.65,PowerVault1, , , ,yes,yes,,
chassis,10.14.100.22,Enclosure,root,calvin, , ,yes,yes,,
PeerStorage(PS) / Equallogic,10.94.101.236,compellent,root,admin@321, , public,yes,yes,,
Networking,10.14.26.23,Networking1,Admin,$tores1,$tores1,public,yes,yes,,
iDRAC,10.14.28.18,iDRAC11,root,calvin, , ,yes,yes,,
iDRAC,10.14.217.205, , root,calvin, , ,yes,yes,,
iDRAC,10.14.217.1, , root,calvin, , ,yes,yes,,
```

- Haga clic en **Examinar**.
Se muestra la ventana **Seleccionar archivo para cargar**.
- Vaya a la carpeta que contiene el archivo .csv, selecciónelo y, a continuación, haga clic en **Abrir**.
- Si desea que SupportAssist Enterprise supervise el estado de mantenimiento de los dispositivos, asegúrese de que está seleccionada la opción **Habilitar supervisión**.
- Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la ventana **Importar dispositivos**.

Si hace clic en **Cancelar** mientras la operación de importación del dispositivo está en curso:

- La operación de importación se detiene tras la confirmación.
- Los dispositivos que ya se habían importado se conservan en el grupo **Predeterminado** o en el grupo **De almacenamiento provisional**.
- La operación de importación continúa para los dispositivos cuyo descubrimiento ya se haya iniciado.

- Los dispositivos para los que la identificación inicial esté incompleta se descartan.

Durante la importación de dispositivos que son miembros de uno o más dominios por medio de un archivo .csv, si SupportAssist Enterprise detecta que las credenciales de esos dos dispositivos de un dominio en concreto son incorrectas, la operación de importación se pone en pausa para otros dispositivos de ese dominio. La operación de importación automática se pone en pausa para evitar el bloqueo de la cuenta de dominio debido a fallos repetitivos de autenticación. Para los dispositivos de otros dominios incluidos en el archivo .csv, el proceso de importación continuará de manera normal. Si el proceso de importación está en pausa para los dispositivos de un dominio en concreto, puede realizar una de las acciones siguientes:

- Haga clic en **Cancelar** para detener la operación de importación. También puede intentar volver a importar el archivo .csv después de verificar y actualizar las credenciales del dispositivo.
- Haga clic en **Reanudar** para seguir importando otros dispositivos que son miembros de dicho dominio.

 **PRECAUCIÓN: Reanudar la operación de importación puede provocar un bloqueo de la cuenta de dominio si otros dispositivos en el archivo .csv utilizan las mismas credenciales.**

10. Haga clic en **Cerrar**.

El panel **Importación de dispositivos** se muestra en la parte derecha de la página **Dispositivos**. El resultado de la operación de importación dispositivo es la siguiente:

- Los dispositivos que se han importado correctamente se agregan al inventario de dispositivos.
- Los dispositivos identificados, pero que no cumplían ciertos requisitos previos, se agregan al grupo **De almacenamiento provisional**. Para obtener más información sobre el grupo **De almacenamiento provisional**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
- Los dispositivos que no se han identificado se notificarán como dispositivos erróneos.

Siguientes pasos

- Para los dispositivos que se han añadido correctamente al inventario de dispositivos:
 - Compruebe si el dispositivo muestra un estado de error. Si se muestra un estado de error, haga clic en dicho error para ver una descripción detallada del error y una posible resolución.
 - Es posible que tenga que realizar tareas adicionales, necesarias para que SupportAssist Enterprise supervise dichos dispositivos. Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise el dispositivo, habilite la supervisión y asegúrese de que los valores de SNMP del dispositivo están configurados. Si desea obtener instrucciones para la activación de la supervisión, consulte [Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo](#). Para obtener instrucciones sobre cómo configurar los valores de SNMP de un dispositivo, consulte [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#) y [Configuración manual de los valores de SNMP](#).
- Para los dispositivos que se han agregado al grupo **De almacenamiento provisional**:
 - Si el dispositivo es un iDRAC, asegúrese de que la licencia de iDRAC Enterprise está instalada. Para obtener más información sobre la compra e instalación de la licencia de iDRAC Enterprise, consulte la *iDRAC User's Guide* (Guía del usuario del iDRAC) en [Dell.com/idracmanuals](#).
 - Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent, asegúrese de que SupportAssist está habilitado en la aplicación Dell Compellent Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte *Dell Compellent Enterprise Manager* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en [Dell.com/storagemanuals](#).
 - Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo. Si desea obtener información sobre los requisitos previos para agregar un dispositivo, consulte la sección "Requisitos previos" en las instrucciones para agregar cada tipo de dispositivo. Consulte [Cómo agregar un único dispositivo](#).
 - Vuelva a validar cada dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).
- Para los dispositivos notificados como dispositivos erróneos:
 - a. Exporte los detalles del dispositivo para ver la descripción del problema y la posible resolución. Consulte [Exportación de detalles de dispositivos que no se han importado](#).
 - b. Actualice los detalles del dispositivo en el archivo .csv e intente importar los dispositivos de nuevo.

Vínculos relacionados

[Importar varios dispositivos](#)

Exportación de detalles de dispositivos que no se han importado

Sobre esta tarea

Puede exportar los detalles de los dispositivos que no se han importado como un archivo .csv. El archivo exportado contiene los detalles del dispositivo, la descripción del problema y la posible resolución.

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. En el panel **Importación de dispositivos**, haga clic en **Guardar lista de dispositivos con error**.
Aparece la ventana **Guardar como**.
3. Desplácese a la ubicación donde desea guardar el archivo y haga clic en **Guardar**.

Siguientes pasos

Abra el archivo .csv exportado. La columna **Estado** muestra la el código de error, la descripción del problema y la posible resolución.

Revalidación de un dispositivo

Requisitos previos

- El dispositivo que desea volver a validar debe estar en el grupo **De almacenamiento provisional**.
- Si el dispositivo es un iDRAC, asegúrese de que la licencia de iDRAC Enterprise está instalada. Para obtener más información sobre la compra e instalación de la licencia de iDRAC Enterprise, consulte la *iDRAC User's Guide* (Guía del usuario del iDRAC) en Dell.com/idracmanuals.
- Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent, asegúrese de que SupportAssist está habilitado en la aplicación Dell Compellent Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte *Dell Compellent Enterprise Manager* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en Dell.com/storagemanuals.

Sobre esta tarea


Volver a validar un dispositivo le permite comprobar si el dispositivo presente en el grupo **De almacenamiento provisional** cumple los requisitos para habilitar las prestaciones de SupportAssist Enterprise.

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. En el panel **Refinar por**, seleccione **De almacenamiento provisional**.
Se muestran los dispositivos del grupo **De almacenamiento provisional**.
3. Seleccione el dispositivo que desea volver a validar.
El panel Descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
4. Haga clic en **Volver a validar**.
SupportAssist Enterprise identifica el dispositivo y comprueba que se cumple todos los requisitos para habilitar las capacidades de SupportAssist Enterprise. Si la revalidación es correcta, el dispositivo se mueve al grupo **Predeterminado**.

Visualización de casos y dispositivos


La interfaz de usuario de Dell EMC SupportAssist Enterprise muestra los dispositivos que ha agregado y los casos de asistencia abiertos para dichos dispositivos. En la página **Dispositivos**, puede realizar varias operaciones específicas del dispositivo, como ver las recopilaciones, o habilitar y deshabilitar la supervisión, entre otras. En la página **Casos**, puede administrar los casos que se abrieron con SupportAssist Enterprise.

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

Visualización de todos los casos de asistencia

 **NOTA: La lista de casos abiertos solo se muestra si ha finalizado el proceso de registro de SupportAssist.**

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

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

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

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

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

Opciones de administración de casos

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

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

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

Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

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

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

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

Pasos

1. Haga clic en **Casos**.


Se muestra la página **Casos**.

2. En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**.

Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist.

3. Seleccione el caso de asistencia que desea suspender.

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

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

4. En la lista **Opciones de casos**, seleccione **Suspender actividades durante 24 horas**.

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


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

6. Haga clic en **Aceptar**.

Se muestra el mensaje **Actualizando caso**. Una vez actualizado correctamente el caso, se muestra el mensaje **Estado del caso**.

7. Haga clic en **Aceptar**.

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

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

Vínculos relacionados

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

Solicitud para reanudar las actividades de asistencia

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Haga clic en **Casos**.

Se muestra la página **Casos**.

2. En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**.

Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist.

3. Seleccione el caso de asistencia que desea reanudar.

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

 **NOTA: La opción Reanudar la actividad solo está habilitada si ha solicitado anteriormente suspender las notificaciones para el caso de asistencia seleccionado.**

4. En la lista **Opciones de caso**, seleccione **Reanudar actividad**.

Se muestra la ventana **Reanudar actividad**.


5. (Opcional) Escriba el motivo de solicitar la reanudación de las actividades para el caso de asistencia.

6. Haga clic en **Aceptar**.

Se muestra el mensaje **Actualizando caso**. Una vez actualizado correctamente el caso, se muestra el mensaje **Estado del caso**.

7. Haga clic en **Aceptar**.

El caso de asistencia muestra el estado correspondiente.

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

Vínculos relacionados

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

Solicitud para cerrar un caso de asistencia

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

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

 **NOTA: Puede solicitar la asistencia técnica de Dell para cerrar un caso de asistencia solo si lo abrió SupportAssist.**

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

Pasos

1. Haga clic en **Casos**.

Se muestra la página **Casos**.

2. En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**.

Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist.

3. Seleccione el caso de asistencia que desea cerrar.

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

4. En la lista **Opciones de casos**, seleccione **Solicitud para cerrar**.

Se muestra la ventana **Solicitud para cerrar el caso**.



5. (Opcional) Escriba el motivo de solicitud para cerrar el caso de asistencia.

6. Haga clic en **Aceptar**.

Se muestra el mensaje **Actualizando caso**. Una vez actualizado correctamente el caso, se muestra el mensaje **Estado del caso**.

7. Haga clic en **Aceptar**.

El caso de asistencia muestra el estado **Cierre solicitado**.

-  **NOTA:** Después de solicitar cerrar un caso de asistencia, la asistencia técnica de Dell puede ponerse en contacto con usted para obtener más detalles antes de cerrar el caso de asistencia.
-  **NOTA:** Si SupportAssist Enterprise no puede procesar su solicitud, se muestra el mensaje de error correspondiente. En este caso, puede ejecutar la prueba de la creación de casos para verificar la conectividad con Dell y, a continuación, volver a intentar la operación.

Vínculos relacionados

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

Visualización del inventario de dispositivos

Para ver el inventario de dispositivos, haga clic en **Dispositivos**.

-  **NOTA:** La página **Dispositivos** se actualiza automáticamente cada tres minutos.

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

Visualización del panel de descripción general del dispositivo

Sobre esta tarea

Puede ver los detalles de un dispositivo, como la dirección IP, el tipo de dispositivo, el número de modelo, la etiqueta de servicio, el estado de la recopilación, el historial de recopilación, etc. en el panel de descripción general del dispositivo. Desde este panel, también puede realizar las siguientes tareas:

- Borrar el registro de eventos del sistema de un servidor
- Comprobar los casos de asistencia para un dispositivo específico
- Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento para un dispositivo
- Instalar o actualizar OMSA en un servidor
- Configurar los valores de SNMP de un dispositivo
- Habilitar o deshabilitar la supervisión de un dispositivo
- Volver a validar un dispositivo que está presente en el grupo **De almacenamiento provisional**
- Acceder al visor de configuración que le permite ver los datos recopilados desde un dispositivo
- Agregar un dispositivo por duplicación

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Selecciona un dispositivo.

-  **NOTA:** El panel de descripción general del dispositivo se muestra si solo se selecciona un dispositivo en la página **Dispositivos**.

-  **NOTA:** Si una tarea iniciada por SupportAssist Enterprise ya está en curso en un dispositivo, es posible que no pueda seleccionar ese dispositivo.

Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.

Delimitación de los datos mostrados

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise muestra todos los dispositivos que se han agregado y los casos de asistencia abiertos para dichos dispositivos. Puede delimitar los datos que se muestran en la página **Dispositivos** o **Casos** en función de las opciones disponibles. La página **Dispositivos** se puede delimitar en función del tipo de dispositivo y grupo de dispositivos. La página **Casos** se puede delimitar en función del tipo de dispositivo, estado del caso, contrato de servicio y origen del caso.


1. Haga clic en **Dispositivos** o en **Casos**.


Se muestra la página **Dispositivos** o **Casos**.

2. En el panel **Delimitar por**, seleccione una o más opciones entre las disponibles.
Los datos que se muestran se delimitan en función de las opciones seleccionadas.

Filtrado de los datos mostrados


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

1. Haga clic en el icono Filtro  que aparece en el encabezado de la columna.
Se muestra el panel **Opción de filtro**.
2. En el campo **Contiene**, introduzca los criterios de filtrado.
3. Haga clic en **Filtro**.

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

Borrado del filtro de datos

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

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

Cómo ordenar los datos mostrados

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

Comprobación de los casos de asistencia para un dispositivo específico

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

Puede ver los casos de asistencia abiertos para un determinado dispositivo supervisado mediante la opción **Verificación de los casos** disponible en el panel Descripción general del dispositivo.


Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo para el que quiere comprobar los casos de asistencia.
Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.

 **NOTA: El panel de descripción general del dispositivo solo se muestra si se selecciona un único dispositivo en la página Dispositivos.**

3. En la lista **Más tareas**, seleccione **Comprobar casos**.

- Si los casos de asistencia están presentes para el dispositivo, está en la página **Casos**. Los casos de asistencia que están presentes para el dispositivo se muestran en la parte superior de la página **Casos** con un borde azul en las filas.
- Si no hay casos de asistencia para el dispositivo, aparecerá el mensaje correspondiente.

 **NOTA:** Cuando comprueba casos de asistencia, se recupera la última información sobre casos de asistencia de Dell para el dispositivo seleccionado. Si la información sobre casos de asistencia no puede recuperarse debido a algún problema, se muestra el mensaje correspondiente.

Agrupación de dispositivos


Dell EMC SupportAssist Enterprise cuenta con dos grupos de dispositivos predefinidos (**Predeterminado** y **De almacenamiento provisional**) que le ayudan a administrar los dispositivos agregados. Dependiendo de 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 lo siguiente:


- Tipo de dispositivo (servidor, almacenamiento o conmutador)
- 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 credenciales para cada tipo de dispositivo incluido en el 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.

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

 **NOTA: Puede crear y administrar grupos de dispositivos solamente si ha iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Para obtener más información sobre los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).**

 **NOTA: Las credenciales, la información de contacto y la información de envío de piezas configuradas para un grupo de dispositivos anulan las credenciales predeterminadas, la información de contacto y la información de envío de piezas configuradas a través de 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 Enterprise para problemas con algún dispositivo incluido en el grupo se envían al contacto principal asignado a dicho grupo de dispositivos.**

Vínculos relacionados

[Visualización de grupos de dispositivos](#)

[Creación de un grupo de dispositivos](#)

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

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

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

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

[Eliminación de un grupo de dispositivos](#)

Grupos de dispositivos predefinidos

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

- Grupo **Predeterminado**: contiene los dispositivos que ha asignado al grupo **Predeterminado**. De manera predefinida, todos los dispositivos que se descubren correctamente se asignan a este grupo, a menos que asigne el dispositivo a cualquier otro grupo.
- Grupo **De almacenamiento provisional**: contiene los dispositivos que se han descubierto parcialmente mientras intentaba importarlos porque algunos requisitos no se habían cumplido. Los dispositivos de este grupo pasan automáticamente al grupo

Predeterminado cuando los vuelve a validar una vez que se cumplen los requisitos. Las prestaciones de SupportAssist Enterprise no están disponibles para los dispositivos que están en este grupo. Por lo general, se agrega un dispositivo al grupo de almacenamiento provisional en los siguientes casos:

- El iDRAC no tiene instalada una licencia Enterprise
- SupportAssist no está habilitado en la aplicación Dell Compellent Enterprise Manager
- No cumple algunos de los requisitos para agregar el dispositivo

Visualización de grupos de dispositivos

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

Para ver los grupos de dispositivos, seleccione **Dispositivos** y, a continuación, haga clic en **Grupos**.

Aparece la página **Grupos de dispositivos**.

Creación de un grupo de dispositivos

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

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

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

Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos

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

Requisitos previos

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


Sobre esta tarea

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

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

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

Pasos


1. Coloque el puntero en **Dispositivos** y haga clic en **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
2. Seleccione un grupo de dispositivos.
3. En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar dispositivos**.
Se muestra la ventana **Administrar dispositivos**.
4. Para agregar dispositivos al grupo, selecciónelos en el panel **Predeterminados** y haga clic en  .

Los dispositivos seleccionados se trasladan al panel **Agrupados**.

- Para quitar dispositivos del grupo, selecciónelos en el panel **Agrupados** y haga clic en .

Los dispositivos seleccionados se trasladan al panel **Predeterminados**.

- Haga clic en **Guardar**.

 **NOTA: Incluir o excluir una lista de un dispositivo correlacionado desde un grupo de dispositivos produce una inclusión o exclusión automática de los otros asociados de la lista. Para obtener más información sobre correlación de dispositivos, consulte [Correlación de dispositivos](#).**

Administración de credenciales de un grupo de dispositivos

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

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

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

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

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

Pasos

- Coloque el puntero en **Dispositivos** y haga clic en **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
- Seleccione un grupo de dispositivos.
- En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar credenciales**.
Se muestra la ventana **Administrar credenciales**.
- Escriba el nombre de usuario y la contraseña del tipo de dispositivo resaltado en el panel izquierdo.
- Haga clic en **Guardar**.
- Si hay más de un tipo de dispositivo incluido en el grupo de dispositivos, haga clic en **Siguiente**.
El siguiente tipo de dispositivos está resaltado en el panel izquierdo.
- Repita los pasos 4, 5 y 6 hasta que haya proporcionado el nombre de usuario y la contraseña para todos los tipos de dispositivos que se incluyen en el grupo de dispositivos.
- Haga clic en **Cerrar**.

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

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

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).



Sobre esta tarea

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



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

Pasos

1. Coloque el puntero en **Dispositivos** y haga clic en **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
2. Seleccione un grupo de dispositivos.
3. En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar contactos**.
Se muestra la ventana **Administrar contactos**.
4. Si desea utilizar la información de contacto facilitada en la página **Configuración** → **Información de contacto**, seleccione **Usar predeterminado**.
5. Seleccione el tipo de contacto:
 - **Principal**
 - **Secundario**
6. Escriba el nombre, el apellido, el número de teléfono, el número de teléfono alternativo (opcional) y la dirección de correo electrónico en los campos adecuados.
7. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
8. En la sección **Envío de piezas (opcional)**:
 -  **NOTA:** La información de envío de piezas es opcional. Si el agente de asistencia técnica de Dell determina que debe sustituirse una pieza de su sistema para resolver un caso de asistencia, la pieza de reemplazo se le enviará con su consentimiento a la dirección proporcionada.
 -  **NOTA:** La información de envío de piezas del grupo de dispositivos anula la información predeterminada para el envío de piezas que ha configurado a través de la página **Configuración** → **Información de contacto**. Si la resolución de un problema requiere el reemplazo de una pieza, esta se envía con su consentimiento a la dirección de envío de piezas del grupo de dispositivos (no la dirección predeterminada de envío de piezas).
 - a. Escriba la dirección y la ciudad/localidad en los campos adecuados.
 - b. Seleccione el país.
 - c. Escriba el estado/provincia/región y el código postal en los campos correspondientes.
9. Haga clic en **Guardar**.

Edición de detalles de grupos de dispositivos

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

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

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

Eliminación de un grupo de dispositivos

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

Puede eliminar grupos de dispositivos en función de sus preferencias.



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

Pasos

1. Coloque el puntero en **Dispositivos** y haga clic en **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
2. Seleccione un grupo de dispositivos.
3. En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Modificar/Eliminar grupo de dispositivos**.
Aparecerá la ventana **Modificar/Eliminar grupo**.
4. Haga clic en **Eliminar**.

Acerca del modo de mantenimiento

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


Modo de mantenimiento a nivel global


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


Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo

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

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

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

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

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

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

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

Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel global

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

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
2. Dependiendo de sus necesidades, en el **modo de mantenimiento**, seleccione o desmarque la opción **Suspender temporalmente la actividad de generación de casos (por ejemplo, con fines de inactividad, solución de problemas externa, etc.)**.
3. Haga clic en **Aplicar**.
Se muestra la ventana **Guardando los datos de preferencia**. Si ha habilitado el modo de mantenimiento, una casilla de **modo de mantenimiento** aparecerá en la parte superior de la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise. Una vez que se habilita el modo de mantenimiento a nivel global, SupportAssist Enterprise se mantiene en ese estado hasta que desmarque la opción como se indica en el paso 2.

Vínculos relacionados

[Preferencias](#)

Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo


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

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo en la página **Dispositivos**.
El panel Descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
3. De la lista **Tareas**, en **Modo de mantenimiento**, seleccione **Habilitar** o **Deshabilitar** en función de sus requisitos.

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

Mantener la capacidad de SupportAssist Enterprise

Los cambios que se producen en la configuración de TI de su empresa durante un período de tiempo pueden requerir la configuración o actualizaciones de Dell EMC SupportAssist Enterprise. Con objeto de mantener la capacidad de SupportAssist Enterprise durante un período de tiempo para todos tus dispositivos, también es posible que se le solicite que:

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

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

Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo

Requisitos previos

Asegúrese de haber completado el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).

Sobre esta tarea


Para los dispositivos que puede supervisar SupportAssist Enterprise, es posible habilitar la supervisión al agregar el dispositivo. En función de sus necesidades, también puede activar o desactivar la supervisión de un dispositivo en cualquier momento desde la página **Dispositivos**. Para que SupportAssist Enterprise cree automáticamente un caso de asistencia cuando se produzca un problema de hardware en un dispositivo, la supervisión debe estar activada para dicho dispositivo.

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo para el que quiere habilitar o deshabilitar la supervisión.
El panel Descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
3. De la lista **Supervisión**, seleccione **Habilitar** o **Deshabilitar** en función de sus requisitos.



NOTA: Si el registro de SupportAssist Enterprise no se ha completado, la opción **Habilitar supervisión** aparecerá desactivada.

-  **NOTA:** Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise un dispositivo, además de habilitar supervisión, también es necesario configurar los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar los valores de SNMP de un dispositivo, consulte [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#) y [Configuración manual de los valores de SNMP](#).

Edición de las credenciales de dispositivo


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

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo para el que quiere editar las credenciales.
El enlace **Editar credenciales** está habilitado.
3. Haga clic en **Editar credenciales**.
La ventana **Editar credenciales** aparece con el existente las credenciales del dispositivo existentes. Las credenciales del dispositivo que se muestran en la ventana **Editar credenciales** pueden variar dependiendo del tipo de dispositivo seleccionado.

-  **NOTA:** SupportAssist Enterprise no necesita que edite o proporcione las credenciales del sistema local (servidor donde instalado SupportAssist Enterprise). Para el sistema local, la ventana Editar credenciales no muestra el nombre de usuario o la contraseña.

4. Edite las credenciales del dispositivo según sea necesario.
5. Haga clic en **Guardar**.

-  **NOTA:** Las credenciales editadas solo se guardan si SupportAssist Enterprise puede conectarse al dispositivo mediante las credenciales proporcionadas.


Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

Para supervisar los problemas de hardware que puedan producirse en un servidor, el agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) debe estar instalado y en ejecución en el servidor. Si OMSA no está instalado o requiere una actualización en un dispositivo, la columna **Estado** de la página **Dispositivos** muestra el mensaje correspondiente. Puede utilizar la opción **Instalar/Actualizar OMSA** para descargar e instalar la versión recomendada de OMSA en un dispositivo.

-  **NOTA:** La versión recomendada de SupportAssist Enterprise para OMSA puede variar en función de la generación del servidor PowerEdge y el sistema operativo que se ejecuta en el servidor. Para obtener más información sobre las versiones recomendadas de OMSA, consulte la *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools.

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

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

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2. Seleccione el servidor donde desee instalar o actualizar OMSA.

El panel Descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.

3. En la lista **Tareas**, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA**.

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

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

Vínculos relacionados

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

Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

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

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

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2. Seleccione el dispositivo donde desee configurar los valores de SNMP.

 **NOTA: Si SupportAssist Enterprise no es compatible con la configuración de SNMP en el dispositivo que ha seleccionado, la opción Configurar SNMP se deshabilita.**

El panel Descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.

3. De la lista **Tareas**, seleccione **Configurar SNMP**.

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

Vínculos relacionados

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

Visualización y actualización de la información de contacto

Puede actualizar el contacto principal y también proporcionar la información del contacto secundario. Si el contacto principal no está disponible, Dell se pondrá en contacto con su empresa a través del contacto secundario. Si tanto el contacto principal como el secundario están configurados con una dirección de correo electrónico válida, ambos recibirán correos electrónicos de SupportAssist Enterprise.

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

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



Configuración de los valores del servidor proxy

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

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).



Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Configuración de proxy**.
Aparece la página **Configuración de proxy**.
2. Seleccione **Utilizar configuración de proxy**.
 -  **NOTA: SupportAssist Enterprise admite Windows NT LAN Manager (NTLM) y protocolos de autenticación de proxy básicos.**
3. Escriba el Nombre o dirección IP del servidor proxy y el número de puerto en los campos adecuados.
 -  **NOTA: Si no se proporcionan el nombre de usuario y la contraseña requeridos para conectarse al servidor proxy, SupportAssist Enterprise se conectará al servidor proxy como usuario anónimo.**
4. Si se necesitan un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy, seleccione **Proxy requiere autenticación** y escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes:
 - **Nombre de usuario:** el nombre de usuario debe contener uno o más caracteres imprimibles y no superar los 104 caracteres.

- **Contraseña:** la contraseña debe contener uno o más caracteres imprimibles y no debe superar los 127 caracteres.

5. Haga clic en **Aplicar**.

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

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

Vínculos relacionados


[Configuración de proxy](#)

Prueba de conectividad

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

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


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

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

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

Visualización del estado de conectividad

En el área de encabezado de SupportAssist Enterprise, señale el enlace **nombre de usuario** y, a continuación, haga clic en **Prueba de conectividad**.


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

Realización de la prueba de conectividad

1. En el área de encabezado de SupportAssist Enterprise, señale el enlace **nombre de usuario** y, a continuación, haga clic en **Prueba de conectividad**.

Se muestra la página **Prueba de conectividad**.

2. Seleccione las pruebas que desea realizar.
3. Haga clic en **Conectividad de la prueba**.

La columna **Estado** muestra el resultado de la prueba de conectividad.  Si se muestra un estado de **Error**, haga clic en el enlace **Error** para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.


Vínculos relacionados

[Prueba de conectividad de la red](#)

Probar la capacidad de creación de datos

Sobre esta tarea


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


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

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

Pasos

1. En el área de encabezado de SupportAssist Enterprise, señale el enlace **nombre de usuario** y, a continuación, haga clic en **Prueba de SupportAssist Enterprise**.
Aparecerá la página **Prueba de SupportAssist Enterprise**.
2. Seleccione la casilla de verificación de la prueba **Creación de casos**.
3. Haga clic en **Ejecutar pruebas**.

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

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

Vínculos relacionados

[Prueba de SupportAssist Enterprise](#)

Borrado del registro de eventos del sistema (SEL)

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea


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

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

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

Pasos


1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el servidor en el que desea borrar el registro de eventos del sistema.

 **NOTA:** Si OMSA no está instalado en un dispositivo que se ha agregado a SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo como Servidor, la opción Borrar registro de eventos del sistema está deshabilitada.

El panel Descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.

3. En la lista **Tareas**, seleccione **Borrar registro de eventos del sistema**.

Mientras se borra el SEL en un dispositivo, dicho dispositivo muestra el  estado **Borrando registro de eventos del sistema**

en SupportAssist Enterprise. Una vez que el SEL se ha borrado correctamente, el dispositivo muestra el  estado **Registro de eventos del sistema borrado**.

Actualización automática

Estos son los tipos de actualizaciones de SupportAssist Enterprise que están disponibles:


- **Aplicación SupportAssist Enterprise:** actualiza la aplicación SupportAssist Enterprise con capacidad adicional, compatibilidad con el protocolo, mejoras en términos de uso y los parches para solucionar problemas existentes.
- **Archivos de políticas:** define la administración de las alertas y la creación de casos en SupportAssist Enterprise. Al actualizar este archivo, SupportAssist Enterprise habrá optimizado la administración de casos según las definiciones más recientes de Dell.
- **Archivos de compatibilidad de producto:** define los dispositivos Dell y sistemas operativos que son compatibles con SupportAssist Enterprise. Al actualizar este archivo, SupportAssist Enterprise podrá conectarse y recopilar datos de más modelos de dispositivos.

De manera predeterminada, está habilitada la actualización automática de la aplicación SupportAssist Enterprise, los archivos de políticas y los archivos de compatibilidad de productos. Esto garantiza que SupportAssist Enterprise se actualice automáticamente cada vez que haya una actualización disponible. Puede habilitar o deshabilitar la actualización automática de un componente específico en función de sus preferencias. Para obtener instrucciones para habilitar o deshabilitar las actualizaciones automáticas, consulte [Habilitación o deshabilitación de las actualizaciones automáticas](#).

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

La aplicación SupportAssist Enterprise comprueba si existen actualizaciones disponibles, cada lunes a las 11:00 (fecha y hora del servidor donde se haya instalado SupportAssist Enterprise):

- Si hay actualizaciones disponibles y están habilitadas las actualizaciones automáticas, las actualizaciones se descargan e instalan automáticamente en segundo plano.
- Si hay actualizaciones disponibles, pero está deshabilitada la actualización automática, se muestra la casilla **actualización disponible** en la parte superior de la página. Puede hacer clic en **Actualizar ahora** para permitir que SupportAssist descargue e instale las actualizaciones más recientes.

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

La información acerca de la actualización de SupportAssist Enterprise se registra en el archivo de registro disponible en la siguiente ubicación en función del sistema operativo donde SupportAssist Enterprise está instalado:

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

Habilitación o deshabilitación de las actualizaciones automáticas

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

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.

Se muestra la página **Preferencias**.

2. En **Actualizar automáticamente las siguientes funciones en SupportAssist Enterprise**, seleccione o desmarque las opciones que desea habilitar o deshabilitar.
3. Haga clic en **Aplicar**.

Vínculos relacionados

[Preferencias](#)

Cómo eliminar un dispositivo

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).


Sobre esta tarea

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

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

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo que desee eliminar.
3. Haga clic en **Eliminar**.
Se muestra la ventana **Confirmar eliminación de dispositivo**.
4. Haga clic en **Sí**.
El dispositivo se elimina de la página **Dispositivos**.

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

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


Requisitos previos

- Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- Asegúrese de que ha completado el proceso de registro de SupportAssist.
- El sistema local debe tener conexión a Internet para cargar la información del sistema recopilada a Dell.

Sobre esta tarea

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

 **NOTA: Los informes de recomendación del servidor ProSupport Plus se aplican solo a los dispositivos con un contrato de servicio ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos.**

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

Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.

Se muestra la página **Preferencias**.

2. En **Configuración de los informes de recomendación**, seleccione o borre la opción **Recibir automáticamente informes de recomendación por correo electrónico** para aceptar o rechazar la recepción de informes de recomendación del servidor ProSupport Plus por correo electrónico.

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

3. Haga clic en **Aplicar**.

Configuración de notificaciones por correo electrónico

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

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

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

Configuración de los valores de notificación de correo electrónico


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

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
2. Para recibir notificaciones de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia en **Configuración de correo electrónico**, seleccione **Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia**.

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

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

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

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

4. Haga clic en **Aplicar**.

Vínculos relacionados

[Preferencias](#)

Configuración de los valores del servidor SMTP

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

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

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

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

Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Configuración de SMTP**.
Aparecerá la página **Configuración de SMTP**.
2. Seleccione **Habilitar notificación por correo electrónico**.
3. Proporcione la siguiente información en los campos correspondientes:
 - **Dirección IP/Nombre del host:** nombre de host o dirección IP del servidor de correo electrónico.
 - **Puerto:** número de puerto del servidor de correo electrónico.
4. Si el servidor SMTP requiere autenticación para el envío de correos electrónicos, seleccione **Requiere autenticación**.
5. Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
6. Para enviar notificaciones por correo electrónico de manera segura, seleccione **Usar SSL**.
7. Haga clic en **Aplicar**.

Vínculos relacionados



[Configuración SMTP](#)


Tipos de notificaciones por correo electrónico


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


Tabla 7. Tipos de notificaciones por correo electrónico

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
Correo electrónico de bienvenida y confirmación de registro	Después de haber completado correctamente el paso Registro del Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise .	Servidor SupportAssist alojado por Dell
Caso creado	Después de que se detecta un problema de hardware y se crea un caso de asistencia.	Servidor SupportAssist alojado por Dell

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
No se puede crear un caso	Después de que se detecta un problema de hardware, pero que no puede crear un caso de asistencia debido a problemas técnicos.	Servidor SupportAssist alojado por Dell
No se ha podido recopilar información del sistema.	Después de que se crea automáticamente un caso de asistencia para un dispositivo, pero que SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema desde el dispositivo.	Servidor SupportAssist alojado por Dell
No se pudo enviar la información del sistema recopilada a Dell.	Después de que se crea automáticamente un caso de asistencia para un dispositivo, pero que SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada desde el dispositivo a Dell.	Servidor SupportAssist alojado por Dell
Notificación inactiva	Si SupportAssist Enterprise no supervisa ningún dispositivo y el dispositivo no se ha agregado en los últimos 30 días.	Servidor SupportAssist alojado por Dell
Alerta de la prueba de conectividad	<p>A las 23:00 horas cada día (fecha y hora como en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise).</p> <p> NOTA: La notificación de alerta de la prueba de conectividad se envía únicamente si se detecta un problema con la conectividad a recursos dependientes.</p>	Aplicación SupportAssist Enterprise
Modo de mantenimiento automático	Si una tormenta de alertas recibidas desde un dispositivo ha resultado en que SupportAssist Enterprise coloque el dispositivo automáticamente en modo de mantenimiento.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Alerta de estado del dispositivo	<p>A las 17:00 horas cada día (fecha y hora como en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise). Si hay menos de 10 dispositivos con problemas, el correo electrónico incluye información detallada sobre los problemas y los posibles pasos para la resolución de problemas. Si hay más de 10 dispositivos con problemas, el correo electrónico solo incluye un resumen de los problemas.</p> <p> NOTA: La notificación de alerta del dispositivo se envía únicamente si se produce un problema (estado de error o aviso) con la instalación o configuración de los dispositivos.</p>	Aplicación SupportAssist Enterprise

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
Alerta de la conectividad de la creación de casos	Entre las 23:00 y las 4:00 horas cada día (fecha y hora como en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise).  NOTA: La notificación de alerta de la conectividad de la creación de casos se envía únicamente si se detecta un problema con la conectividad a recursos dependientes.	Aplicación SupportAssist Enterprise

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

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

Configuración de los valores de recopilación de datos

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

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

Requisitos previos para la recopilación de información del sistema

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

- El sistema local (servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise) debe tener suficiente espacio en el disco duro para guardar la información del sistema recopilada. Para obtener información sobre los requisitos de espacio en el disco duro, consulte [Requisitos de hardware](#).
- Para recopilar la información del sistema de un dispositivo remoto, este debe ser accesible desde el sistema local.
- El sistema local y los dispositivos remotos (dispositivos que haya agregado en SupportAssist Enterprise) deben cumplir los requisitos de puerto de red. Para obtener más información sobre los requisitos de puerto de red, consulte [Requisitos de red](#).
- Si ha añadido un servidor en SupportAssist Enterprise mediante la dirección IP o el nombre de host del sistema operativo (supervisión basada en agentes):
 - Preferiblemente, el servidor debe tener instalado Dell OpenManage Server Administrator (OMSA).
 - Si el servidor se está ejecutando en un sistema operativo Windows:
 - * Las credenciales del dispositivo que ha introducido en SupportAssist Enterprise deben tener privilegios administrativos.
 - * Las credenciales del dispositivo deben tener los privilegios necesarios para la comunicación Instrumental de administración de Windows (WMI). Para obtener información sobre la comunicación WMI, consulte para garantizar la comunicación, consulte la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en msdn.microsoft.com.
 - Si el servidor se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
 - * Las credenciales del dispositivo que ha introducido en SupportAssist Enterprise deben tener privilegios administrativos.
 - * Si ha introducido las credenciales de un usuario sudo, este debe estar configurado para SupportAssist Enterprise. Para obtener información sobre la configuración del usuario sudo, consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).

- * No debe montarse ningún recurso (recurso compartido de red, unidad o imagen ISO) en la carpeta /tmp.
- * Si OMSA está instalado en el dispositivo, la versión más reciente de OpenSSL también debe estar instalada en el dispositivo. Para obtener más información sobre OpenSSL, consulte la solución para la *vulnerabilidad de inserción de CCS OpenSSL (CVE-2014-0224)* disponible en el sitio web de asistencia del sistema operativo.

 **NOTA: Si el servidor que ha agregado para la supervisión basada en agentes no tiene OMSA instalado, las recopilaciones periódicas del dispositivo no incluirán información sobre el almacenamiento y el sistema.**

- Si los servidores se han agregado a SupportAssist Enterprise utilizando la dirección IP de iDRAC (supervisión sin agente), las credenciales de iDRAC que se han introducido deben tener privilegios de administrador.
- El sistema local debe tener conexión a Internet para cargar la información del sistema recopilada a Dell.


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

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

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

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

Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En **Recopilar automáticamente la información sobre el estado del sistema**, dependiendo de sus necesidades, seleccione o desmarque la opción **Cuando se crea un nuevo caso de asistencia**.

 **NOTA: De manera predeterminada, la opción Cuando se crea un nuevo caso de asistencia está seleccionada.**

3. Haga clic en **Aplicar**.

Vínculos relacionados

[Preferencias](#)

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


Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).


Sobre esta tarea

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

 **NOTA: Para recibir el informe de recomendación del servidor ProSupport Plus por correo electrónico, debe estar habilitada la recopilación periódica de la información del sistema.**

 **NOTA: Si no desea que SupportAssist Enterprise recopile información del sistema de un tipo de dispositivo específico, puede deshabilitar la programación para ese tipo de dispositivo específico a través de la página Programas de recopilación. Para obtener más información, consulte [Deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema desde dispositivos específicos](#).**

Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En **Recopilar automáticamente la información sobre el estado del sistema**, dependiendo de sus necesidades, seleccione o desmarque la opción **En un programa normal, como se especifica en el programa de la recopilación**.
 **NOTA: De manera predeterminada, la opción En un programa normal, como se especifica en el programa de la recopilación está seleccionada.**
3. Haga clic en **Aplicar**.

Vínculos relacionados

[Preferencias](#)


Personalización de la programación de recopilación periódica de información del sistema

Requisitos previos


- Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- Asegúrese de que la opción **En un programa normal, como se especifica en el programa de la recopilación** está seleccionada en la página **Preferencias**.

Sobre esta tarea

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

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

Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Programas de recopilación**.
Se muestra la página **Programas de recopilación**.
2. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione un tipo de dispositivo para el que desea configurar el programa de recopilación periódica.
3. De la lista **Reiterar cada**, seleccione la frecuencia de la recopilación.
 **NOTA: Si desea deshabilitar la recopilación periódica para el tipo de dispositivo seleccionado, desde la lista Reiterar cada, seleccione Ninguno.**
4. En los campos **Especificar día y hora**, seleccione una programación adecuada.
5. Repita los pasos del 2 y al 4 hasta que haya programado la recopilación periódica de información del sistema para todos los tipos de dispositivos.
6. Haga clic en **Aplicar**.

Vínculos relacionados

[Programas de recopilación](#)

Programación predeterminada para la recopilación de información del sistema

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise automáticamente recopila y envía a Dell información del sistema de los dispositivos a intervalos periódicos y también cuando se crea un caso de asistencia. La siguiente tabla proporciona la programación predeterminada para la recopilación de información del sistema de diversos tipos de dispositivos.

Tabla 8. Programación de recopilación predeterminada

Tipo de dispositivo	Programación de recopilación predeterminada
Chasis	Mensual; primer lunes del mes a las 12 AM
Fluid File System (FluidFS)	Mensual; primer lunes del mes a las 12 AM
iDRAC	Mensual; primer lunes del mes a las 12 AM
Sistemas de red	Mensual; primer lunes del mes a las 12 AM
Peer Storage (PS)/EqualLogic	Mensual; primer lunes del mes a las 12 AM
PowerVault	Mensual; primer lunes del mes a las 12 AM
Servidor/Hipervisor	Mensual; primer lunes del mes a las 12 AM
Storage Center (SC)/Compellent	Mensual; primer lunes del mes a las 12 AM


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

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

De forma predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila información del sistema de todos los dispositivos a intervalos periódicos y la envía de forma segura a Dell. Si es necesario, puede deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema de dispositivos de un tipo determinado. Por ejemplo, puede deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema de todos los servidores Dell.

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

Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Programas de recopilación**.
Se muestra la página **Programas de recopilación**.
2. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione un tipo de dispositivo para el que desea deshabilitar el programa de recopilación periódica.
3. De la lista **Reiterar cada**, seleccione **Ninguno**.
4. Haga clic en **Aplicar**.
Se muestra el siguiente mensaje La programación de recopilación está desactivada para el tipo de dispositivo actual.

Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad

Requisitos previos


Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

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

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

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

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

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


Pasos


1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.

Se muestra la página **Preferencias**.

2. Dependiendo de sus necesidades, en **Configuración de la información de identificación**, seleccione o anule la selección de la opción **Incluir la información de identificación en los datos enviados a Dell**.

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

 **NOTA:** Si desmarca la opción **Incluir información de identificación en los datos enviados a Dell**, la configuración para la recopilación de registros, datos de diagnóstico y datos de asistencia también se borran automáticamente. Por lo tanto, los registros y datos de diagnóstico no se envían a Dell cuando se deshabilita el envío de información de identidad.

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

3. Haga clic en **Aplicar**.

Vínculos relacionados

[Preferencias](#)

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



Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En **Configuración de los datos de recopilación**, seleccione o borre la selección de las opciones disponibles para cada tipo de dispositivo.
 -  **NOTA:** De manera predeterminada, todas las opciones de la Configuración de los datos de recopilación se encuentran seleccionadas.
 -  **NOTA:** Para obtener información sobre los registros que recopila SupportAssist Enterprise, consulte el documento *Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items* (Elementos de informes de Dell SupportAssist Enterprise, versión 1.0), en Dell.com/ServiceabilityTools.
3. Haga clic en **Aplicar**.

Visualización de recopilaciones


Dell EMC SupportAssist Enterprise recopila información del sistema de cada dispositivo que ha agregado y envía la información de forma segura a Dell. Normalmente, la información del sistema se recopila de la siguiente manera:


- Periódicamente: a intervalos regulares, en función de la programación de la recopilación configurada. Para obtener más información sobre el programa de recopilación predeterminado, consulte [Programación predeterminada para la recopilación de información del sistema](#).
- Al crear casos: cuando se crea un caso de asistencia para resolver un problema que SupportAssist Enterprise ha identificado.
- Manualmente (a petición): si lo solicita el servicio de asistencia técnica de Dell Technical Support, puede iniciar la recopilación de información del sistema de uno o más dispositivos en cualquier momento.

 **NOTA: De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila datos periódicamente y al crear casos solo cuando el registro se ha completado. Para obtener más información sobre el registro, consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).**

También puede utilizar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema de varios dispositivos a Dell. Para obtener más información sobre la recopilación de información del sistema de varios dispositivos, consulte [Cómo iniciar una recopilación de varios dispositivos](#).

La información del sistema recopilada se guarda en una base de datos protegida en el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado. Puede acceder a la información del sistema recopilada desde la página **Dispositivos** o **Recopilaciones**. Los datos que se encuentran disponibles en una recopilación se muestran en el **Visor de configuraciones**, que está disponible en SupportAssist Enterprise.

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

 **NOTA: El Visor de configuraciones no es compatible con la visualización de los datos recopilados a partir de los dispositivos de almacenamiento con Fluid File System (FluidFS).**

Visualización de una recopilación desde la página Dispositivos

Sobre esta tarea

La descripción general del dispositivo muestra una lista de las recopilaciones que se han realizado en un dispositivo específico. Para ver una recopilación de un dispositivo en concreto, seleccione el dispositivo y, a continuación, elija una recopilación en el panel de descripción general del dispositivo.

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo del que desea ver las recopilaciones.
El panel Descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
3. Desde la lista **Recopilaciones**, seleccione una fecha y hora de recopilación.

Si el dispositivo es un servidor, el **Visor de configuraciones** se muestra en una nueva ventana del explorador web. Para el almacenamiento, el sistema de red, o un nuevo chasis, se le pedirá que guarde la colección como un archivo **.zip**. Para ver la colección, puede extraer el archivo **.zip** y hacer clic en el archivo **index.html**.

Visualización de una recopilación desde la página Recopilaciones

Sobre esta tarea

La página **Recopilaciones** muestra todas las recopilaciones que se han realizado correctamente. En la lista de recopilaciones, puede seleccionar cualquier recopilación disponible que desee ver. Puede identificar si se trata de una recopilación de un único dispositivo o de varios, en función del nombre de la recopilación.

- Los nombres de las recopilaciones de un único dispositivo siguen este formato: `nombre del dispositivo (tipo de recopilación)`. Si el nombre del dispositivo no está disponible, el nombre de la recopilación contiene la dirección IP o el nombre de host del dispositivo.
- Los nombres de las recopilaciones de varios dispositivos tienen el siguiente formato: `SA_aaaa-mm-dd_identificador exclusivo_nombre de recopilación`

Pasos

1. Haga clic en **Recopilaciones**.
Se muestra la página **Recopilaciones**.
2. Seleccione la recopilación que desee ver.
Aparece el panel de descripción general de recopilaciones.
3. Haga clic en **Ver recopilaciones** (solo para servidor) o **Descargar recopilaciones** (almacenamiento, redes, chasis y varios dispositivos).
Si la recopilación es de un servidor, el **Visor de configuraciones** se muestra en una nueva ventana del explorador web. Para recopilaciones de almacenamiento, redes, chasis y dispositivos varios puede descargar y guardar la recopilación como un archivo `.zip`. Para ver la recopilación, puede extraer el archivo `.zip` y hacer clic en el archivo `index.html`.


Visor de configuración

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


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

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

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

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

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

 **NOTA:** El Visor de configuraciones no es compatible con la visualización de los datos recopilados a partir de los dispositivos de almacenamiento con Fluid File System (FluidFS).

Vistas de datos

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

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

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

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

Tipos de registros

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

Tipos de registros


Descripción

Registros estructurados

Contienen registros de aplicación, registros de Embedded Server Management (ESM) y registros de eventos. Al hacer clic en la categoría **Registros estructurados**, el visor de configuración muestra la lista de registros estructurados disponibles. Puede hacer clic en cualquiera de los registros estructurados que se muestran para ver los detalles del registro en una nueva ventana del explorador web.

Registros no estructurados

Contienen una instantánea de los archivos del sistema, como por ejemplo los registros del controlador de acceso remoto (RAC), los registros de eventos de Windows y otros registros. Al hacer clic en la categoría **Registros no estructurados**, el visor de configuración muestra la lista de registros no estructurados disponibles.


 **NOTA:** Los registros no estructurados no pueden verse dentro del visor de configuración. Solo es posible guardar los registros no estructurados y ver los detalles del registro si se utiliza la aplicación adecuada.

Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores

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

- **Tipo de dispositivo** que se utiliza para agregar el dispositivo en SupportAssist Enterprise
- Tipo de recopilación (manual, periódica o caso de asistencia)

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

 **NOTA:** Los datos de una recopilación que se realiza a raíz de la creación de un caso de asistencia y una recopilación iniciada manualmente son más detallados en comparación con los datos recopilados en una recopilación periódica. Para ver una lista completa de los elementos recopilados por SupportAssist Enterprise, consulte el documento *Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items* (Elementos de informes de Dell SupportAssist Enterprise, versión 1.0), en Dell.com/ServiceabilityTools.


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

Tabla 9. Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores

Elementos notificados	Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como Servidor/Hipervisor		Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como iDRAC
	OMSA está instalado en el dispositivo	OMSA no está instalado en el dispositivo remoto	
Memoria	✓	✗	✓
Arreglo de memoria	✓	✗	✓
Modo de funcionamiento de la memoria	✓	✗	✗
Redundancia de memoria	✓	✗	✗
Ranura	✓	✗	✓
Controladora	✓	✗	✓
Conector	✓	✗	✗
Extensor SSD de PCIe	✓	✗	✓
Gabinete	✓	✗	✓
Disco de arreglo	✓	✗	✓
Conmutador de intrusión	✓	✗	✓
Registro de hardware	✓	✗	✓
Chasis principal	✓	✗	✓
Información adicional	✓	✗	✓
Información del gabinete modular	✓	✗	✓
Firmware	✓	✗	✓
Procesador	✓	✗	✓

Elementos notificados	Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como Servidor/Hipervisor		Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como iDRAC
	OMSA está instalado en el dispositivo	OMSA no está instalado en el dispositivo remoto	
Ventilador	✓	✗	✓
Redundancia de ventiladores	✓	✗	✓
Temperatura	✓	✗	✓
Voltaje	✓	✗	✓
Fuente de alimentación	✓	✗	✓
Redundancia del suministro de energía	✓	✗	✓
Red	✓	✗	✓
Dirección IPv4	✓	✗	✗
Dirección IPv6	✓	✗	✗
Interfaz de equipos de red	✓	✗	✗
Miembro de la interfaz	✓	✗	✗
Dispositivo de acceso remoto	✓	✗	✓
Información de DRAC	✓	✗	✗
Configuración de la comunicación en serie en la LAN	✓	✗	✓
Detalle de IPv6	✓	✗	✗
Configuración de usuario	✓	✗	✓
Información para el usuario	✓	✗	✓
Privilegio de usuario de la iDRAC	✓	✗	✓
Privilegio de usuario del DRAC	✓	✗	✗
Configuración del puerto serie	✓	✗	✓
Configuración de la NIC	✓	✗	✓

Elementos notificados	Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como Servidor/Hipervisor		Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como iDRAC
	OMSA está instalado en el dispositivo	OMSA no está instalado en el dispositivo remoto	
Detalles del componente	✓	✗	✓
Registro TTY de la controladora	✓	✗	✓
Sistema operativo	✓	✓	✗

 **NOTA:** En una recopilación de una iDRAC, el registro TTY de la controladora solo está disponible si la versión de firmware de la iDRAC que está instalada en el servidor es 2.00.00.00 o superior.

Descarga y visualización de una recopilación de varios dispositivos

Sobre esta tarea

También puede ver los datos disponibles en las recopilaciones de varios dispositivos que ha realizado. Para ver una recopilación de varios dispositivos, descargue la recopilación de varios dispositivos y ábrala con un explorador web.

Pasos

- Haga clic en **Recopilaciones**.
Se muestra la página **Recopilaciones**.
- Seleccione la recopilación de varios dispositivos que desee ver.

Aparece el panel de descripción general de recopilaciones.

- Haga clic en **Descargar recopilación**.
Se le solicitará que abra o guarde el archivo de recopilación.
- Guarde el archivo de recopilación.
- Extraiga el archivo .zip de recopilación de varios dispositivos.
- Abra la carpeta en la que haya extraído el archivo de recopilación.
- Haga doble clic en el archivo **index.html**.

El visor de configuraciones de varios dispositivos se abre en una nueva ventana del explorador web. Para ver los datos recopilados de cada dispositivo, acceda al menú del tipo de dispositivo.

Visor de configuraciones de varios dispositivos

El visor de configuraciones de varios dispositivos muestra la información por pestañas. La pestaña **Contactos** es la pestaña predeterminada del visor de configuraciones de varios dispositivos. La pestaña **Contactos** muestra los detalles del caso, información del cliente y detalles de la recopilación.

En función de los tipos de dispositivos desde los que se ha realizado la recopilación, el visor de configuraciones de varios dispositivos puede mostrar las siguientes pestañas:

- **Servidor:** si la recopilación incluye datos de un servidor
- **Almacenamiento:** si la recopilación incluye datos de un dispositivo de almacenamiento
- **Redes:** si la recopilación incluye datos de un dispositivo de red
- **Chasis:** si la recopilación incluye datos de un chasis


Para acceder a los datos recopilados de un dispositivo específico, coloque el puntero sobre la pestaña de tipo de dispositivo y haga clic en el dispositivo desde el menú que aparece. Los datos recopilados de un dispositivo se muestran como categorías y subcategorías. Haga clic en una categoría para expandirla o contraerla. Los datos que se encuentran disponibles en una categoría se pueden ver cuando la categoría se amplía. Puede hacer clic en **Ampliar todo** o en **Contraer todo** para expandir o contraer rápidamente todas las categorías.



NOTA: El Visor de configuraciones no es compatible con la visualización de los datos recopilados a partir de los dispositivos de almacenamiento con Fluid File System (FluidFS).

Uso de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema

Dell EMC SupportAssist Enterprise automatiza la recopilación de la información del sistema de sus dispositivos Dell de forma periódica y la creación de casos. De ser necesario, también puede iniciar manualmente la recopilación y la carga de información del sistema a Dell en cualquier momento. Puede elegir si iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo o desde varios dispositivos.

 **NOTA:** Para obtener más información sobre los dispositivos desde los que SupportAssist Enterprise puede recopilar y enviar a Dell información del sistema, consulte la *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0)* en Dell.com/ServiceabilityTools.

Configuración de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema


Sobre esta tarea

La instalación de SupportAssist Enterprise le permite utilizar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema a Dell desde el sistema local. Si desea utilizar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema a Dell desde dispositivos remotos, debe agregar cada dispositivo remoto a SupportAssist Enterprise.

 **NOTA:** Los pasos siguientes solo son necesarios si no ha instalado SupportAssist Enterprise. Si ya ha instalado SupportAssist Enterprise, siga las instrucciones que aparecen en [Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo](#) para iniciar manualmente la recopilación y el envío de la información del sistema a Dell.

Pasos

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

 **NOTA:** La información del sistema recopilada desde los dispositivos que ejecutan OMSA contiene información adicional para la solución de problemas que puede no estar disponible en los datos recopilados desde los dispositivos que no ejecutan OMSA. Por lo tanto, Dell recomienda que instale OMSA en los servidores que haya agregado a SupportAssist Enterprise.

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

Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

Cuando un caso de asistencia se abre o actualiza para un dispositivo, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente la información del sistema desde dicho dispositivo y carga la información a Dell. Si fuera necesario, también puede iniciar manualmente


la recopilación de la información del sistema desde un dispositivo. Por ejemplo, si se produce un error durante la recopilación automática y la carga de información del sistema, deberá resolver el problema subyacente y luego iniciar manualmente la recopilación y carga de información del sistema. Asimismo, es posible que deba iniciar manualmente la recopilación y carga de la información del sistema, si así lo solicita el servicio de asistencia técnica de Dell.

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el sistema local o un dispositivo remoto de los que desea recopilar información del sistema.
El enlace **Iniciar recopilación** está habilitado.
3. Haga clic en **Iniciar recopilación**.

La columna **Dirección IP/nombre** en la página **Dispositivos** muestra una barra de progreso y un mensaje que indica el estado de la recopilación y la carga de la información del sistema a Dell.

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

 **NOTA:** La casilla de verificación que se utiliza para seleccionar los dispositivos permanecerá desactivada hasta que se complete la recopilación. Por lo tanto, no podrá iniciar ninguna otra tarea en el dispositivo hasta que la recopilación haya finalizado.

Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde varios dispositivos

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

Puede utilizar SupportAssist Enterprise para crear y cargar una agrupación de recopilaciones que contiene la información del sistema recopilada desde varios dispositivos.

 **NOTA:** Puede seleccionar hasta 30 dispositivos por cada recopilación de varios dispositivos.

Pasos



1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione los dispositivos de los que desea recopilar información del sistema.
El enlace **Iniciar recopilación** se deshabilita al seleccionar más de un dispositivo.
3. De la lista **Propósito de la recopilación**, seleccione un motivo para la recopilación.
El enlace **Iniciar recopilación** está habilitado.
4. Haga clic en **Iniciar recopilación**.
Aparece la ventana **Recopilación de varios dispositivos**.
5. (Opcional) Escriba un nombre para la agrupación de recopilaciones, el número de caso de asistencia y la dirección de correo electrónico de contacto de asistencia técnica de Dell.
6. Si desea que SupportAssist Enterprise cargue la agrupación de recopilaciones, asegúrese de que está seleccionada la opción **Cargar recopilación**.

 **NOTA:** Si desmarca la opción **Cargar recopilación**, la agrupación de recopilaciones se almacena en el sistema local (el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise). Puede cargar la agrupación de recopilaciones más adelante desde la página **Recopilaciones**.

7. Haga clic en **Aceptar**.

El estado del progreso de la recopilación aparece en el panel **Recopilación de varios dispositivos** en la página **Dispositivos**. Si la recopilación se completa correctamente, la página **Recopilaciones** muestra los detalles de la recopilación. También puede

descargar la recopilación de varios dispositivos de la página **Recopilaciones**. Para obtener información sobre la visualización de una recopilación de varios dispositivos, consulte [Descarga y visualización de una recopilación de varios dispositivos](#).

-  **NOTA:** Para cancelar la recopilación de múltiples dispositivos, haga clic en **Cancelar**, en el panel **Recopilación de varios dispositivos**.
-  **NOTA:** La casilla de verificación que se utiliza para seleccionar los dispositivos permanecerá desactivada hasta que se complete la recopilación de varios dispositivos. Por lo tanto, no podrá iniciar ninguna otra tarea en los dispositivos hasta que la recopilación de varios dispositivos haya finalizado.

Carga de una recopilación

Requisitos previos

Deberá haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

Sobre esta tarea

Puede utilizar la opción **Cargar** disponible en la página **Recopilaciones** para cargar las recopilaciones a Dell. Puede elegir cargar una recopilación en los siguientes casos:

- La recopilación de información del sistema se ha realizado correctamente, pero la carga de la recopilación no ha podido completarse.
- Durante el inicio de una recopilación de varios dispositivos, había elegido no cargar la recopilación de varios dispositivos en Dell. Estas recopilaciones muestran el estado **Nunca se ha cargado** en la página **Recopilaciones**.
- Desea cargar una recopilación de Dell de nuevo.

Pasos

1. Haga clic en **Recopilaciones**.
Se muestra la página **Recopilaciones**.
2. Seleccione la recopilación que desee cargar y haga clic en **Cargar**.
La columna **Estado de carga** muestra el estado de la carga.

Cómo cargar una recopilación de un sitio desconectado

Sobre esta tarea

Cuando la conexión a Internet está disponible, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente y envía información del sistema de sus dispositivos a Dell. Si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise no cuenta con conectividad a Internet, puede elegir cargar manualmente las recopilaciones a Dell.

Pasos

1. Realice una recopilación del dispositivo. Consulte [Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo](#).
2. Acceda al archivo de recopilación usando una de las opciones siguientes:
 - Para recopilaciones de almacenamiento, redes, chasis o varios dispositivos solamente: en la página **Recopilaciones**, seleccione la recopilación y, en el panel Descripción general de la recopilación, haga clic en **Descargar archivo**.
 - Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Windows: vaya a **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports** y localice el archivo **.zip** de la recopilación.
 - Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux: vaya a **/opt/dell/supportassist/scripts/reports** y localice el archivo **.zip** de la recopilación.
3. Copie y pegue el archivo **.zip** de la recopilación en otro sistema que disponga de conexión a Internet.
4. Visite <https://techdirect.dell.com/fileUpload/>.
Se muestra la página **Carga de archivo del servicio de asistencia técnica de Dell**.
5. Escriba la etiqueta de servicio del dispositivo.
6. Escriba el nombre de su empresa, nombre de contacto, número de solicitud de servicio, dirección de correo electrónico, dirección de correo electrónico de contacto de Dell y dirección en los campos adecuados.



NOTA: Si no tiene un número de solicitud de servicio, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para abrir una solicitud de servicio.

7. Haga clic en **Elegir archivo** y examine para seleccionar el archivo **.zip** de la recopilación.
8. Haga clic en **Enviar**.

Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise

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

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

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

Tabla 10. Grupos de usuarios del sistema operativo que se agregan a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise

Sistema operativo donde está instalado SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
Microsoft Windows	Administradores locales	Usuarios
Controlador de dominio de Windows	Administradores de dominio	Usuarios de dominio
Linux	Usuario raíz	—

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

- Si SupportAssist Enterprise está instalado en Windows:
 - Los usuarios que son miembros del grupo **Administradores** tienen privilegios elevados o administrativos en SupportAssist Enterprise.
 - Los usuarios que son miembros del grupo **Usuarios** tienen privilegios normales en SupportAssist Enterprise.
- Si SupportAssist Enterprise está instalado en Linux:
 - Los usuarios que son miembros del grupo **root** tienen privilegios elevados o administrativos en SupportAssist Enterprise.
 - Los usuarios que son miembros del grupo **users** tienen privilegios normales en SupportAssist Enterprise.

Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise

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

Tabla 11. Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise

Funciones de SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins y usuarios con privilegios elevados o administrativos	SupportAssistUsers y usuarios con privilegios normales
Visualización y comprobación de casos	✓	✓
Ver el inventario de dispositivos y grupos de dispositivos	✓	✓

Funciones de SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins y usuarios con privilegios elevados o administrativos	SupportAssistUsers y usuarios con privilegios normales
Ver la página Recopilaciones	✓	✓
Ver la información del sistema recopilada	✓	✓
Realizar pruebas de conectividad de la red	✓	✓
Realizar la prueba de creación de casos	✓	✓
Acciones de gestión de casos	✓	✗
Crear, administrar, editar o eliminar grupos de dispositivos	✓	✗
Completar el proceso de registro de SupportAssist Enterprise	✓	✗
Agregar dispositivos	✓	✗
Editar credenciales de dispositivo	✓	✗
Eliminar dispositivos	✓	✗
Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise	✓	✗
Configurar SNMP mediante SupportAssist Enterprise	✓	✗
Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel global	✓	✗
Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo	✓	✗
Iniciar manualmente la recopilación y carga de información del sistema desde un único dispositivo o varios dispositivos	✓	✗
Ver y configurar los valores de SupportAssist Enterprise	✓	✗
Realizar una actualización automática	✓	✗
Borrar el registro de sucesos del sistema	✓	✗
Desinstalar SupportAssist Enterprise	✓	✗

Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios

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

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

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

Requisitos previos

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

Pasos

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


```
net localgroup SupportAssist_Enterprise_user_group_name user_name.
```

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

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

Requisitos previos

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

Pasos

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


```
useradd -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name
```

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


```
usermod -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name
```

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

Configuración manual de los valores de SNMP

La configuración de los valores de SNMP (destino de la alerta) de un dispositivo garantiza que Dell EMC SupportAssist Enterprise recibirá alertas del dispositivo. SupportAssist Enterprise puede configurar automáticamente los valores de SNMP de los servidores Dell. Para los chasis y los dispositivos de red de Dell, es necesario configurar manualmente los valores de SNMP.

Configuración manual del destino de la alerta de un servidor

De manera predeterminada, cuando agrega un servidor, puede permitir que SupportAssist Enterprise configure automáticamente el destino de las alertas del servidor. Si la configuración automática de SNMP no se realiza correctamente, puede configurar los valores de SNMP de un dispositivo mediante los siguientes métodos:

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

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

Vínculos relacionados

[Configuración manual del destino de la alerta de un servidor mediante el archivo de secuencia de comandos \(Windows\)](#)

[Configuración manual del destino de la alerta de un servidor \(Windows\)](#)

[Configuración manual del destino de la alerta de un servidor mediante el archivo de secuencia de comandos \(Linux\)](#)

[Configuración manual del destino de la alerta de un servidor \(Linux\)](#)

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

Requisitos previos

- Microsoft Windows PowerShell versión 1.0 o posterior debe estar instalado en el dispositivo.

 **NOTA: El archivo de secuencias de comandos es compatible solo con Windows PowerShell. No es compatible con Windows PowerShell (x86), Windows PowerShell ISE o Windows PowerShell ISE (x86).**

- Asegúrese de tener derechos de administrador en el dispositivo para ejecutar el archivo de secuencia de comandos de PowerShell.
- Asegúrese de tener permisos de escritura en la unidad C:\ del dispositivo.
- Si el sistema está ejecutando Windows 2003, asegúrese de que el servicio SNMP esté instalado. En todos los demás sistemas operativos admitidos, el archivo de secuencia de comandos instala el servicio SNMP en caso de que no esté ya instalado.

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

- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 R2 SP1 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (32 bits)
- Windows Small Business Server 2008

- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2
- Windows Server 2016
- Server Core para Windows Server 2012

Pasos

1. En el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado, vaya a la carpeta **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts**.
2. Copie el archivo de secuencia de comandos (**WindowsSNMPConfig.ps1**) ubicado en la carpeta y pegue el archivo en una ubicación deseada (por ejemplo, **C:\temp**) en el dispositivo.
3. Realice uno de los siguientes pasos, según el sistema operativo que se ejecuta en el dispositivo:
 - En Windows Server 2012: en la pantalla **Inicio**, haga clic con el botón derecho en el icono **Windows PowerShell** y, en la barra de la aplicación, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
 - En Windows Server 2003, 2008, o Windows Small Business Server 2011, haga clic en **Inicio**, escriba `PowerShell`, haga clic con el botón derecho en **Windows PowerShell**, a continuación, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
4. Establezca la política de ejecución de PowerShell según corresponda en el dispositivo. Por ejemplo, escriba el siguiente comando: `Set-ExecutionPolicy RemoteSigned` o `Set-ExecutionPolicy AllSigned`.
5. Ejecute el archivo de secuencia de comandos en el dispositivo utilizando la sintaxis siguiente: `<script file path> -hosts <Dirección IP del servidor donde está instalado SupportAssist>`. Por ejemplo, `./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20`.
6. Si Verisign no se incluye como un editor de confianza en el dispositivo, se le solicitará que confirme si desea ejecutar el software desde un editor que no es de confianza. Presione `<R>` para ejecutar la secuencia de comandos.

Vínculos relacionados

[Configuración manual del destino de la alerta de un servidor](#)

Configuración manual del destino de la alerta de un servidor (Windows)

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

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

Vínculos relacionados

[Configuración manual del destino de la alerta de un servidor](#)

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

Requisitos previos

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

- Asegúrese de tener privilegios de nivel raíz en el dispositivo.

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

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.7 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.8 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32 bits y 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 bits y 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 bits y 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1 (64 bits)
- CentOS 7.0
- CentOS 6.0
- Oracle Linux 7.1
- Oracle Linux 6.7
- VMware ESX 4.1

Pasos

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

Vínculos relacionados

[Configuración manual del destino de la alerta de un servidor](#)

Configuración manual del destino de la alerta de un servidor (Linux)

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


1. Ejecute el comando `rpm -qa | grep snmp` y asegúrese de que esté instalado el paquete **net-snmp**.
2. Ejecute `cd /etc/snmp` para acceder al directorio snmp.
3. Abra **snmpd.conf** en el editor VI (**vi snmpd.conf**).
4. Busque **snmpd.conf** para **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** y asegúrese de que los valores para los campos **lectura**, **escritura** y **notificación** estén establecidos como **todo**.
5. Al final del archivo **snmpd.conf**, justo antes de **Más información**, agregue una anotación en el siguiente formato: `Trapsink <Dirección IP del servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado> <cadena de comunidad>`. Por ejemplo, `trapsink 10.94.174.190 public`.
6. Inicie los servicios SNMP (`service snmpd restart`).

Vínculos relacionados

[Configuración manual del destino de la alerta de un servidor](#)

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

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

1. Inicie sesión en la interfaz web del iDRAC.
 2. Vaya a **Descripción general** → **Servidor** → **Alertas**.
 3. En la sección **Alertas**, asegúrese de que la opción **Habilitada** esté seleccionada.
 4. En la sección **Filtro de alertas**, asegúrese de que las siguientes opciones estén seleccionadas:
 - **Condición del sistema**
 - **En almacenamiento**
 - **Configuración**
 - **Auditorías**
 - **Actualizaciones**
 - **Aviso**
 - **Crítico**
 5. En la sección **Configuración del registro del sistema remoto y de las alertas**, asegúrese de que todos los campos en la columna **Captura de SNMP** están seleccionados.
 6. Haga clic en **Configuración de correo electrónico y SNMP**.
 7. En la sección **Lista de destinos IP**, seleccione la opción **Estado** para habilitar el campo de destino de la alerta.
Es posible especificar hasta ocho direcciones de destino. Para obtener más información sobre las opciones, consulte la *Ayuda en línea de iDRAC*.
 8. En el campo de **Dirección de destino**, introduzca la dirección IP del servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
 9. Introduzca la cadena de comunidad SNMP de iDRAC (por ejemplo, pública) y el número de puerto de la alerta SNMP (por ejemplo, 162) en los campos correspondientes.
Para obtener más información acerca de estas opciones, consulte la *Ayuda en línea de iDRAC*.
-  **NOTA:** El valor de cadena de comunidad indica la cadena de comunidad que se debe utilizar como una captura de alerta del Protocolo simple de administración de redes (SNMP) enviada desde iDRAC. Asegúrese de que la cadena de comunidad de destino sea igual a la de iDRAC. La cadena de comunidad predeterminada es Público.
10. Haga clic en **Aplicar**.
El destino de la alerta se configura.
 11. En la sección **Formato de captura SNMP**, asegúrese de que **SNMP v1** o **SNMP v2** esté seleccionado y haga clic en **Aplicar**.
El iDRAC ya está configurado para reenviar alertas al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.


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

Configuración del destino de las alertas manuales del chasis por medio de la interfaz web

Requisitos previos


Debe haber iniciado sesión en la interfaz web de CMC con privilegios de administrador.

Pasos

1. En el árbol del sistema, vaya a **Descripción general del chasis** y haga clic en **Alertas** → **Sucesos del chasis**. Aparecerá la página **Sucesos del chasis**.
2. En la sección **Configuración de filtros de sucesos del chasis**, seleccione la opción **Activar alertas de sucesos del chasis** para activar la generación de alertas.
3. En la sección **Lista de sucesos del chasis**, seleccione la opción **Activar alerta** en el encabezado de columna para generar alertas para todos los sucesos.
4. En el árbol del sistema, vaya a **Descripción general del chasis** y haga clic en **Alertas** → **Configuración de capturas**. Aparecerá la página **Destino de alertas de sucesos del chasis**.
5. Proceda del siguiente modo:
 - En el campo **Destino**, escriba la dirección IP del servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
 - En el campo **Cadena de comunidad**, introduzca una cadena de comunidad válida a la que pertenezca el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado.
 -  **NOTA:** El CMC utiliza una cadena de comunidad SNMP predeterminada como opción pública. Para garantizar mayor seguridad, se recomienda cambiar la cadena de comunidad predeterminada y establecer un valor que no sea uno en blanco.
 - En **Activado**, marque la casilla de verificación correspondiente a la dirección IP del servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
6. Haga clic en **Aplicar** para guardar la configuración.
7. Para probar si la dirección IP de destino puede recibir las capturas SNMP, haga clic en **Enviar** en la columna **Probar captura SNMP**. Se configurarán los destinos de alerta IP.

Configuración del destino de la alerta de un dispositivo de red

Sobre esta tarea

 **NOTA:** Los pasos para configurar el destino de alerta de dispositivos de red puede variar en función del tipo y modelo del dispositivo de red. Para obtener información sobre cómo configurar la alerta de un modelo de dispositivo de red específico, consulte la documentación sobre dispositivos de red.

Pasos





1. Inicie sesión en el dispositivo de red mediante un emulador de terminal, como por ejemplo, PuTTY. Se mostrará la ventana del terminal.
2. Escriba **configure** y presione Intro.
3. Escriba **snmp-server host <Dirección IP del servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise> traps version 1**.
4. Para comprobar si el destino de la alerta se configura correctamente, escriba **show running-config snmp** y presione Intro. Aparece la lista de destinos de alerta que hay configurados en el dispositivo.

Otra información útil

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

Supervisión de problemas de hardware de los servidores

SupportAssist Enterprise puede supervisar servidores Dell con los siguientes métodos:

- Supervisión basada en agentes:** este método se utiliza para supervisar dispositivos que se agregan con el **Tipo de dispositivo** definido como **Servidor/Hipervisor**. En este método, un agente actúa como interfaz entre el dispositivo y SupportAssist Enterprise. El agente genera una alerta (captura de SNMP) cuando se produce un suceso de hardware en el dispositivo. Para supervisar un dispositivo utilizando el método basado en agentes, SupportAssist Enterprise depende del agente. Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). El agente OMSA es una aplicación que supervisa el estado de diversos componentes del dispositivo donde está instalado. Cuando se produce un suceso de hardware en el dispositivo, el agente OMSA genera una alerta. SupportAssist Enterprise procesa la alerta para determinar si la alerta califica para crear un caso de asistencia. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar un dispositivo para la supervisión basada en agentes, consulte [Cómo agregar un servidor o hipervisor](#).
 -  **NOTA: Sin OMSA, SupportAssist Enterprise no podrá supervisar un dispositivo mediante el método de supervisión basado en agentes.**
 -  **NOTA: La instalación de OMSA podría no ser compatible con determinados sistemas operativos. Es posible que SupportAssist Enterprise solo pueda supervisar los dispositivos que se ejecutan en tales sistemas operativos mediante el método de supervisión sin agente. Para obtener información sobre los requisitos de sistemas operativos para la supervisión basada en agentes, consulte la *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools.**
- Supervisión sin agentes:** este método se utiliza para supervisar dispositivos que se agregan con el **Tipo de dispositivo** definido como **iDRAC**. En este método, el Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) disponible en el dispositivo actúa como interfaz entre el dispositivo y SupportAssist Enterprise. Siempre que se produce un evento de hardware en el dispositivo, el iDRAC genera una alerta. SupportAssist Enterprise procesa la alerta para determinar si la alerta califica para crear un caso de asistencia. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar un dispositivo para supervisión sin agentes, consulte [Cómo agregar un iDRAC](#).
 -  **NOTA: La supervisión sin agentes es compatible solamente para los servidores PowerEdge de 12.ª y 13.ª generación (iDRAC7 e iDRAC 8).**
 -  **NOTA: El iDRAC se puede configurar para enviar alertas a través de SNMP e IPMI. Sin embargo, SupportAssist Enterprise solo puede recibir las alertas enviadas a través de SNMP. Para asegurarse de que SupportAssist Enterprise recibe las alertas enviadas desde una iDRAC, debe asegurarse de que todas las opciones de Capturas de SNMP se seleccionan en la sección Configuración del registro del sistema remoto y de las alertas de la consola web del iDRAC.**

Ventajas de la supervisión basada en agente

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

- Las capacidades de generación de OMSA y de iDRAC no son las mismas. En los servidores PowerEdge de 12ª y 13ª generación Dell, las capacidades de generación de alertas de OMSA y de iDRAC son prácticamente iguales. Sin embargo, las alertas de chipset y del software RAID están disponibles solo mediante OMSA.
- En el caso de los dispositivos con un contrato de servicio ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos, las recomendaciones de Dell para el sistema operativo y las versiones de los componentes de software están disponibles solo si el dispositivo se supervisa a través de OMSA.
- OMSA es la única opción disponible para la supervisión de los servidores PowerEdge de 9ª a 11ª generación Dell.

Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente

Para supervisar un dispositivo mediante el método basado en agente, SupportAssist Enterprise requiere que el agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) se encuentre instalado y en funcionamiento en el dispositivo. El agente OMSA es una aplicación que supervisa el estado de diversos componentes del dispositivo donde está instalado. Cuando OMSA está instalado y en funcionamiento en un dispositivo, el agente OMSA genera una alerta cada vez que se produce un evento de hardware del dispositivo. SupportAssist Enterprise recibe el alerta del dispositivo y procesa la alerta para identificar si la alerta indica un problema de hardware. Para obtener más información acerca de OMSA, visite Delltechcenter.com/OMSA.

 **NOTA: La versión recomendada de SupportAssist Enterprise para OMSA puede variar en función de la generación del servidor PowerEdge y el sistema operativo que se ejecuta en el servidor. Para obtener más información sobre las versiones recomendadas de OMSA, consulte la *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0)* en Dell.com/ServiceabilityTools.**


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

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

OMSA, el estado del dispositivo se muestra como  **OMSA no está instalado**. Para instalar OMSA más adelante, puede utilizar la opción **Tareas** → **Instalar/Actualizar OMSA** en el panel de descripción general del dispositivo.

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


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

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

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

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

Si la versión recomendada de OMSA está instalada y en ejecución en el dispositivo, el estado del dispositivo se muestra como  **En buen estado**.


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


Vínculos relacionados

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

Compatibilidad para la configuración automática de los valores de SNMP

Para habilitar SupportAssist Enterprise para que supervise un dispositivo, el dispositivo debe estar configurado para reenviar las alertas (capturas SNMP) al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise. La configuración de los valores de SNMP establece el destino de las alertas de un dispositivo, y garantiza que las alertas del dispositivo se reenvían al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise. SupportAssist Enterprise tiene la capacidad de configurar automáticamente los valores de SNMP de un dispositivo, de modo que el dispositivo envía las alertas al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise. Puede permitir que SupportAssist Enterprise configure los valores de SNMP del dispositivo al agregar el dispositivo o más adelante. El estado de la configuración de SNMP se muestra en la columna **Estado** de la página **Dispositivos**. Mientras SupportAssist Enterprise

configura los valores de SNMP de un dispositivo, el dispositivo muestra  **Estado de Configuración de SNMP**. También puede utilizar la opción **Tareas** → **Configurar SNMP** en el panel de descripción general del dispositivo para configurar automáticamente la configuración de SNMP de un dispositivo en cualquier momento.

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

Vínculos relacionados

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

Correlación de dispositivos

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

- Las alertas originadas desde el sistema operativo y la iDRAC se correlacionan y se crea un caso de asistencia para la etiqueta de servicio del dispositivo.
- Cuando se recopila la información del sistema, la página **Dispositivos** muestra el mismo estado para las dos listas.
- Para la recopilación de la información del sistema iniciada manualmente: la información del sistema se recopila a través del dispositivo seleccionado en la página **Dispositivos**. Por ejemplo, si se selecciona la lista de sistemas operativos, la información del sistema se recopilará a través del sistema operativo. Sin embargo, si SupportAssist Enterprise no puede conectar con el dispositivo utilizando la dirección IP del sistema operativo, la información del sistema se recopilará a través de la iDRAC.
- Para recopilaciones periódicas y creaciones de casos: la información del sistema se recopila a través del sistema operativo. Sin embargo, si SupportAssist Enterprise no puede conectarse con el dispositivo utilizando la dirección IP del sistema operativo, la información del sistema suele recopilarse a través de la iDRAC.

Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados

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

Compatibilidad con servidores de Dell OEM

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

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

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

Instalación de Net-SNMP (Linux únicamente)

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Abra la ventana de terminal en el dispositivo que ejecutan el sistema operativo Linux.
2. Escriba los comandos siguientes en función del sistema operativo:
 - Red Hat Enterprise Linux, CentOS y VMware ESX: **yum install net-snmp**
 - Oracle Linux: **rpm -ivh net-snmp-x.x -xx.x.x .xxx.x86_64.rpm**, donde x.x -xx.x.x .xxx.x representa el número de la versión incluida en el nombre del archivo rpm.
 - SUSE Linux Enterprise Server:
 1. **Zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/SLE_12/net-snmp:factory.repo**
 2. **zypper refresh**
 3. **zypper install net-snmp**

Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise (Linux)

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

Requisitos previos

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

Pasos

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

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

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

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

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

- El servidor donde está instalada la aplicación SupportAssist Enterprise debe poder conectarse a los siguientes destinos:
 - **https://apidp.dell.com**: extremo para el servidor SupportAssist. En el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado, compruebe si se puede acceder a la ubicación siguiente utilizando el explorador de web: **https://apidp.dell.com**.
 - **https://is.us.dell.com/fus/api/2.0/uploadfile**: el servidor de carga de archivos donde la información recopilada del sistema ha sido cargada.
 - **https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk**: el servidor de carga de archivos donde se carga la colección de archivos que supera los 10 MB de tamaño.
 - **https://downloads.dell.com/**: para descargar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) y también para obtener nueva información de publicación, archivos de políticas y archivos de compatibilidad de productos de SupportAssist Enterprise. En el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado, compruebe si se puede acceder a la ubicación siguiente utilizando el explorador de web: **https://downloads.dell.com/**
 - En el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado, compruebe si el puerto 443 está abierto para **is.us.dell.com**, **downloads.dell.com** y **api.dell.com**. Puede utilizar un cliente telnet para probar la conexión. Por ejemplo, utilice el siguiente comando: `o downloads.dell.com 443`
- En el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado, compruebe si la configuración de red es correcta.
- Si el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado se conecta a Internet mediante un servidor proxy, configure los valores del proxy en SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración de los valores del servidor proxy](#).

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

Acceso a los registros de aplicación de SupportAssist Enterprise

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

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

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

- **application.log**
- **application.log.20161101**
- **application.log.20161102.zip**
- **application.log.20161103.zip**

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


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

Administración de tormenta de sucesos

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

Acceso a la ayuda contextual

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

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

Visualización de la información del producto SupportAssist Enterprise

Haga clic en **Acerca de** en el área de encabezado de SupportAssist Enterprise.

Aparecerá el panel **Acerca de**, donde podrá ver la versión del producto SupportAssist Enterprise y el ID de registro.

Desinstalación de SupportAssist Enterprise

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

Desinstalación de SupportAssist Enterprise (Windows)

Requisitos previos


Inicie sesión en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise con privilegios de administrador.

Pasos

1. Realice una de las siguientes acciones según el sistema operativo:
 - En Windows Server 2012 o 2016: mueva el puntero hasta la esquina inferior izquierda y, a continuación, haga clic en el icono **Inicio**. En la pantalla de **Inicio**, haga clic en el mosaico **Panel de control**. En el **Panel de control**, haga clic en **Desinstalar un programa**.
 - En Windows Server 2008 o Windows Small Business Server 2011, haga clic en **Inicio** → **Panel de control** → **Programas y características**.

Aparecerá la ventana **Desinstalar o cambiar un programa**.

2. Seleccione **Dell SupportAssist Enterprise** y, a continuación, haga clic en **Cambiar**. Se muestra la ventana **Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist Enterprise**.
3. Haga clic en **Siguiente**. Aparecerá la pantalla **Mantenimiento Dell SupportAssist Enterprise**.

4. Seleccione **Eliminar**, y haga clic en **Siguiente**.
Aparecerá la ventana **Comentarios**.
5. Seleccione un motivo adecuado de la lista desplegable **Seleccione una opción**, proporcione sus comentarios y haga clic en **Eliminar**.
Se muestra la ventana **Quitar el programa**.
6. Haga clic en **Quitar**.
 **NOTA: En Windows Server 2016, es posible que aparezca en más de una ocasión el cuadro de diálogo Control de cuenta de usuario mientras la desinstalación está en curso.**
Aparecerá la ventana **Instalación finalizada**.
7. Haga clic en **Finalizar**.
SupportAssist Enterprise está ahora desinstalado.

Desinstalación de SupportAssist Enterprise (Linux)

Requisitos previos

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

Pasos

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

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

Desinstalación de SupportAssist Enterprise en modo silencioso (Linux)

Requisitos previos

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

Pasos

1. Abra la ventana del terminal en el sistema donde está instalado SupportAssist Enterprise.
2. Vaya a la carpeta `/opt/dell/supportassist/bin`.
3. Escriba `./uninstall silent` y presione Intro.


Identificación de la generación de un servidor Dell PowerEdge

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

Tabla 12. Ejemplos de servidores PowerEdge

Generación de servidores PowerEdge	Representación del modelo de servidor	Ejemplos de modelos de servidor
Noveno	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 Power Edge 6950
Décimo	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300

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

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

Solución de problemas

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

Instalación de SupportAssist Enterprise

Si experimenta algún problema al instalar SupportAssist Enterprise:

- Asegúrese de que el servidor está ejecutando un sistema operativo de 64 bits.
- Asegúrese de que el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise no tiene ninguna otra aplicación SupportAssist instalada.
- En sistemas operativos Windows, asegúrese de hacer clic con el botón derecho en el paquete del instalador y seleccione **Ejecutar como administrador** para iniciar la instalación.
- En sistemas operativos Linux, asegúrese de que el permiso del archivo del instalador está actualizado.
- Asegúrese de aceptar que Dell guarde su información de identificación personal (PII) en la página del **Contrato de licencia** del asistente de instalación.
- Asegúrese de que el servidor en el que está instalando SupportAssist Enterprise dispone de conectividad a Internet. Si el servidor se conecta a Internet mediante un servidor proxy, especifique los detalles del servidor proxy en el asistente de instalación.

Registro de SupportAssist Enterprise

Si experimenta cualquier problema con el registro de SupportAssist Enterprise:

- Compruebe si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise puede conectarse a Internet.
- Si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet mediante un servidor proxy, introduzca los detalles del servidor proxy en página **Configuración** → **Configuración de proxy** de SupportAssist Enterprise.
- Compruebe que la configuración de red del servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise sea correcta.
- Asegúrese de que los detalles del registro como nombre, apellido, número de teléfono y dirección de correo electrónico que proporcionó son válidos.
- Asegúrese de utilizar una distribución de teclado en lengua inglesa para escribir datos en los campos **Número de teléfono**, **Número de teléfono alternativo** y **Dirección de correo electrónico**.
- Compruebe que el puerto 443 está abierto en el servidor de seguridad para acceder a <https://apidp.dell.com>.
- Lleve a cabo la **Prueba de conectividad de la red** y asegúrese de que la conectividad con el servidor SupportAssist es correcta. Para obtener instrucciones sobre cómo realizar la prueba de conectividad, consulte [Cómo realizar la prueba de conectividad](#). Si la prueba se realiza correctamente, cierre el navegador web, abra la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise de nuevo y vuelva a intentar el registro.
- Vuelva a intentar el registro pasado un tiempo.

Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise

Si aparece un error `Problema al iniciar SupportAssist Service` al abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise:

- Asegúrese de que ha iniciado sesión en el servidor con una cuenta de usuario con los privilegios requeridos para iniciar los servicios del sistema.
- Intente reiniciar el **servicio Dell SupportAssist**. Para obtener instrucciones acerca de cómo reiniciar el servicio SupportAssist, consulte [Servicio SupportAssist](#).

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

Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise

Si experimenta algún problema mientras inicia sesión en SupportAssist Enterprise:

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

No se ha podido agregar el dispositivo

Si un dispositivo muestra un  estado **No se puede agregar el dispositivo**:

- Si el dispositivo es una iDRAC, asegúrese de que la iDRAC tiene una licencia Express o Enterprise. Para obtener más información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte el apartado "Managing Licenses" (Administración de licencias) en la *iDRAC User's Guide* (Guía del usuario de la iDRAC) en Dell.com/idracmanuals.
- Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent, asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte *Dell Compellent Enterprise Manager* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en Dell.com/storagemanuals.
- Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

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

- Asegúrese de que el modelo de dispositivo es compatible. Para obtener una lista completa de los modelos de dispositivos admitidos, consulte *Dell SupportAssist Version 1.0 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools.

- Asegúrese de que se cumplan los requisitos previos para agregar el dispositivo. Para obtener información sobre los requisitos previos para agregar un dispositivo, consulte [Cómo agregar dispositivos](#).
- Compruebe si el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.
- Si el mensaje de error indica que el dispositivo no se ha podido agregar dentro del límite de tiempo predefinido, vuelva a intentar agregar el dispositivo.

Servidores

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

En almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento EqualLogic PS:

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Asegúrese de proporcionar la dirección IP del grupo de administración del dispositivo en el asistente para agregar dispositivos.

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent SC Series:

- Asegúrese de que el servicio REST se ejecuta en el dispositivo.
- Asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte *Dell Compellent Enterprise Manager* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en Dell.com/storagemanuals.

Si el dispositivo es un dispositivo NAS de FluidFS, asegúrese de que el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.

Sistemas de red

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Si la contraseña habilitada está configurada en el dispositivo, asegúrese de proporcionar dicha contraseña en el asistente para agregar dispositivos.

Chasis

Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.

Importación de varios dispositivos

Si tiene problemas a la hora de importar varios dispositivos mediante un archivo .csv:

- Asegúrese de que el archivo .csv es válido. Si es necesario, descargue la plantilla del archivo .csv y utilícela para importar dispositivos.
- Asegúrese de que el archivo .csv no está dañado.
- Asegúrese de que no ha editado el encabezado del archivo .csv.
- Si algunos de los dispositivos no se importan, descargue la lista de dispositivos que han fallado como un archivo .csv. A continuación, abra el archivo para ver el motivo por el que los dispositivos no se han importado.
- Asegúrese de que ha seguido las instrucciones de [Importación de varios dispositivos](#).
- Si los dispositivos se agregan al grupo **De almacenamiento provisional**:
 - a. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo. Si desea obtener información sobre los requisitos previos para agregar un dispositivo, consulte la sección "Requisitos previos" en las instrucciones para agregar cada tipo de dispositivo. Consulte [Cómo agregar un único dispositivo](#).
 - b. Vuelva a validar cada dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

OMSA no está instalado

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

- Instale OMSA en el dispositivo mediante la opción **Instalar/Actualizar OMSA**. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools.

SNMP no configurada

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

- Configure los valores de SNMP en el dispositivo mediante la opción **Configurar SNMP**. Consulte [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si la configuración de SNMP no se puede completar satisfactoriamente incluso después de repetidos intentos, inicie sesión en el dispositivo y configure los valores SNMP manualmente. Para obtener instrucciones acerca de cómo configurar manualmente los valores de SNMP:
 - Para un servidor o hipervisor que haya agregado a SupportAssist Enterprise utilizando la dirección IP del sistema operativo: [Configuración manual del destino de la alerta de un servidor](#).
 - Para un servidor que haya agregado en SupportAssist Enterprise utilizando la dirección IP de iDRAC: [Configuración manual del destino de la alerta de una iDRAC mediante la interfaz web](#).

Nueva versión de OMSA disponible

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

- Instale OMSA en el dispositivo mediante la opción **Instalar/Actualizar OMSA**. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools.

No se puede configurar SNMP

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

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

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

- Para un servidor o hipervisor que haya agregado a SupportAssist Enterprise utilizando la dirección IP del sistema operativo: [Configuración manual del destino de la alerta de un servidor](#).
- Para un servidor que haya agregado en SupportAssist Enterprise utilizando la dirección IP de iDRAC: [Configuración manual del destino de la alerta de una iDRAC mediante la interfaz web](#).

No se ha podido comprobar la configuración de SNMP

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


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

No se ha podido instalar OMSA

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

- Compruebe si el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Windows:
 - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
 - Reinicie el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise y en el dispositivo remoto.
 - Elimine todos los archivos disponibles en la carpeta **C:\Windows\temp** en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Linux:

- Compruebe si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
- Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).
- Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
- Asegúrese de que el dispositivo tiene todas las dependencias necesarias de OMSA instaladas. Para obtener más información acerca de las dependencias OMSA, consulte la sección “Remote Enablement Requirements” (Requisitos habilitación remota) en la *Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide* (Guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator) en [DellTechCenter.com/OMSA](#).
- Vuelva a intentar la instalación de OMSA. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist, versión 1.0) en [Dell.com/ServiceabilityTools](#).

 **NOTA: La actualización desde una versión de 32 bits de OMSA a una versión de 64 bits no está admitida. En este escenario, debe desinstalar la versión existente de OMSA e instalar OMSA mediante SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar OMSA mediante SupportAssist Enterprise, consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).**

No se pudo comprobar la versión de OMSA

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

- Haga clic en el enlace de estado de error en la columna **Estado** de la página **Dispositivos** para ver los pasos para la resolución de problemas.
- Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la conectividad con el servidor FTP de Dell es correcta. Consulte [Cómo realizar la prueba de conectividad](#).
- Asegúrese de que los servicios de OMSA se ejecutan en el dispositivo.
- Vuelva a intentar la instalación de OMSA. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist, versión 1.0) en [Dell.com/ServiceabilityTools](#).

OMSA no admitido

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

- Inicie sesión en el dispositivo y desinstale la versión existente de OMSA.
- Instale OMSA en el dispositivo mediante la opción **Instalar/Actualizar OMSA**. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).

No se puede conectar con el dispositivo

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

- Haga clic en el enlace de estado de error en la columna **Estado** de la página **Dispositivos** para ver los pasos para la resolución de problemas.
- Compruebe si el dispositivo está encendido y conectado a la red.
- Compruebe si los puertos 22, 23, 80, 135, 443, 1311, 2463 y 5989 están abiertos en el dispositivo.
- Si ha agregado el dispositivo en SupportAssist Enterprise proporcionando la dirección IP del dispositivo, compruebe si la dirección IP del dispositivo ha cambiado. La dirección IP podría cambiar cada vez que se reinicie el dispositivo si el dispositivo está configurado para obtener una dirección IP dinámica.

- Si la dirección IP del dispositivo ha cambiado:
 - Elimine el dispositivo de SupportAssist Enterprise. Consulte [Eliminación de un dispositivo](#).
 - Vuelva a agregar el dispositivo. Consulte [Cómo agregar dispositivos](#).

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

No se ha podido recopilar información del sistema

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

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

Servidores

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

Después de resolver el problema subyacente, inicie manualmente la recopilación y carga de información del sistema. Consulte [Inicio de la recopilación de la información del sistema de un único dispositivo](#).

En almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento EqualLogic PS:

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Asegúrese de proporcionar la dirección IP del grupo de administración del dispositivo en el asistente para agregar dispositivos.

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent SC Series:

- Asegúrese de que el servicio REST se ejecuta en el dispositivo.
- Asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte *Dell Compellent Enterprise Manager* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en Dell.com/storagemanuals.

Si el dispositivo es un dispositivo NAS de FluidFS, asegúrese de que el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.

Sistemas de red

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Si la contraseña habilitada está configurada en el dispositivo, asegúrese de proporcionar dicha contraseña en SupportAssist Enterprise.

Chasis

Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.

No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema

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

No se ha podido exportar la recopilación

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

- Haga clic en el enlace Error en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
- Inicie manualmente la recopilación y carga de información del sistema. Consulte [Inicio de la recopilación de información del sistema de un único dispositivo](#).

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

No se ha podido enviar la información del sistema

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

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

Después de resolver el problema subyacente, inicie manualmente la recopilación y carga de información del sistema. Consulte [Inicio de la recopilación de la información del sistema de un único dispositivo](#).

Ha fallado la autenticación

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

- Haga clic en el enlace Error en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas. Si las credenciales de usuario han cambiado, actualice las credenciales del dispositivo. Consulte [Edición de las credenciales del dispositivo](#).

Servidor

- Si ha agregado el dispositivo al proporcionar los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Windows:
 - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
 - Compruebe si el servicio WMI se ejecuta en el dispositivo.
 - Si el problema persiste, consulte las instrucciones en la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en msdn.microsoft.com.
- Si ha agregado el dispositivo al proporcionar los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Linux:
 - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - Compruebe si el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.
 - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).

En almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento EqualLogic PS:

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Asegúrese de proporcionar la dirección IP del grupo de administración del dispositivo en el asistente para agregar dispositivos.

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent SC Series:

- Asegúrese de que el servicio REST se ejecuta en el dispositivo.
- Asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte *Dell Compellent Enterprise Manager* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en Dell.com/storagemanuals.

Si el dispositivo es un dispositivo NAS de FluidFS, asegúrese de que el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.

Sistemas de red

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Si la contraseña habilitada está configurada en el dispositivo, asegúrese de proporcionar dicha contraseña en el asistente para agregar dispositivos.

Chasis

Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.

El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado

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

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

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

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

Borrado del registro de eventos del sistema mediante iDRAC

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

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

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

Pasos

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

Borrado del registro de eventos del sistema mediante OMSA

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

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

 **NOTA: Si desea borrar el registro de eventos del sistema mediante CLI, inicie sesión en el dispositivo y ejecute el siguiente comando en una solicitud de comando (Windows) o terminal (Linux): `omconfig system esmlog action=clear`**

 **NOTA: Si el dispositivo se está ejecutando en VMware ESX, inicie sesión en OMSA desde otro dispositivo remoto utilizando la opción Inicio de sesión en el sistema administrado de Server Administrator y, a continuación, realice los pasos siguientes.**

Pasos

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

3. Haga clic en **Borrar registro**.

Modo de mantenimiento

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

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

Actualización automática

Si la actualización automática no se ha realizado correctamente:

1. Realice la prueba de conectividad de red y asegúrese de que la conectividad con el servidor FTP de Dell es correcta. Consulte [Cómo realizar la prueba de conectividad](#).
2. Haga clic en la casilla **Actualización disponible** y vuelva a intentar instalar la actualización.

No se pueden editar las credenciales del dispositivo

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

- Compruebe si el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.

Servidores

- Si va a editar las credenciales de un dispositivo que ejecute un sistema operativo Windows:
 - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
 - Compruebe si el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se ejecuta en el dispositivo.
 - Si el problema persiste, consulte las instrucciones en la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en msdn.microsoft.com.
- Si va a editar las credenciales de un dispositivo que ejecute un sistema operativo Linux:
 - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - Compruebe si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
 - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).
- Si el mensaje de error indica que SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior:
 - a. Descargue el kit [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponible en el sitio web de Azul Systems.
 - b. Extraiga el archivo descargado.
 - c. Copie el archivo **local_policy.jar** y **US_export_policy.jar** y péguelos en la siguiente ubicación del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise:
 - En Windows: **C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\jre\lib\security**
 - En Linux: **/opt/dell/supportassist/jre/lib/security**
 - d. Reinicie el servicio SupportAssist y vuelva a intentar la operación.

En almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento EqualLogic PS:

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Asegúrese de proporcionar la dirección IP del grupo de administración del dispositivo en el asistente para agregar dispositivos.

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent SC Series:

- Asegúrese de que el servicio REST se ejecuta en el dispositivo.
- Asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte *Dell Compellent Enterprise Manager* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en Dell.com/storagemanuals.

Si el dispositivo es un dispositivo NAS de FluidFS, asegúrese de que el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.

Sistemas de red


- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Si la contraseña habilitada está configurada en el dispositivo, asegúrese de proporcionar dicha contraseña en el asistente para agregar dispositivos.

Chasis

Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.

Creación de casos automática

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

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

- Asegúrese de que el dispositivo es un servidor, conmutador de red o chasis.
- Asegúrese de que la supervisión está activada para el dispositivo en SupportAssist Enterprise. Consulte [Activación o desactivación de la supervisión de un dispositivo](#).
- Asegúrese de que el dispositivo está configurado para reenviar alertas al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- Realice la prueba de conectividad de red y asegúrese de que la conectividad con el servidor SupportAssist sea satisfactoria. Ver [Cómo realizar la prueba de conectividad](#).
- Ejecute la prueba de creación de casos y asegúrese de que aparece el estado **Listo para crear casos**. Consulte [Probar la capacidad de creación de datos](#).
- Compruebe que el archivo **application.log** está disponible en **C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs** (en Windows) o **/opt/dell/supportassist/logs** (en Linux) para identificar si SupportAssist Enterprise ha recibido la alerta correctamente.

Tareas programadas

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

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

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

Servicio SupportAssist

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

1. En el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado, compruebe si el servicio SupportAssist se está ejecutando. Para obtener más información sobre la comprobación del estado del servicio SupportAssist, consulte [Comprobación del estado del servicio SupportAssist \(Windows\)](#) o [Comprobación del estado del servicio SupportAssist \(Linux\)](#).
2. Si el servicio no se inicia o no puede iniciarse, abra el archivo de registro de aplicación de SupportAssist Enterprise más reciente (**application.log**) y, a continuación, busque texto que tenga la marca de tiempo del momento en el que trató de iniciar el servicio. El archivo de registro puede contener un mensaje indicando los errores de inicio de la interfaz del usuario y un posible diagnóstico de problemas.

 **NOTA: Puede acceder al archivo de registro de aplicación de SupportAssist Enterprise (application.log en la siguiente ubicación según el sistema operativo:**

- En Windows: C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs
 - En Linux: /opt/dell/supportassist/logs
3. Para comprobar que la aplicación SupportAssist Enterprise puede conectarse al servidor SupportAssist Enterprise alojado por Dell, realice la prueba de conectividad. Consulte [Realización de la prueba de conectividad](#).
 - Si el servidor responde, aparece un mensaje de ejecución satisfactoria en la interfaz del usuario. De lo contrario, es posible que el servidor no sea accesible. Si este es el caso, compruebe el archivo **application.log** para ver los detalles. Si no hay información discernible en el archivo de registro y no se puede acceder al servidor, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener ayuda.
 - Si se puede establecer comunicación, pero no se actualizan datos, es posible que la aplicación SupportAssist Enterprise se esté identificando con un Id. desconocido para el servidor. En este caso, revise el archivo **application.log** para ver los detalles. El archivo de registro puede contener un mensaje que indica que no se ha reconocido la aplicación SupportAssist Enterprise. Si la aplicación SupportAssist Enterprise no es reconocida por el servidor SupportAssist, desinstale y vuelva a instalar la aplicación SupportAssist Enterprise.

Comprobación del estado del servicio SupportAssist (Windows)

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

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

Comprobación del estado del servicio SupportAssist (Linux)

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

1. Abra la ventana del terminal en el sistema donde está instalado SupportAssist Enterprise.
2. Escriba `service supportassist status` y pulse Intro. Se muestra el estado del servicio SupportAssist.
3. Si el servicio no se está ejecutando, escriba `service supportassist start` y pulse Intro. El servicio SupportAssist se ha reiniciado.

Otros servicios

Para agregar un dispositivo y realizar otras operaciones en el dispositivo, SupportAssist Enterprise requiere que los siguientes servicios se encuentren instalados y en ejecución en el dispositivo:

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

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

Servicio WMI

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

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

Servicio SSH

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

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

Seguridad

Si los enlaces **Editar credenciales** o **Iniciar recopilación** permanecen deshabilitados incluso después de haber seleccionado un dispositivo en la página **Dispositivos**, asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).


Interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise

La interfaz de usuario de Dell EMC SupportAssist Enterprise tiene las siguientes pestañas:

- **Casos:** muestra los casos de asistencia presentes para los dispositivos que se han agregado en SupportAssist Enterprise.
- **Dispositivos:** muestra los dispositivos que se han agregado en SupportAssist Enterprise y su estado. Puede colocar el puntero sobre la pestaña **Dispositivos** y hacer clic en **Grupos** para acceder a la página **Grupos de dispositivos**.
- **Configuración:** le permite configurar las opciones disponibles en SupportAssist Enterprise. Puede colocar el puntero en la pestaña **Configuración** y, a continuación, hacer clic en las opciones disponibles para acceder a las siguientes páginas:
 - **Programas de recopilación:** permite seleccionar un programa personalizado para recopilar información del sistema de los dispositivos.
 - **Configuración de proxy:** le permite configurar los parámetros del servidor proxy en SupportAssist Enterprise.
 - **Preferencias:** permite configurar sus preferencias para las tareas, recopilaciones, notificaciones por correo electrónico, informes y el modo de mantenimiento.
 - **Información de contacto:** permite actualizar los detalles de su información de contacto principal y secundaria.
 - **Configuración de SMTP:** permite configurar los detalles del servidor SMTP que utiliza su empresa.
- **Recopilaciones:** muestra la lista de recopilaciones que se han realizado.


En la esquina superior derecha del área de encabezado de SupportAssist Enterprise puede acceder a enlaces que le permiten navegar por los recursos o realizar determinadas tareas. La siguiente tabla describe el uso de los enlaces disponibles.

Tabla 13. Enlaces en el área de encabezado de SupportAssist Enterprise

Enlace	Descripción
Comunidad de SupportAssist Enterprise	Abre el sitio web de la comunidad de SupportAssist Enterprise en una nueva ventana de exploración.
Acerca de	Proporciona información sobre la versión SupportAssist Enterprise, el ID de registro, la versión del archivo de políticas, la versión de configuración del dispositivo y el historial de actualizaciones.
Nombre de usuario	<p>Muestra el nombre de usuario que ha iniciado sesión actualmente. Coloque el puntero en el enlace del nombre de usuario para ver una lista desplegable que contiene los siguientes enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba de conectividad: abre la página Prueba de conectividad de red. • Prueba de SupportAssist Enterprise: abre la página Prueba de SupportAssist Enterprise. • Cerrar sesión: le permite cerrar sesión en SupportAssist Enterprise. <p> NOTA: Los enlaces Prueba de conectividad y Prueba de SupportAssist Enterprise solo están habilitados si ha iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o de administrador.</p>
Icono Ayuda	Abre la sección de ayuda contextual.

En algunos casos, es posible que aparezca una casilla amarilla en la parte superior de la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise. La siguiente tabla describe las casillas que pueden mostrarse.

Tabla 14. Casillas en el área de encabezado de SupportAssist Enterprise

Casillas	Descripción
No registrado	<p>Esta casilla se muestra si no se ha completado el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. La casilla no registrada muestra las opciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Registrar ahora: permite registrar SupportAssist Enterprise. · Recordármelo más tarde: permite cerrar la casilla "no registrado", que no se muestra hasta que vuelva a iniciar sesión en SupportAssist Enterprise. · Por qué registrarse: permite obtener información sobre la importancia de registrar SupportAssist Enterprise.
Actualización disponible	<p>Esta casilla se muestra en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Si hay una actualización disponible, pero ha desactivado las actualizaciones automáticas de la aplicación SupportAssist Enterprise, los archivos de políticas y los archivos de compatibilidad de productos. · Si se produjera un error durante la actualización de SupportAssist Enterprise. <p>En la casilla de actualización disponible se muestran las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Actualizar ahora: permite que SupportAssist Enterprise descargue e instale la actualización. · Omitir esta versión: permite omitir la actualización. La casilla de actualización disponible no se vuelve a mostrar hasta que esté disponible la siguiente versión de la actualización. · Recordármelo más tarde: permite cerrar la casilla "actualización disponible", que no se muestra hasta que vuelva a iniciar sesión en SupportAssist Enterprise. <p> NOTA: La casilla de actualización disponible solo se muestra si ha iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o de administrador.</p>
Modo de mantenimiento	<p>Esta casilla se muestra cuando pone SupportAssist Enterprise en modo de mantenimiento. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento, consulte Acerca del modo de mantenimiento.</p>

Vínculos relacionados

- [Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise](#)
- [Página Inicio de sesión](#)
- [Página Casos](#)
- [Página Dispositivos](#)
- [Configuración](#)
- [Página Recopilaciones](#)
- [Prueba de conectividad de la red](#)
- [Prueba de SupportAssist Enterprise](#)

Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise

El **asistente para el registro de SupportAssist Enterprise** le guía para realizar la configuración y el registro de SupportAssist Enterprise. Los campos que se muestran en las páginas del **asistente para el registro de SupportAssist Enterprise** se describen en las siguientes secciones.

Vínculos relacionados

- [Bienvenido](#)
- [Configuración de proxy](#)
- [Registro](#)
- [Resumen](#)
- [Registro de SupportAssist Enterprise](#)

Bienvenido

La página **Bienvenido** le permite iniciar el registro de SupportAssist Enterprise. Haga clic en **Siguiente** para iniciar el registro de SupportAssist Enterprise.

Configuración de proxy

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

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

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

Tabla 15. Configuración de proxy

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

Registro

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

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

Tabla 16. Registro

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

Resumen

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

Página Inicio de sesión

La siguiente tabla describe los campos que aparecen en la página de inicio de sesión de SupportAssist Enterprise.

Tabla 17. Página Inicio de sesión

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

Vínculos relacionados

[Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise](#)

Página Casos


En la página **Casos** se muestran los casos de asistencia presentes para los dispositivos agregados en SupportAssist Enterprise. Para los dispositivos con contrato de servicio ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos, la página **Casos** muestra el estado del caso independientemente del método de creación de casos. De manera predeterminada, los casos de asistencia que se muestran se agrupan por el nombre o la dirección IP respectivos del dispositivo. La última fecha y hora de actualización que se muestra en el encabezado de grupo indica cuándo se recuperó por última vez información sobre casos de Dell.

La lista **Opciones de casos**, dispositivo en la parte superior de la información de casos, permite administrar los casos de asistencia que abrió SupportAssist Enterprise en función de los requisitos. Están disponibles las siguientes opciones:

- **Suspender la actividad durante 24 horas:** para solicitar la asistencia técnica de Dell para suspender las actividades relacionadas con un caso de asistencia durante 24 horas. Después de 24 horas, la asistencia técnica de Dell reanuda automáticamente las actividades relacionadas con el caso de asistencia.
- **Reanudar la actividad:** para solicitar la asistencia técnica de Dell para reanudar las actividades relacionadas con un caso de asistencia.

 **NOTA: La opción Reanudar la actividad solo está habilitada si ha solicitado anteriormente suspender las actividades relacionadas con un caso de asistencia.**

- **Solicitud para cerrar:** para solicitar la asistencia técnica de Dell para cerrar un caso de asistencia.


 **NOTA: Solo se pueden administrar los casos de asistencia que abrió SupportAssist Enterprise mediante la lista Opciones de casos.**

El enlace **Actualizar** permite actualizar los casos mostrados.


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

Tabla 18. Página Casos

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

Nombre de la columna	Descripción
	 NOTA: La casilla de verificación se muestra solo para los casos que SupportAssist Enterprise creó de forma automática.
Dirección IP/nombre	Muestra el nombre de visualización, el nombre del host o la dirección IP, dependiendo de la información que facilitó para el dispositivo. El nombre del dispositivo se muestra con un enlace en el que se puede hacer clic para abrir la página Dispositivos .
Número	El identificador numérico asignado al caso de asistencia.
Estado	<p>El estado actual del caso de asistencia. El estado de un caso de asistencia puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Enviado: SupportAssist Enterprise ha enviado el caso de asistencia. · Abierto: la asistencia técnica de Dell ha abierto el caso de asistencia enviado. · En curso: la asistencia técnica de Dell está trabajando con el caso de asistencia. · Aplazado por el cliente: la asistencia técnica de Dell ha aplazado el caso de asistencia a petición del cliente. · Reabierto: el caso de asistencia ya se había cerrado y se ha vuelto a abrir. · Suspendido: la asistencia técnica de Dell ha suspendido las actividades relacionadas con el caso de asistencia durante 24 horas bajo su petición. · Cierre solicitado: ha solicitado la asistencia técnica de Dell para cerrar el caso de asistencia. · Cerrado: el caso de asistencia está cerrado. · No aplicable: SupportAssist Enterprise detectó un problema, pero no se creó un caso de asistencia porque el dispositivo tenía una garantía caducada o una garantía básica de hardware. · Disponible: Dell no pudo recuperar el estado del caso de asistencia. · Desconocido: SupportAssist Enterprise no puede determinar el estado del caso de asistencia.
Título	<p>El nombre del caso de asistencia, que identifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> · El método de generación de casos de asistencia · Modelo de dispositivo · El sistema operativo del dispositivo · La Id. de la alerta, si se encuentra disponible · La descripción de la alerta, si se encuentra disponible · Estado de la garantía · Descripción de la resolución
Tipo de dispositivo	Indica el tipo de dispositivo.
Fecha de apertura	La fecha y la hora del momento en el que se abrió el caso de asistencia.
Origen	<p>El método mediante el cual se ha creado el caso de asistencia. La columna Origen puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> · SupportAssist: SupportAssist Enterprise creó automáticamente el caso de asistencia. · Teléfono: el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica de Dell por teléfono. · Correo electrónico: el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica de Dell por correo electrónico. · Chat: el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica de Dell por chat. · Servicio de asistencia: el caso de asistencia se ha creado mediante el servicio de asistencia. · TechDirect: Dell TechDirect creó automáticamente el caso de asistencia. · Otros: el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica de Dell mediante otro método.
Contrato de servicio	<p>El nivel de contrato de servicios de Dell por el que está cubierto el dispositivo. La columna del Contrato de servicios puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Desconocido: SupportAssist Enterprise no puede determinar el contrato de servicios.

Nombre de la columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> · Etiqueta de servicio no válida: la etiqueta de servicio del dispositivo no es válida. · Ningún contrato de servicio: este dispositivo no está cubierto por un contrato de servicios de Dell . · Contrato de servicios caducado: el contrato de servicios del dispositivo ha caducado. · Asistencia básica: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de hardware básico de Dell. · ProSupport: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de Dell ProSupport. · ProSupport Plus: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de Dell ProSupport Plus. · ProSupport Flex para centro de datos: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio ProSupport Flex para centro de datos. · ProSupport One para centro de datos o ProSupport Flex para centro de datos: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio ProSupport One para centro de datos o ProSupport Flex para centro de datos.
Service Tag	Un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.

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

Puede delimitar los dispositivos mostrados según el tipo de dispositivo, el estado de caso, el tipo de contrato de servicio, el origen del caso u otros criterios. Las siguientes opciones están disponible para delimitar los datos mostrados:

- **Tipo de dispositivo**
 - Servidor
 - En almacenamiento
 - Sistemas de red
 - Chasis
- **Estado del caso**
 - Abrir
 - Enviado
 - En curso
 - Suspendido
 - Solicitado para cierre
- **Contrato de servicio**
 - Básico
 - ProSupport
 - ProSupport Plus
 - ProSupport Flex para Centro de datos
 - ProSupport One para centro de datos o ProSupport Flex para centro de datos
- **Tipo de origen**
 - Correo electrónico
 - Teléfono
 - Charla
 - SupportAssist
 - Servicio de asistencia
 - TechDirect
 - Otros



NOTA: También puede utilizar el icono de filtro



disponible en los encabezados de columna para delimitar los datos mostrados según una palabra clave específica.

Vínculos relacionados

[Opciones de administración de casos](#)

[Filtrado de los datos mostrados](#)

[Borrado del filtro de datos](#)

[Cómo ordenar los datos mostrados](#)

Página Dispositivos

La página **Dispositivos** muestra los dispositivos que ha agregado y le estado de la funcionalidad de SupportAssist Enterprise para cada uno de ellos. En la vista predeterminada, la página **Dispositivos** muestra todos los dispositivos que ha agregado.





En la parte superior de la página **Dispositivos**, se muestra el seguimiento de navegación.










Las siguientes opciones disponibles en la parte superior de la lista de dispositivos permiten llevar a cabo determinadas tareas:





















- **Agregar dispositivo:** permite agregar un solo dispositivo o importar varios dispositivos.
- **Iniciar recopilación:** permite iniciar la recopilación de un solo dispositivo o de varios.
- **Editar credenciales:** para editar el nombre de usuario y la contraseña requeridos para iniciar sesión en un dispositivo y recopilar información del sistema.
- **Eliminar:** para eliminar un dispositivo de SupportAssist Enterprise.
- **Propósito de la recopilación:** permite seleccionar un motivo para llevar a cabo una recopilación de varios dispositivos.
- **Actualizar:** para actualizar la vista del inventario de dispositivos.

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

Tabla 19. Página Dispositivos

Nombre de la columna	Descripción
Casilla de verificación	<p>Se utiliza para seleccionar un dispositivo para ver el panel de descripción general del dispositivo o para llevar a cabo determinadas tareas en el dispositivo.</p> <p> NOTA: La casilla de verificación está desactivada mientras que las siguientes tareas iniciadas por SupportAssist Enterprise están en curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración de SNMP • Actualización o instalación de OMSA • Borrar el registro de sucesos del sistema • Recopilación de información del sistema inmediatamente después de una creación automática de casos de asistencia y también durante una recopilación iniciada manualmente
Dirección IP/nombre	<p>Muestra la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dispositivo: presenta el nombre para mostrar, el nombre de host o la dirección IP según la información que haya proporcionado para el dispositivo. • Estado de la recopilación: cuando se produce una recopilación, se muestra una barra de progreso y un mensaje que indican el estado de la recopilación. Pueden mostrarse los mensajes de estado de la recopilación que se indican a continuación: <ul style="list-style-type: none"> – Para una recopilación que inicia manualmente: <p> NOTA: Cuando una recopilación iniciada manualmente está en curso,  se muestra un icono junto a la barra de progreso. Haga clic en el  icono para cancelar la recopilación, si es necesario.</p>

Nombre de la columna	Descripción
	<p> NOTA: Puede cancelar una recopilación solo cuando SupportAssist Enterprise recopila datos del dispositivo. No puede cancelar una recopilación mientras se están enviando los datos recopilados a Dell.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Iniciando recopilación * Recopilación en curso * Enviando recopilación * Cancelando recopilación <p>– Para una recopilación automática que se ha iniciado al crear un caso de asistencia para un problema de hardware que se ha detectado:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Iniciando recopilación para caso de asistencia * Recopilación para casos de asistencia en curso * Enviando recopilación para casos de asistencia <p> NOTA: Si se detecta un problema de hardware en un dispositivo con un contrato de servicio básico de Dell (Dell Basic Service), se inicia la recopilación automatizada. Sin embargo, no se crea un caso de asistencia para ese dispositivo.</p> <p>– Para una recopilación periódica automática según la programación de recopilación predeterminada o configurada:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Iniciando recopilación periódica * Recopilación periódica en curso * Enviando recopilación periódica <p> NOTA: En algunos casos, cuando una recopilación está en curso (manual), puede que se inicie otra recopilación (periódica) en un dispositivo. En estos casos, el estado de la recopilación se muestra en el siguiente orden de prioridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Recopilación manual – Compatibilidad con recopilación de casos – Recopilación periódica <p>· Modo de mantenimiento: si el dispositivo se pone en el modo de mantenimiento, el icono de modo de mantenimiento  se muestre.</p>
Modelo	Modelo del dispositivo. Por ejemplo, PowerEdge M820.
Estado	<p>Muestra el estado de la funcionalidad de SupportAssist Enterprise en el dispositivo, y la fecha y hora en la que se ha generado el estado. El estado se puede categorizar por:</p> <p>Estado informativo</p> <ul style="list-style-type: none"> ·  En buen estado: el dispositivo está configurado correctamente para la funcionalidad de SupportAssist Enterprise. ·  Instalación de OMSA: la instalación o actualización de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está en curso. ·  Configuración de SNMP: configuración de los valores de SNMP del dispositivo en curso. ·  Borrando registro de eventos del sistema: el borrado del registro de eventos del sistema está en curso. ·  Registro de eventos del sistema borrado: el registro de eventos del sistema se ha borrado correctamente. <p>Estado de aviso</p>

Nombre de la columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> •  OMSA no está instalado: OMSA no está instalado en el dispositivo. •  SNMP no está configurado; OMSA no más reciente: no se han configurado los valores de SNMP del dispositivo y la versión de OMSA instalada en el dispositivo es anterior a la versión recomendada de OMSA para SupportAssist Enterprise. •  SNMP no configurada: no se han configurado los valores de SNMP del dispositivo. •  Nueva versión de OMSA disponible: una versión de OMSA más reciente está disponible para su instalación en el dispositivo. •  OMSA instalado, reinicie el dispositivo agregado: se ha completado la instalación de OMSA en el dispositivo. Reinicie el dispositivo para que los cambios surtan efecto. <p>Estado de error</p> <ul style="list-style-type: none"> •  No se ha podido agregar el dispositivo: SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo en el grupo De almacenamiento provisional porque el dispositivo no cumplía ciertos requisitos. Para obtener más información sobre el grupo De almacenamiento provisional, consulte los Grupos de dispositivos predefinidos. •  No se puede configurar SNMP: SupportAssist Enterprise no puede configurar el destino de la captura SNMP del dispositivo. •  No se ha podido comprobar la configuración de SNMP: SupportAssist Enterprise no puede comprobar la configuración de SNMP de la iDRAC. •  No se ha podido instalar OMSA: la instalación de OMSA no se ha podido completar. •  OMSA no admitido: la instalación de OMSA no es compatible. •  No se puede acceder al dispositivo: SupportAssist Enterprise no puede comunicarse con el dispositivo. •  Ha fallado la autenticación: SupportAssist Enterprise no puede iniciar sesión en el dispositivo. •  No se ha podido recopilar información del sistema: SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema desde el dispositivo. •  No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema: el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise no tiene suficiente espacio para recopilar información del sistema desde el dispositivo. •  No se ha podido exportar la recopilación: SupportAssist Enterprise no ha podido procesar la información del sistema recopilada. •  No se puede enviar la información del sistema: SupportAssist Enterprise no puede enviar la información recopilada sobre el sistema a Dell. •  El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado: SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema o los registros de Embedded System Management del dispositivo. •  Modo de mantenimiento: SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo en modo de mantenimiento automático debido a una tormenta de alerta. No se generan nuevos casos de asistencia mientras el dispositivo está en mantenimiento. Para obtener más información, consulte Acerca del modo de mantenimiento. <p> NOTA: Se muestra el  estado de error puede aparecer como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para solucionarlo.</p>

Puede delimitar los dispositivos mostrados según el tipo de dispositivo, el grupo de dispositivos u otros criterios. Las siguientes opciones están disponibles para delimitar los datos mostrados:

- **Tipo de dispositivo**
 - **Servidor**
 - **En almacenamiento**
 - **Sistemas de red**
 - **Chasis**
- **Grupos**
 - **Predeterminado**
 - **Almacenamiento provisional**
 - Grupos personalizados



NOTA: También puede utilizar el icono de filtro  disponible en los encabezados de columna para delimitar los datos mostrados según una palabra clave específica.

La página **Dispositivos** también muestra los paneles siguientes según sus acciones:

- Panel de descripción general del dispositivo: cuando solo hay seleccionado un dispositivo. Consulte [Panel de descripción general del dispositivo](#).
- Panel **Importación de dispositivos**: cuando importa varios dispositivos mediante un archivo .csv. Consulte [Panel de importación de dispositivos](#).
- Panel **Recopilación de varios dispositivos**: cuando está en curso una recopilación de varios dispositivos. Consulte [Panel Recopilación de varios dispositivos](#).

Vínculos relacionados

- [Cómo agregar dispositivos](#)
- [Edición de las credenciales de dispositivo](#)
- [Cómo eliminar un dispositivo](#)
- [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo](#)
- [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#)
- [Comprobación de los casos de asistencia para un dispositivo específico](#)
- [Filtrado de los datos mostrados](#)
- [Borrado del filtro de datos](#)
- [Cómo ordenar los datos mostrados](#)

Ventana Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos

La ventana **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos** permite agregar dispositivos.

Puede elegir una de las siguientes opciones para agregar dispositivos:

- **Dispositivo único** (valor predeterminado): permite agregar un solo dispositivo.
- **Varios dispositivos**: permite importar varios dispositivos con un archivo .csv.





Agregar un único dispositivo

La página **Agregar un único dispositivo** permite seleccionar el tipo de dispositivo y proporciona detalles del dispositivo que desea agregar.

La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la página **Agregar un único dispositivo**.

Tabla 20. Agregar un único dispositivo

Campo	Descripción
Tipo de dispositivo	<p>Muestra una lista de los tipos de dispositivos que puede agregar. Los tipos de dispositivos disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Chasis · Fluid File System (FluidFS)

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> · iDRAC · Sistemas de red · Peer Storage (PS)/EqualLogic · PowerVault · Servidor/Hipervisor · Storage Center (SC)/Compellent
Dirección IP/nombre de host	<p>Dirección IP o nombre de host del dispositivo que desea agregar.</p> <p> NOTA: Para agregar un arreglo de almacenamiento EqualLogic, introduzca la dirección IP de administración.</p>
Nombre (opcional)	<p>Nombre opcional que puede usar para identificar el dispositivo. Si se proporciona, este nombre se usa para identificar el dispositivo en SupportAssist Enterprise.</p>
Habilitar supervisión	<p>Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise el dispositivo en busca de problemas de hardware.</p> <p> NOTA: La opción Habilitar supervisión solo se muestra para los siguientes Tipos de dispositivos: servidor/hipervisor, iDRAC, chasis y sistema de red.</p>
Configurar los valores SNMP	<p>Permite a SupportAssist Enterprise configurar las opciones de SNMP del dispositivo. La configuración de las opciones de SNMP del dispositivo es un requisito previo para supervisar los problemas de hardware. Al configurar las opciones de SNMP, alertas (capturas de SNMP) del dispositivo se reenvían al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.</p> <p> NOTA: La opción Configurar los valores SNMP solo se muestra para los siguientes Tipos de dispositivos: servidor, iDRAC e hipervisor.</p>
Instalar o actualizar OMSA	<p>Permite a SupportAssist Enterprise instalar o actualizar la versión recomendada de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en el dispositivo. La instalación o la actualización de OMSA es obligatoria para generar alertas y recopilar información del sistema del dispositivo.</p> <p> NOTA: La opción Instalar o actualizar OMSA solo se muestra para los siguientes Tipos de dispositivos: servidor e hipervisor.</p>

 **NOTA: Si el registro de SupportAssist Enterprise no está completo, al seleccionar la opción Habilitar supervisión, se mostrará un mensaje para pedirle que complete el registro.**

Vínculos relacionados

[Cómo agregar un servidor o hipervisor](#)

[Cómo agregar una iDRAC](#)

[Cómo agregar un chasis](#)

[Cómo agregar un dispositivo de red Dell](#)

[Cómo agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault MD Series](#)

[Cómo agregar un arreglo de almacenamiento de Dell EqualLogic PS Series](#)

[Cómo agregar una solución de almacenamiento de Dell Compellent SC Series](#)

[Cómo agregar un dispositivo NAS de Dell Fluid File System \(FluidFS\)](#)

Credenciales de dispositivos

La página **Credenciales de dispositivos** permite proporcionar las credenciales necesarias para conectar e identificar el dispositivo.

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página **Credenciales de dispositivos**.

Tabla 21. Credenciales de dispositivos

Campo	Descripción
Nombre de usuario	El nombre de usuario de una cuenta de usuario que tenga privilegios administrativos o elevados en el dispositivo.
Contraseña	La contraseña de usuario de una cuenta de usuario que tenga privilegios administrativos o elevados en el dispositivo.
Habilitar contraseña	La contraseña habilitada configurada en el dispositivo.
Cadena de comunidad	La cadena de comunidad configurada en el dispositivo.

 **NOTA:** Las opciones **Habilitar contraseña** y **Cadena de comunidad** solo son aplicables a los dispositivos de red de Dell.

 **NOTA:** La opción **Cadena de comunidad** también es aplicable a los arreglos de almacenamiento Dell EqualLogic.

 **NOTA:** Las credenciales de dispositivos no son necesarias para agregar dispositivos Dell PowerVault. Por lo tanto, la página **Credenciales de dispositivos** no se muestra cuando se agrega un dispositivo PowerVault.

Asignar grupo de dispositivos (opcional)

La página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)** permite asignar el dispositivo a un grupo de dispositivos personalizado.

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**.

Tabla 22. Asignar grupo de dispositivos (opcional)

Campo	Descripción
Nombre	El nombre que ha proporcionado al dispositivo.
Grupo actual	El grupo de dispositivos al que está asignado el dispositivo.
Asignar otro grupo	Los grupos de dispositivos disponibles a los que puede asignar el dispositivo.

Página de resumen

La página **Resumen** muestra el estado y los detalles de la adición de dispositivos.

Tabla 23. Página de resumen

Campo	Descripción
Nombre	El nombre que ha proporcionado al dispositivo.
Dirección IP/nombre de host	La dirección IP o el nombre de host que ha proporcionado al dispositivo.

Campo	Descripción
Service Tag	Un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.
Tipo de dispositivo	El tipo del dispositivo.
Modelo	El modelo del dispositivo.
Tipo de SO	El sistema operativo instalado en el dispositivo.
Grupo	El grupo de dispositivos al que está asignado el dispositivo.

Importar varios dispositivos

La página **Importar varios dispositivos** permite agregar varios dispositivos mediante un archivo .csv.

Los siguientes elementos son los que se muestran en la página **Importar varios dispositivos**:

- **Examinar:** permite seleccionar un archivo .csv que contenga detalles de los dispositivos que desee importar.
- **Descargar la plantilla de .csv:** permite descargar una plantilla .csv que se puede usar para importar varios dispositivos.
- **Habilitar supervisión:** permite que SupportAssist Enterprise supervise los dispositivos en busca de problemas de hardware. Es posible que se necesite una configuración o una instalación adicional para que SupportAssist Enterprise supervise el problema de hardware que se pueda producir en los dispositivos.

 **NOTA: La supervisión de los problemas de hardware solo se admite en el servidor de Dell y en los dispositivos de red de Dell.**

Vínculos relacionados

[Importación de varios dispositivos](#)

Importación de dispositivos

La página **Importar dispositivos** muestra el estado y el resultado de la importación de dispositivos.

La página **Importar dispositivos** muestra lo siguiente:

- Barra de progreso que indica el estado de la importación de dispositivos
- Resultado de la importación de dispositivos
- Número total de dispositivos que se han procesado

El resultado de la importación de dispositivos se muestra en formato de texto y gráfico. El resultado de la importación de dispositivos se clasifica del siguiente modo:

- **Dispositivos agregados al inventario:** número de dispositivos que se han detectado correctamente y se han agregado al inventario de dispositivos.
- **Los dispositivos de dependencia se agregan al grupo de almacenamiento provisional:** número de dispositivos que se han detectado, pero que no cumplen determinados requisitos previos. Para agregar un dispositivo al grupo de almacenamiento provisional, vuelva a validar el dispositivo cuando se cumplan los requisitos previos.

 **NOTA: Las funciones de SupportAssist Enterprise no están disponibles para los dispositivos que se encuentran en el grupo De almacenamiento provisional.**

- **Dispositivos con error:** número de dispositivos que no se han podido detectar.
- **Guardar lista de dispositivos con error:** permite exportar los detalles de los dispositivos que no se han detectado. El archivo .csv exportado contendrá el motivo y la resolución del problema de importación.

 **NOTA: La opción Guardar lista de dispositivos con error solo se muestra si los dispositivos no se han podido detectar.**

Durante la importación de dispositivos que son miembros de uno o más dominios por medio de un archivo .csv, si SupportAssist Enterprise detecta que las credenciales de esos dos dispositivos de un dominio en concreto son incorrectas, la operación de importación se pone en pausa para otros dispositivos de ese dominio. La operación de importación automática se pone en pausa para evitar el bloqueo de la cuenta de dominio debido a fallos repetitivos de autenticación. Para los dispositivos de otros dominios incluidos en el archivo .csv, el proceso de importación continuará de manera normal. Si el proceso de importación está en pausa para los dispositivos de un dominio en concreto, aparecerá la opción **Reanudar**. Puede hacer clic en **Reanudar** para continuar con el proceso de importación del resto de dispositivos en ese dominio.

También puede usar las opciones siguientes que están disponibles en la página **Importar dispositivos**:

- **Cerrar**: permite cerrar la página **Importar dispositivos**. Puede ver el estado de progreso en el panel **Dispositivos**.
- **Cancelar**: utilice esta opción para cancelar el proceso de importación del dispositivo.

Panel Importación de dispositivos

El panel **Importación de dispositivos** muestra el estado y el resultado de la importación de dispositivos. Este panel se muestra en la página **Dispositivos** al importar varios dispositivos mediante un archivo .csv.

El panel **Importación de dispositivos** muestra lo siguiente:

- Fecha y hora en que se ha iniciado la importación de dispositivos
- Barra de progreso que indica el estado de la importación de dispositivos
- Resultado de la importación de dispositivos
- Número total de dispositivos que se han procesado

El resultado de la importación de dispositivos se muestra en formato de texto y gráfico. El resultado de la importación de dispositivos se clasifica del siguiente modo:

- **Dispositivos agregados al inventario**: número de dispositivos que se han detectado correctamente y se han agregado al inventario de dispositivos.
- **Los dispositivos de dependencia se agregan al grupo de almacenamiento provisional**: número de dispositivos que se han detectado, pero que no cumplen determinados requisitos previos. Para agregar un dispositivo al grupo de almacenamiento provisional, vuelva a validar el dispositivo cuando se cumplan los requisitos previos.



NOTA: Las funciones de SupportAssist Enterprise no están disponibles para los dispositivos que se encuentran en el grupo De almacenamiento provisional.

- **Dispositivos con error**: número de dispositivos que no se han podido detectar.
- **Guardar lista de dispositivos con error**: permite exportar los detalles de los dispositivos que no se han detectado. El archivo .csv exportado contendrá el motivo y la resolución del problema de importación.



NOTA: La opción Guardar lista de dispositivos con error solo se muestra si los dispositivos no se han podido detectar.

Mientras la importación del dispositivo está en curso, puede hacer clic en **Cancelar** para detener el proceso de importación del dispositivo.

Durante la importación de dispositivos que son miembros de uno o más dominios por medio de un archivo .csv, si SupportAssist Enterprise detecta que las credenciales de esos dos dispositivos de un dominio en concreto son incorrectas, la operación de importación se pone en pausa para otros dispositivos de ese dominio. La operación de importación automática se pone en pausa para evitar el bloqueo de la cuenta de dominio debido a fallos repetitivos de autenticación. Para los dispositivos de otros dominios incluidos en el archivo .csv, el proceso de importación continuará de manera normal. Si el proceso de importación está en pausa para los dispositivos de un dominio en concreto, aparecerá la opción **Reanudar**. Puede hacer clic en **Reanudar** para continuar con el proceso de importación del resto de dispositivos en ese dominio.

De manera predeterminada, el panel **Importación de dispositivos** se muestra en formato expandido. Puede contraer o expandir la visualización del panel **Importación de dispositivos** mediante las opciones siguientes:


- **Ocultar detalles**: contrae el panel **Importación de dispositivos**. En la vista contraída, solo se muestra el estado de progreso de la importación de dispositivos.
- **Mostrar detalles**: expande el panel **Importación de dispositivos**.

Una vez importados los dispositivos, puede hacer clic en **x** para cerrar el panel **Importación de dispositivos**.

Panel de descripción general del dispositivo

En el panel de descripción general del dispositivo se muestran los detalles de un dispositivo y se pueden realizar determinadas acciones en dicho dispositivo. Este panel se muestra cuando se selecciona un solo dispositivo en la página **Dispositivos**.

Tabla 24. Panel de descripción general del dispositivo

Campo	Descripción
Tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Borrar registro de eventos del sistema: para borrar el registro de eventos del sistema (SEL) o el registro de Embedded System Management (ESM). • Comprobar casos: comprobar los casos de asistencia que están presentes para un dispositivo. • Modo de mantenimiento <ul style="list-style-type: none"> – Habilitar: permite poner el dispositivo en modo de mantenimiento. – Inhabilitar: permite poner el dispositivo en modo de mantenimiento. • Dependencias <ul style="list-style-type: none"> – Instalar/actualizar OMSA: permite instalar o actualizar OMSA en el dispositivo. – Configurar SNMP: permite configurar los valores de SNMP del dispositivo.
Estado	Muestra si el dispositivo es accesible desde el sistema local (el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise).
Nombre	Muestra el nombre de visualización que ha proporcionado para el dispositivo.
Dirección IP/Nombre de host	Muestra la dirección IP o el nombre host del dispositivo.
Etiqueta de servicio	Muestra un identificador alfanumérico único que le permite a Dell reconocer el dispositivo.
Tipo de dispositivo	Muestra el tipo de dispositivo. Por ejemplo, Servidor.
Modelo	Muestra la información del modelo del dispositivo. Por ejemplo, PowerEdge M820.
Sistema operativo	Muestra el sistema operativo instalado en el dispositivo.
Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitar: permite habilitar la supervisión de los problemas de hardware que se puedan producir en el dispositivo. • Inhabilitar: permite inhabilitar la supervisión de los problemas de hardware que se puedan producir en el dispositivo.
Volver a validar	Para comprobar si un dispositivo presente en el grupo De almacenamiento provisional cumple los requisitos para habilitar las capacidades de SupportAssist Enterprise.
Recopilaciones	<p>Muestra una lista desplegable que contiene el historial de la recopilación de datos. Puede seleccionar una fecha y hora de la lista para ver los datos que se han recopilado.</p> <p> NOTA: La lista desplegable solo se muestra si los datos se han recopilado desde el dispositivo.</p>
Siguiete recopilación programada	Muestra la fecha y la hora de la siguiete recopilación de datos programada.

Ventana Recopilación de varios dispositivos

En la ventana **Recopilación de varios dispositivos** se le pide que proporcione detalles sobre la recopilación de varios dispositivos que desea iniciar.

La siguiente tabla describe los elementos que se muestran en la ventana **Recopilación de varios dispositivos**.

Tabla 25. Ventana Recopilación de varios dispositivos

Campo	Descripción
Nombre de la recopilación (opcional)	El nombre que desee asignar a la recopilación.
Solicitud de asistencia/número de caso de Dell (opcional)	El identificador de caso que desee asociar a la recopilación.
Correo electrónico (opcional)	La dirección de correo electrónico o el nombre de la asistencia técnica de Dell.
Cargar recopilación	<ul style="list-style-type: none">• Seleccione esta opción para cargar la recopilación en Dell después de que se haya completado la recopilación.• Desactive esta opción para guardar la recopilación en el sistema local (el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado).

Panel Recopilación de varios dispositivos

El panel **Recopilación de varios dispositivos** muestra el estado de la recopilación de varios dispositivos. El panel **Recopilación de varios dispositivos** se muestra en la página **Dispositivos** mientras está en curso la recopilación de datos desde varios dispositivos.

El panel **Recopilación de varios dispositivos** muestra lo siguiente:

- Barra de progreso que indica el estado de la recopilación
- Mensaje de estado de la recopilación
- Número de recopilaciones que se han completado y el número total de recopilaciones
- Nombre asignado a la recopilación

El botón **Cancelar** permite cancelar la recopilación en cualquier momento.

 **NOTA:** Después de que se haya completado la recopilación de datos, el panel **Recopilación de varios dispositivos** se cierra automáticamente y los detalles de la recopilación se muestran en la página **Recopilaciones**.

Página Grupos de dispositivos

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

La opción **Crear grupo de dispositivos** disponible en la página **Grupos de dispositivos** permite crear un nuevo grupo de dispositivos.

En la parte superior de la página **Grupos de dispositivos**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

La lista **Seleccionar acciones de grupo** permite seleccionar una acción que se desee ejecutar en el grupo. Las opciones disponibles son las siguientes:

- **Administrar dispositivos:** permite agregar o quitar dispositivos de un grupo.
- **Administrar credenciales:** permite promocionar las credenciales de los tipos de dispositivos incluidos en un grupo de dispositivos.
- **Administrar contactos:** permite proporcionar la información de contacto y la información de envío de piezas de cada tipo de dispositivo incluido en un grupo.
- **Modificar/Eliminar grupo:** permite editar los detalles del grupo de dispositivos o eliminar un grupo de dispositivos.

La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página **Grupos de dispositivos**.

Tabla 26. Grupos de dispositivos

Nombre de la columna	Descripción
Casilla de verificación	Utilice esta opción para seleccionar un grupo de dispositivo para realizar una acción.
Nombre	Muestra el nombre del grupo de dispositivos y el número total de dispositivos en el grupo de dispositivos.
Descripción	Muestra la descripción proporcionada para el grupo de dispositivos.

Vínculos relacionados

[Administrar dispositivos](#)

[Administrar credenciales](#)

[Administrar contactos](#)

[Modificar/Eliminar grupo de dispositivos](#)

Administrar dispositivos

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

En la ventana **Administrar dispositivos**:

- El panel **Predeterminados** muestra todos los dispositivos que no están incluidos en el grupo **Predeterminados**.
- El panel **Agrupados** muestra los dispositivos que están incluidos en el grupo de dispositivos actual.

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

Tabla 27. Administrar dispositivos

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



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

Vínculos relacionados

[Página Grupos de dispositivos](#)

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

Administrar credenciales

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

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

Tabla 28. Administrar credenciales

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

Vínculos relacionados

[Página Grupos de dispositivos](#)

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

Administrar contactos

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

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

Tabla 29. Administrar contactos

Campo	Descripción
Usar predeterminado	Seleccione esta opción para usar la información de contacto que ya está disponible en la página Configuración → Información de contacto .
Principal	Seleccione esta opción para proporcionar los detalles del contacto principal.
Secundario	Seleccione esta opción para proporcionar los detalles del contacto secundario.
Nombre	Le permite ver o editar el nombre del contacto primario y secundario.
Apellido	Le permite ver o editar el apellido del contacto primario y secundario.
Teléfono	Le permite ver o editar el número de teléfono del contacto primario y secundario.
Teléfono alternativo	Le permite ver o editar el número de teléfono alternativo del contacto primario y secundario.
Dirección de correo electrónico	Le permite ver o editar la dirección de correo electrónico del contacto primario o secundario.
Método preferido de contacto	Le permite seleccionar el método de contacto preferido. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> · Teléfono · Correo electrónico
Horas de contacto preferidas	Le permite ver o editar las horas en las que prefiere que la asistencia técnica de Dell se ponga en contacto con su contacto principal o secundario en el caso de que haya problemas con los dispositivos supervisados.
Zona horaria	Permite seleccionar la zona horaria del contacto primario o secundario.
Envío de piezas (opcional)	
Dirección Ciudad/Localidad País Estado/Provincia/Región	Le permite ver o editar la dirección a la que debe enviarse una pieza de repuesto.

Campo	Descripción
Código postal	

Vínculos relacionados

[Página Grupos de dispositivos](#)

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

Modificar/Eliminar grupo de dispositivos

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

En la siguiente tabla, se proporciona información sobre los campos que se muestran en la ventana **Modificar/Eliminar grupo de dispositivos**.

Tabla 30. Modificar/Eliminar grupo de dispositivos

Campo	Descripción
Nombre	Le permite ver o editar el nombre del grupo de dispositivos.
Descripción	Le permite ver o editar la descripción del grupo de dispositivos.
Actualizar	Haga clic en esta opción para guardar la información editada del grupo de dispositivos.
Eliminar	Haga clic en esta opción para eliminar el grupo de dispositivos.
Cancelar	Haga clic en esta opción para descartar los cambios que ha realizado.

Vínculos relacionados

[Página Grupos de dispositivos](#)

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

[Eliminación de un grupo de dispositivos](#)

Página Recopilaciones

La página **Recopilaciones** muestra las recopilaciones que se han realizado correctamente. Desde la página **Recopilaciones**, puede ver los datos recopilados, descargar recopilaciones de varios dispositivos y también cargar las recopilaciones en Dell.

En la parte superior de la página **Recopilaciones**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

La opción **Cargar** que se muestra en la parte superior de la lista de recopilaciones le permite cargar una recopilación en Dell. La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página **Recopilaciones**.

Tabla 31. Página Recopilaciones

Nombre de la columna	Descripción
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar una recopilación de la que ver el panel de descripción general y para cargar una recopilación.
Nombre	El nombre del dispositivo o la recopilación. En el caso de las recopilaciones de dispositivos individuales, el nombre del dispositivo va seguido del tipo de recopilación. Por ejemplo, manual, periódica, etc.
Fecha de recopilación	La fecha y la hora del momento en el que se inició la recopilación.
Caso	El identificador numérico del caso de asistencia.
Estado de carga	El estado de carga de la recopilación.

Panel de descripción general de la recopilación

En el panel de descripción general de la recopilación se muestran los detalles de una recopilación y se pueden ver o descargar los datos recopilados. Este panel se muestra cuando se selecciona una recopilación que está indicada en la página **Recopilaciones**.

La siguiente tabla describe la información que aparece en el panel de descripción general de la recopilación.

Tabla 32. Panel de descripción general de la recopilación

Campo	Descripción
Nombre	El nombre asignado de la recopilación.
Estado de carga	El estado de carga de la recopilación.
Date	La fecha y la hora del momento en el que se inició la recopilación.
Dirección IP/nombre de host	La dirección IP del nombre de host de este dispositivo.
Service Tag	Un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.
Estado de la recopilación	El estado de la recopilación del dispositivo.
Ver recopilaciones (para recopilaciones de servidores solamente)	Haga clic para abrir una recopilación de un servidor en el Visor de configuraciones .
Descargar recopilaciones (para recopilaciones de almacenamiento, redes, chasis y de múltiples dispositivos solamente)	Haga clic para descargar la recopilación como un archivo .zip.

Configuración

La pestaña **Configuración** le permite configurar las opciones disponibles en SupportAssist Enterprise. Puede colocar el puntero en la pestaña **Configuración** y, a continuación, hacer clic en las opciones disponibles para acceder a las siguientes páginas:

- **Programas de recopilación:** le permite configurar el programa para una recopilación periódica de la información del sistema para cada tipo de dispositivo.
- **Configuración de proxy:** le permite configurar los ajustes del servidor proxy disponible en su entorno. Este ajuste solo es necesario si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet a través de un servidor proxy.
- **Preferencias:** le permite configurar sus preferencias para lo siguiente: actualizaciones automáticas, recopilaciones de datos, notificaciones por correo electrónico, informes de recomendación y el modo de mantenimiento.
- **Información de contacto:** le permite ver y actualizar los contactos principales y secundarios de SupportAssist Enterprise de su empresa.
- **Configuración de SMTP:** le permite configurar los detalles del servidor SMTP que utiliza su empresa. Esta configuración solo se aplica si su empresa utiliza un servidor SMTP. En caso contrario, es posible que no reciba determinadas notificaciones de correo electrónico de SupportAssist Enterprise.

Vínculos relacionados

[Programas de recopilación](#)

[Configuración de proxy](#)

[Preferencias](#)

[Información de contacto](#)

[Configuración SMTP](#)

Programas de recopilación

La página **Programas de recopilación** le permite programar la recopilación de información del sistema de los dispositivos.

En la parte superior de la página **Programas de recopilación**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Programas de recopilación**.

 **NOTA:** Las opciones de la página **Programas de recopilación** solo están habilitadas si la opción **En un programa normal**, como se especifica en el programa de la colección está seleccionada en la página **Preferencias**.


 **NOTA:** Si sus dispositivos están cubiertos por el contrato de servicio **ProSupport Plus**, **ProSupport Flex para centro de datos** o **ProSupport One para centro de datos**, si la opción **En un programa normal**, como se especifica en el programa de la recopilación no está seleccionada, no recibirá ninguna información de informes acerca de sus dispositivos.

Tabla 33. Programas de recopilación

Campo	Descripción
Tipo de dispositivo	Los tipos de dispositivos disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> • Chasis • Fluid File System (FluidFS) • iDRAC • Sistemas de red • Peer Storage (PS)/EqualLogic • PowerVault • Servidor/Hipervisor • Storage Center (SC)/Compellent
Reiterar cada	Le permite seleccionar la frecuencia a la que se recopilará información del sistema. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno • Semana • Mes
Especificar día y hora	Le permite seleccionar el día y la hora en que se recopilará la información del sistema. <ul style="list-style-type: none"> • Si selecciona Ninguno, la recopilación periódica de información del sistema se deshabilitará para el tipo de dispositivo. • Si selecciona Semanalmente, las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> – Semanas (1 o 2) – Día de la semana (Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado) – Hora (en formato hh:mm) • Si selecciona Mensualmente, las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> – Semana del mes (Primera, Segunda, Tercera, Cuarta y Última) – Día de la semana (Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado) – Hora (en formato hh:mm) – Meses (1 o 3)
Siguiente fecha de recopilación	Muestra la fecha y hora en la se recopilará la información del sistema próximamente.


Vínculos relacionados

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

Configuración de proxy

La página **Configuración de proxy** le permite configurar los ajustes del servidor proxy disponible en su entorno.

En la parte superior de la página **Configuración de proxy**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

 **NOTA: La configuración de los ajustes del proxy solo es necesaria si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet a través de un servidor proxy.**

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

Tabla 34. Configuración de proxy

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

Vínculos relacionados

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


Preferencias


La página **Preferencias** le permite configurar los valores de la recopilación de datos, las actualizaciones automáticas, la configuración de los informes de recomendación y el modo de mantenimiento.


En la parte superior de la página **Preferencias**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

En la siguiente tabla proporciona información sobre las opciones que se muestran en la página **Preferencias**.

Tabla 35. Preferencias

Campo	Descripción
Tareas automatizadas	
Actualizar de forma automática lo siguiente:	Muestra las opciones que se utilizan para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones más recientes disponibles. La descarga y la instalación de las actualizaciones se realiza en segundo plano. Si se produce un problema durante la actualización, aparecerá un mensaje de error.  NOTA: Dell recomienda que seleccione las actualizaciones automáticas para asegurarse de que SupportAssist Enterprise se encuentra actualizado con las funciones y mejoras más recientes.
Aplicación SupportAssist Enterprise	Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de la aplicación SupportAssist Enterprise cada vez haya una disponible.
Archivos de políticas	Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de los archivos de políticas cada vez haya una disponible.

Campo	Descripción
Archivos de compatibilidad de productos	Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de compatibilidad de los dispositivos cada vez haya una disponible.
Recopilar automáticamente la información sobre el estado del sistema:	
En un programa normal, como se especifica en el programa de la colección	Seleccione esta opción para habilitar la recopilación periódica de la información del sistema de cada tipo de dispositivo.
Cuando se crea un nuevo caso de asistencia	Seleccione esta opción para iniciar automáticamente la recopilación de registros del sistema cuando se genere un nuevo caso de asistencia.
Configuración de correo electrónico	
Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia	Seleccione esta opción para recibir una notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia.
Idioma de correo electrónico preferido	Seleccione el idioma que desee para las notificaciones de correo electrónico.
Configuración de informes de recomendación	
Recibir automáticamente informes de recomendación por correo electrónico	Seleccione esta opción para recibir automáticamente informes de recomendación del servidor ProSupport Plus por correo electrónico.
Configuración de los datos de recopilación	
Storage Center con Fluid File System	Seleccione Registros para recopilar registros del dispositivo.
Servidor	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Software para recopilar la información relacionada con el software del dispositivo. • Seleccione Registros para recopilar registros del dispositivo. <p> NOTA: Para obtener información sobre los registros que recopila SupportAssist Enterprise, consulte el documento <i>Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items</i> (Elementos de informes de Dell SupportAssist Enterprise, versión 1.0), en Dell.com/ServiceabilityTools.</p>
Almacenamiento: Fluid File System (FluidFS)	Seleccione Registros para recopilar registros del dispositivo.
Almacenamiento: Peer Storage (PS)/EqualLogic	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Datos de diagnóstico (recopilación de diagnóstico) para recopilar información de diagnóstico del dispositivo. • Seleccione Prueba de conectividad entre arreglos (prueba de ping) para recopilar el resultado de la prueba de ping del dispositivo.
Almacenamiento: PowerVault	Seleccione Datos de asistencia para recopilar datos de asistencia del dispositivo.
Almacenamiento: Storage Center (SC)/Compellent	Seleccione Registros para recopilar registros del dispositivo.
Configuración de la información de identificación	
Incluir la información de identificación en los datos enviados a Dell	Seleccione esta opción para permitir el envío de información de identidad a Dell.

Campo	Descripción
	 NOTA: Si desmarca esta opción, las opciones de configuración para la recopilación de datos de diagnóstico y los registros en Configuración de los datos de recopilación se deshabilitan automáticamente.
Modo de mantenimiento	
Suspender temporalmente la actividad de generación de casos (por ejemplo, con fines de inactividad, solución de problemas externa, etc.)	Seleccione esta opción para establecer todos los dispositivos en modo de mantenimiento. Durante el modo de mantenimiento, no se abre ningún caso nuevo de asistencia.

Vínculos relacionados

- [Habilitación o deshabilitación de las actualizaciones automáticas](#)
- [Configuración de los valores de notificación de correo electrónico](#)
- [Habilitación y deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema al crear un caso](#)
- [Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos](#)
- [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad](#)
- [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel global](#)

Información de contacto

La página **Información de contacto** le permite ver y editar la información de contacto primaria y secundaria. La siguiente tabla proporciona información sobre los componentes que se muestran en la página **Información de contacto**.

En la parte superior de la página **Información de contacto**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

 **NOTA: Es obligatorio proporcionar información para todos los campos, excepto para el número de teléfono alternativo.**

Tabla 36. Información de contacto

Campo	Descripción
Empresa	Ver o editar el nombre de la empresa.
Principal	Seleccione esta opción para ver la información de contacto primaria.
Secundario	Seleccione esta opción para ver la información de contacto secundaria.
Nombre	Ver o editar el nombre del contacto principal o secundario.
Apellido	Ver o editar el apellido del contacto principal o secundario.
Teléfono	Ver o editar el número de teléfono del contacto principal o secundario.
Teléfono alternativo	Ver o editar el número de teléfono alternativo del contacto principal o secundario.
Correo electrónico	Ver o editar la dirección de correo electrónico del contacto principal o secundario.
País	Ver o seleccionar el país.
Método preferido de contacto	Seleccione el método de contacto preferido. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> · Teléfono

Campo	Descripción
	· Correo electrónico
Horas de contacto preferidas	Le permite ver o editar las horas en las que prefiere que el servicio de asistencia técnica de Dell se ponga en contacto con su contacto principal o secundario en el caso de que haya problemas con los dispositivos supervisados.
Zona horaria	Seleccione la zona horaria del contacto principal o secundario.
Envío de piezas (opcional)	
Dirección Ciudad/Localidad País Estado/Provincia/Región Código postal	Le permite ver o editar la dirección a la que debe enviarse una pieza de repuesto.
CNPJ IE	Sólo para Brasil: vea o edite el número CNPJ e IE de su empresa.

Vínculos relacionados

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

Configuración SMTP

La página **Configuración de SMTP** le permite configurar los valores del servidor SMTP (servidor de correo electrónico). Si su empresa utiliza un servidor SMTP, Dell recomienda que configure los valores del servidor SMTP.

En la parte superior de la página **Configuración de SMTP**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

 **NOTA: SupportAssist Enterprise utiliza el servidor SMTP para enviarle notificaciones por correo electrónico del estado del dispositivo y del estado de conectividad. No recibirá las notificaciones por correo electrónico si:**

- Su empresa no utiliza un servidor SMTP
- Su empresa utiliza un servidor SMTP, pero los valores del servidor SMTP no están configurados o están configurados incorrectamente.

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

Tabla 37. Configuración SMTP

Campo	Descripción
Habilitar notificación por correo electrónico	Seleccione esta opción para habilitar la configuración de los valores del servidor de correo electrónico.
Nombre del host/Dirección IP	Ver o editar el nombre o la dirección del servidor de correo electrónico.
Puerto	Ver o editar el número de puerto del servidor de correo electrónico.
Requiere autenticación	Seleccione esta opción si el servidor de correo electrónico requiere autenticación.
Nombre del usuario	Ver o editar el nombre de usuario requerido para conectarse al servidor de correo electrónico.

Campo	Descripción
Contraseña	Edite la contraseña necesaria para conectarse al servidor de correo electrónico.
Usar SSL	Seleccione esta opción para utilizar la comunicación segura para el envío de mensajes de correo electrónico.

Vínculos relacionados

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






Prueba de conectividad de la red

La página **Prueba de conectividad de la red** le permite probar la conectividad de SupportAssist Enterprise en los recursos de red dependientes.

En la parte superior de la página **Prueba de conectividad de la red**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página **Prueba de conectividad de la red**.

Tabla 38. Prueba de conectividad

Campo	Descripción
Casilla de verificación	Seleccione las casillas de verificación apropiadas para probar el estado de conectividad que desea comprobar.
Prueba	Muestra los recursos de red dependientes que puede probar. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> • Conectividad de Internet • Servidor SMTP • Servidor Dell FTP • Servidor de carga de Dell • Servidor SupportAssist
Descripción	Describe el propósito de cada prueba.
Estado de la conectividad	Muestra un icono y un mensaje que indica el estado de conectividad. Los estados posibles son: <ul style="list-style-type: none"> •  Sin configurar (solo es aplicable para la prueba del servidor SMTP): los valores del servidor SMTP no están configurados en SupportAssist Enterprise. Si su empresa utiliza un servidor SMTP (servidor de correo electrónico), Dell recomienda configurar los Valores SMTP en SupportAssist Enterprise. •  En curso: la prueba de conectividad está en curso. •  Conectado: la prueba de conectividad es satisfactoria. •  Error: la prueba de conectividad no se ha realizado correctamente. <p> NOTA: Se muestra el estado de Error como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.</p>
Última verificación	Muestra la fecha y la hora de la última verificación del estado de conectividad.
Prueba de conectividad	Haga clic para realizar las pruebas de conectividad seleccionadas.

Vínculos relacionados

[Realización de la prueba de conectividad](#)




Prueba de SupportAssist Enterprise

La página **Prueba de SupportAssist Enterprise** permite verificar la capacidad de SupportAssist Enterprise para ejecutar tareas específicas.

En la parte superior de la página **Prueba de SupportAssist Enterprise**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página **Prueba de SupportAssist Enterprise**.

Tabla 39. Prueba de SupportAssist Enterprise

Campo	Descripción
Casilla de verificación	Seleccione la casilla de verificación apropiada para probar la tarea que desea comprobar.
Prueba	Muestra la tarea que puede probar. La opción disponible es Creación de casos , que permite verificar la capacidad de SupportAssist Enterprise para crear un caso de asistencia con la asistencia técnica de Dell.
Descripción	Describe el propósito de la prueba.
Estado	Muestra un icono y un mensaje que indica el estado de la prueba. Los estados posibles son: <ul style="list-style-type: none">• No válido: la tarea de creación de casos de asistencia no se ha probado.•  En curso: la prueba de la creación de casos de asistencia está en curso.•  Listo para crear casos: SupportAssist Enterprise puede crear casos correctamente.•  No es posible crear casos: SupportAssist Enterprise no puede crear casos de asistencia a causa del posible problema con el flujo de trabajo de la creación de casos de asistencia.
Última verificación	Muestra la fecha y la hora de la última verificación del estado.
Prueba	Haga clic para realizar la prueba seleccionada.

Vínculos relacionados

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

Apéndice de código de error

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

Tabla 40. Apéndice de código de error

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
3000_6 3000_9 3000_11	Un componente necesario para la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se ha podido descargar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el sistema disponga de conectividad a Internet. 2. Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que el sistema tenga conectividad con los recursos dependientes. 3. Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
3000_7	La instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se admite en el sistema operativo que se ejecuta en <i><nombre de dispositivo></i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
3000_8	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> .	<p>Intente reparar la instalación de SupportAssist Enterprise:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abra Panel de Control. 2. En Programas, haga clic en Desinstalar un programa. 3. En la ventana Programas y características seleccione Dell SupportAssist y haga clic en Cambiar. 4. En la ventana Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist Enterprise, haga clic en Siguiente. 5. Haga clic en Reparar y, a continuación, en Instalar. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir más ayuda.</p>
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> .	<p>Asegúrese de que el dispositivo es accesible y las credenciales de dispositivo configurado tiene derechos de administrador y, a continuación, realice una de las acciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
3000_18	Un servicio necesario para la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está en ejecución o no está habilitado en <i>nombre de dispositivo</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Si el dispositivo está ejecutando Microsoft Windows, asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando. • Si el dispositivo está ejecutando Linux, asegúrese de que SSH está habilitado.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		Para obtener más información, consulte Otros servicios .
3000_19	Un servicio necesario para la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está en ejecución en <i>nombre de dispositivo</i> .	Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo. Para obtener más información, consulte Otros servicios .
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41 3000_42 3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
3000_52 3000_53	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> .	<p>Asegúrese de que el puerto 22 está abierto y SSH está habilitado en el sistema y, a continuación, realice una de las acciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
3000_60	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> .	<ul style="list-style-type: none"> Compruebe si el dispositivo es accesible. Compruebe si las credenciales dispositivo configurado tienen derechos de administrador. Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
3000_62	El tiempo permitido para la instalación de OMSA ha caducado.	Inicie sesión en el dispositivo y compruebe si OMSA está instalado. Si OMSA no está instalado, seleccione el dispositivo y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas . Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
4000_500	Este dispositivo ha generado un número de alertas inusual que excede el límite de umbral establecido. SupportAssist Enterprise se ha puesto temporalmente en modo de mantenimiento. Durante este periodo, SupportAssist Enterprise no procesará ninguna alerta de este dispositivo.	Asegúrese de que el estado de este dispositivo se haya restaurado para operaciones de SupportAssist Enterprise óptimas.
5000_1	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo debido a un error inesperado.	Debe intentar configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas → Configurar SNMP o configurar manualmente los valores de SNMP. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración de un destino de alerta en una iDRAC usando la interfaz web .
5000_2	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) no tiene la licencia necesaria instalada.	Asegúrese de que la iDRAC tenga la licencia Express o Enterprise instalada y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas → Configurar SNMP .
5000_3	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque todos los campos configurables de la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) están ocupados.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración del destino de la alerta de un iDRAC mediante la interfaz web .
5000_4	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque las credenciales que ha introducido no tienen los privilegios obligatorios.	Asegúrese de que las credenciales tengan privilegios de Administrador o de Operador en la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) y, a continuación,

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas → Configurar SNMP en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_5	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque ha fallado un intento de conexión a la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC).	Asegúrese de que la iDRAC sea accesible desde el sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas → Configurar SNMP en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_6	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque las credenciales que ha introducido no son válidas.	Asegúrese de que las credenciales son válidas y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas → Configurar SNMP en el panel Descripción general del dispositivo. Si el problema continúa, póngase en contacto con su administrador del sistema para obtener ayuda.
5000_7 5000_8	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo debido a un error inesperado.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración del destino de la alerta de un iDRAC por medio de la interfaz web .
5000_9	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque la cuenta de usuario no tiene los privilegios suficientes en el dispositivo.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración manual del destino de la alerta (Windows) o Configuración manual del destino de la alerta (Linux) .
5000_10	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque no se ha proporcionado la dirección IP/nombre de host del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise.	Si ha ejecutado el archivo de secuencia de comandos para establecer los valores de SNMP, asegúrese de haber introducido la dirección IP del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise como argumento.
5000_11	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio SNMP no está instalado en el dispositivo.	Instale manualmente el servicio SNMP en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas → Configurar SNMP en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_12	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque SupportAssist Enterprise no admite el sistema operativo en ejecución en el dispositivo.	Para obtener información sobre los sistemas operativos compatibles con SupportAssist Enterprise, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0), en Dell.com/ServiceabilityTools .
5000_13	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio SNMP no se ha iniciado.	Inicie manualmente el servicio SNMP en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas → Configurar SNMP .
5000_14	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio WMI está deshabilitado.	Inicie manualmente el servicio WMI en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		través de la opción Tareas → Configurar SNMP en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_15	SupportAssist Enterprise ha configurado los valores de SNMP con éxito, pero la prueba automatizada para comprobar que la configuración de SNMP no fue satisfactoria.	Para resolver el problema, compruebe la configuración de red y asegúrese de que el puerto SNMP (162) está abierto.
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error técnico.	Para resolver este problema, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
6000_02	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no se puede acceder al dispositivo.	Asegúrese de que se puede acceder al dispositivo desde el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
6000_03	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre de host del dispositivo no se pudo resolver para una dirección IP.	Si el dispositivo es un miembro de un dominio, asegúrese de que el nombre de host del dispositivo se ha agregado en el servidor DNS y vuelva a intentar la operación.
6000_4 6000_5	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error interno.	Para resolver este problema, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
6000_6 6000_8 6000_9	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo y vuelva a intentar la operación.
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> · Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo. · Asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador o de raíz en el dispositivo.
6000_10	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo no tienen los privilegios necesarios.	Asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador o de raíz en el dispositivo y vuelva a intentar la operación.
6000_16	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Para resolver este problema, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
6000_17	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no admite esta operación.	No aplicable.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
6000_18 6000_20 6000_22	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo y vuelva a intentar la operación.
SA-0001	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el recuento de dispositivos es superior a 300.	Asegúrese de que el recuento de dispositivos es inferior a 300 y vuelva a intentar la operación.
SA-0002	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el archivo .csv está vacío.	Asegúrese de que el archivo .csv no está vacío y vuelva a intentar la operación.
SA-0003	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el archivo .csv está dañado.	Asegúrese de que el archivo .csv no está dañado y vuelva a intentar la operación.
SA-0004	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el archivo .csv no está disponible en la ubicación especificada.	Asegúrese de que el archivo .csv está disponible en la ubicación especificada y vuelva a intentar la operación.
SA-0006	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el archivo .csv no es válido.	Asegúrese de que el archivo .csv es válido y vuelva a intentar la operación.
SA-0007	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el archivo importado no contiene un encabezado válido.	Asegúrese de que el sistema que está ejecutando SupportAssist Enterprise y el archivo importado contienen un encabezado válido.
SA-0008	La operación de importación de dispositivos se ha cancelado.	No aplicable.
SA-0009	SupportAssist Enterprise no puede importar uno o más dispositivos porque las credenciales de los dispositivos no estaban incluidas en el archivo .csv.	Asegúrese de que las credenciales de los dispositivos están incluidas en el archivo .csv y vuelva a intentar la operación.
SA-0011	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el archivo .csv ya existe.	Elimine el archivo .csv disponible en la ubicación temporal: C:\Users\<i><nombre del usuario></i>\AppData\Local\temp y vuelva a intentar la operación.
SA-0012	SupportAssist Enterprise no puede agregar los dispositivos porque el nombre de host o la dirección IP y el tipo facilitados no son correctos.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con el nombre de host o la dirección IP y el tipo de dispositivo correctos.
SA-0005	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que tanto el sistema que ejecuta SupportAssist Enterprise como el dispositivo que intenta agregar estén conectados a la red y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0010	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre de host o la dirección IP facilitados no son correctos.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con el nombre de host o la dirección IP correctos.
SA-0015	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque se ha producido un error desconocido durante la detección del dispositivo.	<p>Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para ver la lista de modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador/raíz.
SA-0020	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el dispositivo ya se ha añadido.	No aplicable.
SA-0025	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Compruebe si el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para ver la lista de modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools . Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-0030	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña no son correctos.	Compruebe la información del dispositivo, asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador/raíz y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.
SA-0035	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no se ha facilitado la contraseña habilitada.	Introduzca la contraseña habilitada y vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0040	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre visible ya está en uso por otro dispositivo.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con cualquier otro nombre visible.
SA-0045	La identificación o la cancelación de este dispositivo ya está en curso.	No aplicable.
SA-0050	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Compruebe que el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para ver la lista de modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-0055	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no se admite el dispositivo.	Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-0060	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque se ha eliminado o movido un archivo necesario.	Reinicie Dell SupportAssist Service en el sistema que ejecuta SupportAssist Enterprise, y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0065	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque las credenciales introducidas no tienen privilegios de superusuario.	Introduzca las credenciales que tienen privilegios de superusuario y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0070	No se admite la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en este dispositivo.	No aplicable.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-0075	SupportAssist Enterprise ha detectado que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está instalado en el dispositivo. Es necesario instalar OMSA para generar alertas para los eventos de hardware que ocurren en el dispositivo.	No aplicable.
SA-0080	SupportAssist Enterprise ha detectado que los servicios de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se están ejecutando en el dispositivo.	Para lograr un funcionamiento óptimo de SupportAssist Enterprise, debe reiniciar los servicios de OMSA.
SA-0085	SupportAssist Enterprise ha detectado que la versión x.x de los servicios de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalada en el dispositivo.	Para lograr un funcionamiento óptimo de SupportAssist Enterprise, Dell recomienda actualizar OMSA a la versión x.x.
SA-0090	SupportAssist Enterprise ha detectado que la versión x.x de los servicios de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalada en el dispositivo.	Se recomienda descargar e instalar la versión x.x de OMSA en el dispositivo.
SA-0095	SupportAssist Enterprise no puede comprobar la versión de OMSA instalada en el dispositivo.	Para resolver este problema, consulte No se pudo comprobar la versión de OMSA .
SA-0100	La versión recomendada de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ya está instalada en el dispositivo.	No aplicable.
SA-0105	SupportAssist Enterprise supervisa el dispositivo a través de la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC). Por tanto, no es necesario instalar ni actualizar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA).	No aplicable.
SA-0110	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no tiene una licencia válida.	Asegúrese de que la iDRAC tiene un licencia válida Enterprise o Express, y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-0115	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no se admite el sistema operativo.	No aplicable.
SA-0120	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo porque se ha desactivado un servicio necesario en <i>nombre de dispositivo</i> .	Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar agregar dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte Otros servicios .
SA-0125	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no se ha recibido una respuesta dentro del límite de tiempo predefinido.	Intentar agregar de nuevo el dispositivo. Para obtener información adicional acerca de la solución de problemas, consulte No se puede agregar el dispositivo .
SA-0130	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte No se puede agregar el dispositivo .
SA-0135	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el tipo de dispositivo que ha seleccionado no es correcto.	Asegúrese de seleccionar el tipo de dispositivo correcto y vuelva a intentarlo.
SA-0140	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no se ha podido conectar con el dispositivo.	<p>Proceda del siguiente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que los puertos requeridos estén abiertos en el dispositivo. Para obtener más

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<p>información sobre los puertos necesarios, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 User's Guide</i> (Guía del usuario de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools.</p> <ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que ha seleccionado el tipo correcto. Compruebe que el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de los modelos compatibles, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools.
SA-0145	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no se han facilitado las credenciales del dispositivo.	Introduzca las credenciales del dispositivo y vuelva a intentarlo.
SA-0150	SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo no se han facilitado o no eran correctas.	<ol style="list-style-type: none"> Introduzca las credenciales del dispositivo. Asegúrese de que las credenciales del dispositivo sean correctas.
SA-0155	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque se trata de una dirección IP de miembro de Dell Peer Storage o EqualLogic.	Intente agregar de nuevo el dispositivo con la dirección IP de grupo de Dell Peer Storage o EqualLogic.
SA-0160	La dirección IP que ha introducido es una dirección IP de miembro de Dell Peer Storage/EqualLogic.	Asegúrese de agregar el dispositivo utilizando la dirección IP de grupo.
SA-1005	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que tanto el sistema que ejecuta SupportAssist Enterprise como el dispositivo estén conectados a la red y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-1010	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre del dispositivo</i> debido a un error inesperado.	<p>Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar editar las credenciales del dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte la ayuda en línea. Asegúrese de que las credenciales introducidas tienen privilegios de administrador o raíz.
SA-1015	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña son incorrectos.	Compruebe el nombre de usuario y la contraseña, asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador/raíz y vuelva a intentarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.
SA-1025	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre de dispositivo</i> , ya que el nombre visible introducido ya está en uso por otro dispositivo.	Introduzca cualquier otro nombre visible y, a continuación, vuelva a intentar la edición de las credenciales del dispositivo.
SA-1030	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque las credenciales introducidas no tienen derechos de superusuario.	Introduzca las credenciales que tienen derechos de superusuario y, a continuación, vuelva a intentar guardar las credenciales del dispositivo.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-1035	SupportAssist Enterprise no puede actualizar las credenciales del dispositivo porque se ha desactivado un servicio necesario en el dispositivo.	Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar editar las credenciales del dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte Otros servicios .
SA-1040	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del <i>nombre de dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte No se pueden editar las credenciales del dispositivo .
SA-0165 SA-1045	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque no es posible conectarse al dispositivo.	Proceda del siguiente modo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el puerto FTP esté abierto. 2. Introduzca el valor correcto de las credenciales del dispositivo. 3. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
SA-2000	SupportAssist Enterprise no puede establecer las conexiones necesarias para crear automáticamente los casos con el servicio de asistencia técnica de Dell.	Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la conexión a Internet se ha realizado correctamente.
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	SupportAssist Enterprise no puede establecer las conexiones necesarias para crear automáticamente los casos con el servicio de asistencia técnica de Dell.	No aplicable.
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Para volver a intentar recopilar información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-4073 SA-4074	SupportAssist Enterprise no puede empaquetar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Para volver a intentar recopilar información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-4075 SA-4080	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4085 SA-4090	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el servicio WS-Man se está ejecutando en el dispositivo. Para volver a intentar recopilar información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-4110 SA-4115 SA-4120	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el servicio SNMP se está ejecutando en el dispositivo. Para volver a intentar recopilar información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-4125 SA-4130	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el servicio Symbol SDK se está ejecutando en el dispositivo. Para volver a intentar recopilar información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-4135 SA-4140	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el servicio vSphere SDK se está ejecutando en el dispositivo. Para volver a intentar recopilar información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-4145 SA-4150	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el servicio REST API se está ejecutando en el dispositivo. Para volver a intentar recopilar información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-4095 SA-4100 SA-4105	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4155	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no se puede acceder al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el dispositivo es accesible desde el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4160	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque la dirección IP del dispositivo no es válida.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con la dirección IP correcta del dispositivo.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<ul style="list-style-type: none"> Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4165	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no se ha podido completar correctamente la descarga de un archivo de certificado.	<ul style="list-style-type: none"> Compruebe la configuración del servidor de seguridad y la red para asegurarse de que la descarga del archivo del certificado no está bloqueada. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4170 SA-4175	SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo. Asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador o de raíz en el dispositivo. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4180	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no se admite el dispositivo.	Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0) en Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-4185	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con las credenciales de una cuenta de usuario que tenga privilegios de raíz. Consulte Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise (Linux). Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4190	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte No se ha podido recopilar información del sistema .
SA-4500	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque el servidor de recepción alojado en Dell no está accesible.	Para volver a intentar recopilar información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-4501 SA-4502	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Para volver a intentar recopilar información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema persiste, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.
SA-4511 SA-4512	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.	<ul style="list-style-type: none"> Realice la Prueba de conectividad de red y asegúrese de que la conectividad con el Servidor de carga de Dell es correcta.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-15000 SA-15001 SA-15002		<ul style="list-style-type: none"> Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-15011 SA-15012	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.	<ul style="list-style-type: none"> Realice la Prueba de conectividad de red y asegúrese de que la conectividad con el Servidor de carga de Dell es correcta. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4513 SA-15013	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un token de archivo no válido.	<ul style="list-style-type: none"> Realice la Prueba de conectividad de red y asegúrese de que la conectividad con el Servidor de carga de Dell es correcta. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
SA-4514 SA-15014	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque el archivo de recopilación está corrupto.	<ul style="list-style-type: none"> Realice la Prueba de conectividad de red y asegúrese de que la conectividad con el Servidor de carga de Dell es correcta. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell para recibir ayuda.</p>
SA-4521 SA-15021	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque no se puede acceder al servidor de proxy.	<ul style="list-style-type: none"> Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise. Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-4522 SA-15022	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise. Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-4523 SA-15023	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña del servidor de proxy no son correctos.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy que ha introducido en SupportAssist Enterprise son correctos. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
SA-4524 SA-15024	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido con el acceso al servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> · Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise. · Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. · Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-4550	SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema de <i>nombre de dispositivo</i> , porque el espacio disponible en el disco duro del servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise se ha vuelto extremadamente bajo.	Para obtener más información sobre los requisitos de espacio en el disco duro para un entorno de SupportAssist Enterprise, consulte Requisitos de hardware .
SA-30130	SupportAssist Enterprise ha colocado <i>nombre de dispositivo</i> en el grupo De almacenamiento provisional porque no se ha podido completar una verificación necesaria.	Para agregar el dispositivo, intente volver a validar el dispositivo más adelante.
SA-30180	SupportAssist Enterprise ha colocado <i>nombre de dispositivo</i> en el grupo De almacenamiento provisional porque el dispositivo no cuenta con la licencia necesaria.	Para agregar el dispositivo, asegúrese de que la licencia de iDRAC Enterprise está instalada en el dispositivo y vuelva a validar el dispositivo.
SA-30260	SupportAssist Enterprise ha colocado <i>nombre de dispositivo</i> en el grupo De almacenamiento provisional porque SupportAssist no está habilitado en Enterprise Manager.	Para agregar el dispositivo, asegúrese de que SupportAssist Enterprise está habilitado en el dispositivo y vuelva a validar el dispositivo.

Recursos y documentos relacionados

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

Tabla 41. Documentos relacionados

Título del documento	Cómo acceder al documento
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Online Help (Ayuda en línea de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0)</i>	Haga clic en el icono Ayuda de la interfaz de usuario.
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Quick Setup Guide (Guía de instalación rápida de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visite Dell.com/ServiceabilityTools. 2. Haga clic en SupportAssist Enterprise. 3. Haga clic en Manuales.
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix (Matriz de compatibilidad de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0)</i>	
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items (Elementos de informes de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0)</i>	
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Release Notes (Notas de publicación de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0)</i>	
<i>Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide (Guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator)</i>	
<i>Dell OpenManage Server Administrator User's Guide (Guía del usuario de Dell OpenManage Server Administrator)</i>	Visite Dell.com/OpenManageManuals y haga clic en OpenManage Server Administrator .
<i>iDRAC User's Guide (Guía del usuario de iDRAC)</i>	Visite Dell.com/idracmanuals .
<i>Dell SupportAssist: política de alerta</i>	Visite Dell.com/SupportAssistGroup .
<i>Administración de las credenciales de dispositivos de Windows en SupportAssist mediante la cuenta de servicio</i>	

Tutoriales en vídeo

Puede acceder a los siguientes tutoriales en vídeo relacionados con SupportAssist Enterprise.

Tabla 42. Tutoriales en vídeo

Título del vídeo	Cómo acceder a los vídeos
Instalación de SupportAssist Enterprise	Visite el canal Dell TechCenter en YouTube, y haga clic en la Lista de reproducción . En la lista de reproducción, haga clic en SupportAssist Enterprise .
Cómo agregar dispositivos	
Importación de varios dispositivos	
Revalidación de un dispositivo	

Título del vídeo	Cómo acceder a los vídeos
Gestión de grupos de dispositivos	
Visualización de recopilaciones	
Comprobación de casos	
Gestión de casos	
Prueba de conectividad de red	
Prueba de creación de casos	

Comunidad de SupportAssist Enterprise

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

Servicio de consultoría remota de Dell

Puede utilizar su contrato de servicio de consultoría remota de Dell o hacer un pedido y programar una fecha con un experto en implementación de administración de sistemas para la instalación y configuración de SupportAssist Enterprise, desde el principio hasta el fin.

Acceso a documentos desde el sitio de asistencia de Dell

Puede acceder a los documentos necesarios en una de las siguientes formas:

- Mediante los siguientes enlaces:
 - Para todos los documentos de Enterprise Systems Management: Dell.com/SoftwareSecurityManuals
 - Para documentos de OpenManage: Dell.com/OpenManageManuals
 - Para documentos de Remote Enterprise System Management: Dell.com/esmmanuals
 - Para consultar los documentos de iDRAC y Lifecycle Controller: Dell.com/idracmanuals
 - Para documentos de OpenManage Connections Enterprise Systems Management: Dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement
 - Para documentos de Herramientas de servicio: Dell.com/ServiceabilityTools
 - Para documentos de Client Command Suite Systems Management: Dell.com/DellClientCommandSuiteManuals
- En el sitio web de asistencia de Dell:
 - a. Vaya a Dell.com/Support/Home.
 - b. En **Seleccionar un producto**, haga clic en **Software y seguridad**.
 - c. En el grupo **Software y seguridad**, haga clic en el enlace requerido que corresponda:
 - **Enterprise Systems Management**
 - **Remote Enterprise Systems Management**
 - **Herramientas de servicio**
 - **Dell Client Command Suite**
 - **Connections Client Systems Management**
 - d. Para ver un documento, haga clic en la versión del producto requerida.
- Mediante los motores de búsqueda:
 - Escriba el nombre y la versión del documento en el cuadro buscar.

Cómo ponerse en contacto con Dell

Requisitos previos



NOTA: Si no dispone de una conexión a Internet activa, puede encontrar información de contacto en la factura de compra, en el albarán o en el catálogo de productos de Dell.

Sobre esta tarea

Dell proporciona varias opciones de servicio y asistencia en línea o telefónica. Puesto que la disponibilidad varía en función del país y del producto, es posible que no pueda disponer de algunos servicios en su área. Si desea ponerse en contacto con Dell para tratar cuestiones relacionadas con las ventas, la asistencia técnica o el servicio de atención al cliente:

Pasos

1. Vaya a **Dell.com/support**.
2. Seleccione la categoría de soporte.
3. Seleccione su país o región en la lista desplegable **Elija un país o región** que aparece al final de la página.
4. Seleccione el enlace de servicio o asistencia apropiado en función de sus necesidades.