




Guia do usuário do
Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0

Notas, avisos e advertências

-  **NOTA:** Uma NOTA indica informações importantes que ajudam você a usar melhor o seu produto.
-  **CUIDADO:** Um AVISO indica possíveis danos ao hardware ou perda de dados e ensina como evitar o problema.
-  **ATENÇÃO:** Uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos à propriedade, risco de lesões corporais ou mesmo risco de vida.

Direitos autorais © 2016 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. A Dell, a EMC, e outras marcas são marcas comerciais da Dell Inc. ou suas subsidiárias. Outras marcas podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

2016 - 11

Rev. A00

Índice

1 Visão geral.....	9
Visão geral dos tipos de dispositivos com suporte.....	9
Como o SupportAssist Enterprise funciona.....	10
Funcionalidades do SupportAssist Enterprise disponíveis com contratos de serviço da Dell.....	11
Dados coletados pelo SupportAssist Enterprise.....	12
2 Introdução ao SupportAssist Enterprise	13
Como configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local.....	13
Como configurar o SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos.....	13
Como avaliar o SupportAssist Enterprise.....	14
Como avaliar o recurso de monitoramento.....	14
Como avaliar o recurso de coleta de dados.....	14
Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise.....	14
Requisitos mínimos para a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise.....	15
Requisitos de hardware.....	15
Requisitos do software.....	16
Requisitos de rede.....	17
Como instalar o SupportAssist Enterprise.....	18
Como instalar o SupportAssist Enterprise (Windows).....	18
Como instalar o SupportAssist Enterprise (Linux).....	19
Como instalar o SupportAssist Enterprise no modo silencioso (Linux).....	20
Como migrar para o SupportAssist Enterprise.....	21
Como migrar para o SupportAssist Enterprise (Windows).....	21
Como migrar para o SupportAssist Enterprise (Linux).....	22
Como usar o SupportAssist Enterprise sem registro.....	22
Registro do SupportAssist Enterprise.....	23
Como configurar um sistema com SELinux ativado para receber alertas.....	25
Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise.....	25
Como fazer login no SupportAssist Enterprise.....	26
Como fazer logout do SupportAssist Enterprise.....	26
3 Como adicionar dispositivos.....	27
Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis.....	27
Como adicionar um único dispositivo.....	28
Como adicionar um servidor ou hipervisor.....	28
Como adicionar um iDRAC.....	31
Como adicionar um chassi.....	32
Como adicionar um dispositivo de rede Dell.....	34
Como adicionar uma matriz de armazenamento PowerVault série MD.....	35
Como adicionar uma matriz de armazenamento Dell EqualLogic série PS.....	36
Como adicionar uma solução de armazenamento Dell Storage série SC.....	37
Como adicionar um dispositivo NAS Dell Fluid File System (FluidFS).....	38

Como adicionar um dispositivo por duplicação.....	39
Como importar vários dispositivos.....	40
Como exportar detalhes de dispositivos que não foram importados.....	41
Como revalidar um dispositivo.....	42
4 Como visualizar casos e dispositivos.....	43
Como visualizar todos os casos de suporte.....	43
Opções de gerenciamento de caso.....	43
Como solicitar a suspensão de atividades do caso por 24 horas.....	44
Como solicitar a retomada de atividades de suporte.....	44
Como solicitar o fechamento de um caso de suporte.....	45
Como exibir o inventário de dispositivos.....	46
Como exibir o painel de visão geral do dispositivo.....	46
Como refinar os dados exibidos.....	46
Como filtrar os dados exibidos.....	47
Como limpar o filtro de dados.....	47
Como ordenar os dados exibidos.....	47
Como verificar casos de suporte para um dispositivo específico.....	47
5 Agrupamento de dispositivos.....	49
Grupos de dispositivos predefinidos.....	49
Como visualizar grupos de dispositivos.....	50
Como criar um grupo de dispositivos.....	50
Como gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos.....	50
Como gerenciar as credenciais de um grupo de dispositivos.....	51
Como visualizar e atualizar as informações de contato de um grupo de dispositivos.....	51
Como editar detalhes de um grupo de dispositivos.....	52
Como excluir um grupo de dispositivos.....	52
6 Compreenda o modo de manutenção.....	54
Modo de manutenção em nível global.....	54
Modo de manutenção no nível do dispositivo.....	54
Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global.....	55
Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo.....	55
7 Como manter a funcionalidade do SupportAssist Enterprise.....	56
Como ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo.....	56
Como editar as credenciais de dispositivos.....	57
Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise.....	57
Como ajustar as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise.....	58
Como visualizar e atualizar as informações de contato.....	59
Como ajustar as configurações do servidor proxy.....	59
Teste de conectividade.....	60
Como visualizar o status de conectividade.....	60
Como realizar o teste de conectividade.....	60
Como testar a funcionalidade de criação de caso.....	61

Como limpar o log de evento do sistema (SEL).....	61
Atualização automática.....	62
Como ativar ou desativar atualizações automáticas.....	62
Como apagar um dispositivo.....	63
Adesão ou renúncia aos e-mails com relatórios de recomendações para o servidor do ProSupport Plus.....	63
8 Como configurar notificações por e-mail.....	65
Como ajustar as configurações de notificação por e-mail.....	65
Como ajustar as configurações do servidor SMTP.....	65
Tipos de notificações por e-mail.....	66
9 Como ajustar as configurações de coleta de dados.....	69
Pré-requisitos para coleta de informações do sistema.....	69
Como ativar ou desativar a coleta automática de informações do sistema na criação de caso.....	70
Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos.....	70
Como personalizar o cronograma para coleta periódica de informações do sistema.....	71
Cronograma padrão para coleta de informações do sistema.....	71
Como desativar a coleta periódica de informações do sistema de dispositivos específicos.....	72
Como ativar ou desativar a coleta de informações de identidade.....	72
Como ativar ou desativar a coleta de informações de software e do log do sistema.....	73
10 Como visualizar coletas.....	74
Como visualizar uma coleta da página Dispositivos.....	74
Como visualizar uma coleta da página Coletas.....	75
Visualizador de configurações.....	75
Exibições dos dados.....	76
Tipos de registros.....	76
Itens relatados em coletas periódicas de servidores.....	76
Fazer download e visualizar uma coleta de vários dispositivos.....	79
Visualizador de configuração de vários dispositivos.....	79
11 Como usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema	80
Como configurar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema.....	80
Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo.....	80
Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de vários dispositivos.....	81
Como enviar uma coleta.....	82
Como fazer upload de uma coleta a partir de um site desconectado.....	82
12 Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise.....	83
Funções do SupportAssist Enterprise e privilégios de usuário.....	83
Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários.....	84
Como adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise (Windows).....	85
Como adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise (Linux).....	85
13 Como ajustar manualmente as configurações de SNMP.....	87

Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor.....	87
Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor usando o arquivo de script (Windows).....	87
Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor (Windows).....	88
Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor usando o arquivo de script (Linux).....	89
Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor (Linux).....	90
Como configurar manualmente o destino dos alertas do iDRAC usando a interface web.....	90
Como configurar manualmente o destino dos alertas de um chassi usando a interface web.....	91
Como configurar manualmente o destino do alerta de um dispositivo de rede.....	91

14 Outras informações úteis..... 93

Como monitorar problemas de hardware em servidores.....	93
Benefícios do monitoramento baseado no agente.....	93
Suporte para instalar ou atualizar o OMSA automaticamente.....	94
Suporte para ajuste automático das configurações de SNMP.....	94
Correlação de dispositivo.....	95
Deteção de problemas de hardware em dispositivo de armazenamento conectados.....	95
Suporte para servidores Dell OEM.....	95
Como instalar o Net-SNMP (somente Linux).....	96
Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise (Linux).....	96
Como assegurar o êxito da comunicação entre o aplicativo SupportAssist Enterprise e o servidor do SupportAssist.....	96
Como acessar os log do aplicativo SupportAssist Enterprise.....	97
Manuseio de tempestade de eventos.....	98
Como acessar a ajuda contextual.....	98
Como visualizar as informações do produto do SupportAssist Enterprise.....	98
Como desinstalar o SupportAssist Enterprise.....	98
Como desinstalar o SupportAssist Enterprise (Windows).....	98
Como desinstalar o SupportAssist Enterprise (Linux).....	99
Como desinstalar o SupportAssist Enterprise no modo silencioso (Linux).....	99
Como identificar a geração de um servidor Dell PowerEdge.....	99

15 Solução de problemas..... 101

Como instalar o SupportAssist Enterprise	101
Registro do SupportAssist Enterprise.....	101
Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise.....	101
Como fazer login no SupportAssist Enterprise	102
Não foi possível adicionar o dispositivo.....	102
Servidores.....	103
Armazenamento.....	103
Rede.....	103
Chassi.....	104
Como importar vários dispositivos.....	104
OMSA não instalado.....	104
SNMP não configurado.....	104
Nova versão do OMSA disponível.....	104
Não foi possível configurar o SNMP.....	105
Não foi possível verificar a configuração de SNMP.....	105

Não foi possível instalar o OMSA.....	105
Não foi possível verificar a versão do OMSA.....	106
OMSA não suportado.....	106
Não foi possível acessar o dispositivo.....	106
Não foi possível reunir informações do sistema.....	106
Servidores.....	107
Armazenamento.....	107
Rede.....	108
Chassi.....	108
Espaço em disco insuficiente para reunir informações do sistema.....	108
Não foi possível exportar a coleta.....	108
Não foi possível enviar informações do sistema.....	108
Falha de autenticação.....	108
Servidor.....	108
Armazenamento.....	109
Rede.....	109
Chassi.....	109
Falha na limpeza do log de evento do sistema.....	109
Limpeza do log de evento do sistema usando iDRAC.....	110
Limpeza do log de evento do sistema usando OMSA.....	110
Modo de manutenção.....	110
Atualização automática.....	110
Não foi possível editar as credenciais do dispositivo.....	111
Servidores.....	111
Armazenamento.....	111
Rede.....	111
Chassi.....	112
Criação de caso automática.....	112
Tarefas agendadas.....	112
Serviço SupportAssist.....	112
Como verificar o status de serviço do SupportAssist (Windows).....	113
Como verificar o status de serviço do SupportAssist (Linux).....	113
Outros serviços.....	113
Serviço WMI.....	113
Serviço SSH.....	113
Security (Segurança).....	114

16 Interface do usuário do SupportAssist Enterprise..... 115

Assistente de registro do SupportAssist Enterprise.....	116
Bem-vindo.....	117
Configurações do proxy.....	117
Registro.....	117
Resumo.....	117
Página de login.....	118
Página Casos.....	118
Página Dispositivos.....	121

Janela Adicionar único dispositivo ou importar vários dispositivos.....	124
Painel Importação do dispositivo.....	127
Painel de visão geral do dispositivo.....	128
Janela Coleta de vários dispositivos.....	129
Painel Coleta de vários dispositivos.....	130
Página Grupos de dispositivos.....	130
Como gerenciar dispositivos.....	130
Gerenciar credenciais.....	131
Gerenciar Contatos.....	131
Editar/Excluir grupo de dispositivos.....	132
Página Coletas.....	133
Painel de visão geral da coleta.....	133
Configurações.....	134
Cronogramas de coleta.....	134
Configurações do proxy.....	135
Preferências.....	136
Informações de contato.....	137
Configurações de SMTP.....	138
Teste de conectividade de rede.....	139
Testar o SupportAssist Enterprise.....	140



17 Apêndice de códigos de erro.....142

18 Documentos e recursos relacionados..... 156

Tutoriais em vídeo.....	156
Comunidade do SupportAssist Enterprise.....	157
Serviço de consultoria remota Dell.....	157
Acessar documentos do site de suporte da Dell.....	157
Como entrar em contato com a Dell.....	157


Visão geral

O Dell EMC SupportAssist Enterprise é um aplicativo que automatiza o suporte técnico para seu servidor, seus dispositivos de armazenamento e de rede da Dell. O SupportAssist Enterprise monitora seus dispositivos Dell e detecta, proativamente, problemas de hardware que possam ocorrer. Quando é detectado um problema de hardware, o SupportAssist Enterprise abre automaticamente um caso de suporte com o Suporte técnico da Dell e envia a você um e-mail de notificação. Os dados necessários para a solução do problema são coletados automaticamente pelo SupportAssist Enterprise e enviados, de maneira segura, ao Suporte técnico da Dell. Os dados coletados ajudam Suporte técnico da Dell a proporcionar a você uma experiência de suporte aprimorada, personalizada e eficiente. A funcionalidade do SupportAssist Enterprise também inclui resposta proativa do Suporte técnico da Dell para ajudá-lo a resolver o problema.

-  **NOTA: O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware que ocorrem no servidor Dell e em dispositivos de rede da Dell. Para dispositivos de armazenamento Dell, o SupportAssist Enterprise só pode coletar e enviar informações sobre o sistema.**
-  **NOTA: Os recursos do SupportAssist Enterprise disponíveis para um dispositivo variam dependendo do contrato de serviço da Dell do dispositivo. Os principais recursos do SupportAssist Enterprise estão disponíveis apenas para dispositivos com um contrato de serviço ativo do ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center. Para obter um resumo dos recursos do SupportAssist Enterprise e dos contratos de serviço da Dell, consulte [Recursos do SupportAssist Enterprise disponíveis com contratos de serviço da Dell](#).**

Este documento fornece informações sobre como instalar e configurar o SupportAssist Enterprise para:

- Monitorar problemas de hardware em dispositivos
- Criar automaticamente um caso de suporte quando um problema for detectado
- Coletar e enviar informações do sistema a partir de seus dispositivos periodicamente e conforme a necessidade


-  **NOTA: Neste documento, o termo *sistema local* refere-se ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado; *dispositivo remoto* refere-se a qualquer outro dispositivo que você deseje monitorar com o SupportAssist Enterprise à procura de problemas de hardware e coletar informações do sistema, ou apenas coletar informações do sistema.**

Links relacionados

[Dados coletados pelo SupportAssist Enterprise](#)

Visão geral dos tipos de dispositivos com suporte

O SupportAssist Enterprise é compatível com dispositivos de servidor, armazenamento, rede e chassi da Dell. A seguir é apresentada uma visão geral dos tipos de dispositivo compatíveis com o SupportAssist Enterprise.

-  **NOTA: O SupportAssist Enterprise pode não ser compatível com todos os modelos de dispositivo suportados de um determinado tipo de dispositivo. Para obter a lista completa dos tipos e modelos de dispositivo suportados, consulte a *Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0* em Dell.com/ServiceabilityTools.**

- Servidores
 - 9ª a 13ª geração dos servidores Dell PowerEdge
 - Servidores Dell PowerEdge C Series
 - Dell série XC de aparelhos hiperconvergedos para escala na web
 - Soluções escaláveis Dell para datacenters
 - Dispositivos Dell PowerVault NX
 - Dispositivos Dell PowerVault DL

- Servidores Dell OEM-Ready
- Armazenamento
 - Matrizes de armazenamento Dell EqualLogic
 - Matrizes de armazenamento Dell PowerVault série MD
 - Matrizes de armazenamento Dell Compellent
 - Dispositivos Dell de armazenamento conectado à rede (NAS)
- Rede
 - Switches Dell PowerConnect
 - Switches Dell Force10
 - Switches de rede Dell
 - Switches Dell Networking X-Series
 - Série Mobility de controladores de rede sem fio Dell
- Chassi
 - Dell PowerEdge FX2/FX2s
 - Dell PowerEdge VRTX
 - Dell PowerEdge M1000e


Links relacionados


[Como identificar a geração de um servidor Dell PowerEdge](#)

Como o SupportAssist Enterprise funciona

Quando o SupportAssist Enterprise é configurado e os dispositivos que serão monitorados são configurados corretamente, o SupportAssist Enterprise recebe um alerta sempre que ocorrer um evento de hardware em qualquer dispositivo monitorado. Os alertas recebidos são filtrados por meio do uso de várias políticas para determinar se os alertas se qualificam para criação de um novo caso de suporte ou para atualização de um caso de suporte existente. Todos os alertas qualificados são enviados de forma segura ao servidor do SupportAssist hospedado pela Dell, para criar um novo caso de suporte ou para atualizar um caso de suporte existente. Depois que o caso de suporte é criado ou atualizado, o SupportAssist coleta as informações do sistema do dispositivo que gerou o alerta e envia as informações de forma segura para a Dell. As informações do sistema são usadas pelo suporte técnico da Dell para resolver o problema e fornecer uma solução apropriada.

Você também pode usar o SupportAssist Enterprise apenas para coletar e enviar informações do sistema de dispositivos para a Dell. Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta e envia automaticamente informações do sistema de dispositivos em intervalos periódicos e na criação de casos. Se necessário, você também pode iniciar manualmente a coleta e o envio de informações do sistema para a Dell.

 **NOTA:** Para utilizar os recursos de criação automática de casos e de coleta de dados do SupportAssist Enterprise, você deve concluir o registro. Sem o registro, você só pode usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta e o envio de dados de dispositivos para a Dell. Para obter mais informações sobre as restrições que se aplicam ao uso do SupportAssist Enterprise sem registro, consulte [Como usar o SupportAssist Enterprise sem registro](#).

 **NOTA:** O SupportAssist Enterprise não cria um caso de suporte para cada alerta recebido de um dispositivo monitorado. Um caso de suporte é criado apenas para um dispositivo que tenha um direito ativo, e se o tipo de alerta e o número de alertas recebidos do dispositivo corresponderem aos critérios predefinidos para a criação de casos de suporte. Para obter mais informações sobre como o SupportAssist Enterprise processa alertas e cria casos de suporte automaticamente, consulte o documento técnico *Política de alertas do Dell SupportAssist* em [Dell.com/SupportAssistGroup](#).

 **NOTA:** O SupportAssist Enterprise envia a você notificações automáticas por e-mail sobre casos de suporte, status de dispositivos, status de conectividade de rede etc. Para obter informações sobre as várias notificações por e-mail, consulte [Tipos de notificações por e-mail](#).

Funcionalidades do SupportAssist Enterprise disponíveis com contratos de serviço da Dell

A tabela a seguir fornece uma comparação dos recursos do ProSupport Enterprise disponíveis com os contratos de serviço do ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center



 **NOTA: A conclusão do registro é um pré-requisito para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise para seus dispositivos Dell. Para obter informações sobre como se registrar no SupportAssist Enterprise, consulte [Como registrar o SupportAssist Enterprise](#).**

Tabela 1. Recursos do SupportAssist Enterprise e contratos de serviço da Dell

Recurso do SupportAssist Enterprise	Descrição	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center
Detecção proativa de falhas de hardware	O SupportAssist Enterprise recebe alertas para eventos de hardware que ocorrem em dispositivos monitorados e determina proativamente se os alertas indicam uma falha de hardware.	✓	✓	✓
Detecção preventiva de falhas de hardware	A análise inteligente de dados coletados de um dispositivo monitorado é usada para prever falhas de hardware que possam ocorrer no futuro.	✗	✗	✓
Coleta automatizada de dados	Os dados necessários para a resolução de problema de falha de hardware são coletados automaticamente do dispositivo monitorado e enviados de forma segura à Dell.	✓	✓	✓
Criação automatizada de caso de suporte	Quando uma falha de hardware é detectada proativamente ou preventivamente, uma solicitação de serviço é criada automaticamente com o suporte técnico da Dell.	✗	✓	✓
Notificação automatizada por e-mail	Um e-mail de notificação sobre o caso de suporte ou problema é enviado automaticamente aos contatos primário e secundário do SupportAssist Enterprise em sua empresa.	✗	✓	✓
Resposta proativa do suporte técnico da Dell	Um agente do suporte técnico da Dell entra em contato com você proativamente sobre o caso de suporte e ajuda a resolver o problema.	✗	✓	✓
Envio de peças proativo	Com base na examinação das informações do sistema coletadas, se o agente do suporte técnico da Dell determinar que uma peça precisa ser substituída para resolver o problema, uma peça sobressalente é enviada para você mediante seu consentimento.	✗	✓	✓
Relatórios do ProSupport Plus	Os dados coletados periodicamente pelo SupportAssist Enterprise permitem que a Dell forneça a você detalhes sobre a configuração de ambiente de sua empresa com	✗	✗	✓

Recurso do SupportAssist Enterprise	Descrição	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center
	recomendações proativas de firmware e outros relatórios.			

 **NOTA: O SupportAssist Enterprise também detecta problemas de hardware em dispositivos com um contrato de serviço Dell Basic Hardware. Entretanto, um caso de suporte não é criado automaticamente para dispositivos com um contrato de serviço Basic Hardware.**

* A detecção preventiva de falhas de hardware só é aplicável para os discos rígidos, backplanes e expansores da 12ª e da 13ª geração dos servidores PowerEdge da Dell que tenham as séries 5 a 9 do PowerEdge RAID Controller (PERC). A detecção preventiva de falhas de hardware está disponível apenas quando o SupportAssist Enterprise estiver configurado para coletar e enviar periodicamente informações do sistema de seus dispositivos para a Dell.

Dados coletados pelo SupportAssist Enterprise


O SupportAssist Enterprise monitora continuamente os dados de configuração e informações de uso dos hardwares e softwares Dell gerenciados. A Dell não pretende acessar ou coletar informações pessoais, como seus arquivos pessoais, histórico de navegação ou cookies relacionados a este programa, quaisquer dados pessoais coletados ou visualizados inadvertidamente serão tratados de acordo com a política de privacidade da Dell, disponível em Dell.com/privacy.

As informações criptografadas no log de dados enviado à Dell contêm as seguintes categorias de dados:

- **Inventário de hardware e software** — Dispositivos instalados, processadores, memórias, dispositivos de rede, utilização e etiqueta de serviço
- **Configuração de software para servidores** — Sistema operacional e aplicativos instalados
- **Informações de configuração** — Interfaces, VLAN, Data Center Bridging (DCB), árvore de expansão e empilhamento
- **Informações de identidade** — Nome do sistema, nome do domínio e endereço IP
- **Dados do evento** — Logs de eventos do Windows, despejo de núcleo, e logs de depuração

Você também pode acessar e visualizar os dados coletados pelo SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre a visualização dos dados coletados, consulte [Como visualizar as informações do sistema coletadas](#).

Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta dados de todos os dispositivos, independentemente do contrato de serviço dos dispositivos, e envia dados de forma segura para a Dell. A coleta de dados é escalonada, e os dados são coletados a partir de 10 dispositivos simultaneamente. Para obter informações sobre a frequência padrão da coleta de dados, consulte [Cronograma padrão para coleta de informações do sistema](#).

 **NOTA: Se a política de segurança de sua empresa restringir o envio de alguns dos dados coletados para fora da rede de sua empresa, você pode configurar o SupportAssist Enterprise para excluir a coleta de determinados dados dos dispositivos. Para obter informações sobre a exclusão da coleta de determinados dados, consulte [Como ativar ou desativar a coleta de informações de identidade](#) e [Como ativar ou desativar a coleta de informações do software e do log do sistema](#).**

 **NOTA: Para obter mais informações sobre os dados coletados pelo SupportAssist Enterprise e como os dados coletados são utilizados pela Dell, consulte o documento técnico *Dell SupportAssist: Considerações de segurança* em Dell.com/SupportAssistGroup.**

Introdução ao SupportAssist Enterprise

O Dell EMC SupportAssist Enterprise automatiza o suporte técnico da Dell para os dispositivos Dell. Dependendo de sua necessidade, você poderá instalar e configurar o SupportAssist Enterprise para automatizar o suporte técnico para um ou mais dispositivos.

Como configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local

A instalação do SupportAssist Enterprise permite que você inicie a coleta e o envio de informações do sistema local (servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado). Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore o sistema local para detectar problemas de hardware, será necessário concluir o registro e executar tarefas adicionais.

Para configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local:

1. Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise. Consulte [Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise](#).
2. Revise requisitos do sistema para instalação do SupportAssist Enterprise. Consulte os [Requisitos mínimos para instalação e uso do SupportAssist Enterprise](#).
3. Execute uma das seguintes etapas:
 - Instalar o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como instalar o SupportAssist Enterprise](#).
 - Se você já está usando o Dell SupportAssist for Servers, migre para o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como migrar para o SupportAssist Enterprise](#).
4. (Opcional) Conclua o registro do SupportAssist Enterprise. Consulte [Como registrar o SupportAssist Enterprise](#).

⚠ CUIDADO: A conclusão do registro é um pré-requisito para desfrutar de todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só pode usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta e o envio de informações do sistema de dispositivos para a Dell. Até que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não pode monitorar os dispositivos quanto à presença de problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.
5. Execute as seguintes tarefas caso queira que o SupportAssist Enterprise monitore o sistema local para detectar problemas de hardware:
 - a. Instale ou atualize o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no sistema local. Consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#).
 - b. Ajuste as configurações de SNMP do sistema local. Consulte [Como ajustar as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).
 - c. Permita que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que possam ocorrer no sistema local. Consulte [Como ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo](#).
6. (Opcional) Atualize as informações de contato para incluir um contato secundário do SupportAssist Enterprise e um endereço para envio de peças. Consulte [Como visualizar e atualizar as informações de contato](#).

Como configurar o SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos

Adicionar um dispositivo remoto no SupportAssist Enterprise prepara o SupportAssist Enterprise para monitorar problemas de hardware e coletar informações do sistema desses dispositivos.

Para configurar o SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos:

1. Certifique-se de que você concluiu as etapas listadas em [Configuração básica](#).
2. (Opcional) Se você deseja gerenciar um conjunto de dispositivos como um grupo, crie um ou mais grupos de dispositivos de acordo com sua preferência. Consulte [Agrupamento de dispositivos](#).

3. Adicione dispositivos no SupportAssist Enterprise. Consulte [Como adicionar dispositivos](#).
4. (Opcional) Se sua empresa utiliza um servidor SMTP (servidor de e-mail), ajuste as configurações do servidor SMTP no SupportAssist Enterprise. Consulte [Como ajustar as configurações do servidor SMTP](#).

Como avaliar o SupportAssist Enterprise

O SupportAssist Enterprise tem vários parâmetros de configuração que você pode ativar ou desativar para avaliar os recursos de monitoramento e coleta de dados.

Como avaliar o recurso de monitoramento

Você pode desativar o SupportAssist Enterprise para que deixe de monitorar alguns dispositivos específicos ou todos os dispositivos.

Quando você desativa o monitoramento de um dispositivo específico, o SupportAssist Enterprise não processa alertas recebidos daquele dispositivo. Portanto, mesmo que um problema de hardware ocorra no dispositivo, o SupportAssist Enterprise não abre um caso de suporte automaticamente. Para obter instruções para desativar o monitoramento de um dispositivo específico, consulte [Como ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo](#).

Você também pode desativar temporariamente o monitoramento de um dispositivo específico, colocando o dispositivo no modo de manutenção. Colocar um dispositivo no modo de manutenção garante que o SupportAssist Enterprise não processe alertas recebidos do dispositivo durante uma atividade de manutenção planejada. Para obter instruções sobre como colocar um dispositivo no modo de manutenção, consulte [Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do aparelho](#).

Se necessário, você pode desativar o SupportAssist Enterprise para que deixe de monitorar todos os dispositivos colocando todos os dispositivos no modo de manutenção. Para obter instruções para colocar todos os dispositivos no modo de manutenção, consulte [Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global](#).


Como avaliar o recurso de coleta de dados

Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta automaticamente informações do sistema de todos os dispositivos em intervalos periódicos, e também quando um caso de suporte é criado. As informações coletadas do sistema são então enviadas de maneira segura para a Dell. Para obter informações sobre os dados coletados de dispositivos pelo SupportAssist Enterprise, consulte os [Dados coletados pelo SupportAssist Enterprise](#).

Você também pode visualizar os dados que são coletados pelo SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre a visualização dos dados coletados, consulte [Como visualizar as informações do sistema coletadas](#).

Se a política de segurança de sua empresa restringir o envio de alguns dos dados coletados para fora da rede da empresa, você pode usar as seguintes opções de configuração disponíveis no SupportAssist Enterprise:

- Você pode desativar a coleta de informações de identidade de todos os dispositivos monitorados. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta de informações de identidade](#).
- Você pode desativar a coleta de informações de software e do log do sistema de todos os dispositivos. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta de informações de software e do log do sistema](#).
- Você pode desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos](#).
- Você pode desativar a coleta periódica de informações do sistema de alguns dispositivos específicos. Consulte [Como desativar a coleta periódica de informações do sistema de dispositivos específicos](#).
- Você pode desativar a coleta automática de informações do sistema quando um caso de suporte é criado. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta automática de informações do sistema](#).

 **NOTA: Na maioria dos casos, parte ou todos os dados coletados pelo SupportAssist Enterprise são requeridos pelo suporte técnico da Dell para diagnosticar problemas e fornecer uma resolução apropriada. Para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise, você precisa ativar todas as opções de coleta de dados.**

Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise

Pré-requisitos

O sistema deve ter conectividade com a Internet.

Sobre esta tarefa

A instalação do SupportAssist Enterprise é suportada em um servidor Dell PowerEdge que execute um sistema operacional Windows ou Linux. Você pode fazer download do pacote de instalação apropriado, dependendo do sistema operacional executado no servidor no qual você deseja instalar o SupportAssist Enterprise.

Etapas

1. Acesse Dell.com/SupportAssist.
O portal do Dell SupportAssist é exibido.
2. Na seção **Versões disponíveis**, clique no link **Saiba mais** exibido em **SupportAssist para servidores, armazenamento e rede**.
A página **SupportAssist para servidores, armazenamento e rede** é exibida.
3. Na seção **Downloads**, em **SupportAssist Enterprise**, siga uma das opções abaixo com base no pacote de instalação que você deseja fazer download:
 - Para o pacote de instalação para Windows, clique no link **Windows Management Server**.
 - Para o pacote de instalação para Linux, clique no link **Linux Management Server**.A página **Detalhes do driver** é exibida em uma nova janela do navegador.
4. Na seção **Formatos disponíveis**, clique no link **Fazer download do arquivo** exibido em **Formato de arquivo: Aplicativo**.
O download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise é iniciado.

Requisitos mínimos para a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise

As seções a seguir descrevem os requisitos mínimos de hardware, software e rede para instalar e usar o SupportAssist Enterprise.

Requisitos de hardware

Os requisitos de hardware para a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise variam dependendo de:


- Número de dispositivos que você deseja monitorar
- A funcionalidade do SupportAssist Enterprise que você deseja usar — coleta de dados apenas ou monitoramento e coleta de dados

Você pode instalar o SupportAssist Enterprise em qualquer servidor Dell PowerEdge (9ª até a 13ª geração).

A tabela a seguir fornece um resumo dos requisitos mínimos de hardware do servidor no qual você deseja instalar o SupportAssist Enterprise.

Tabela 2. Requisitos de hardware

Hardware	Para coleta de dados de apenas um único dispositivo	Para monitoramento e coleta de dados de até 20 dispositivos	Para monitoramento e coleta de dados de até 100 dispositivos	Para monitoramento e coleta de dados de até 300 dispositivos
Processador	1 núcleo	2 núcleos	4 núcleos	4 núcleos
Memória instalada (RAM)	4 GB	4 GB	8 GB	8 GB
Disco rígido (espaço livre)	1 GB	4 GB	12 GB	32 GB

 **NOTA:** Para monitorar mais de 100 dispositivos em seu ambiente, a Dell recomenda que você instale o SupportAssist Enterprise em um servidor que atenda aos requisitos específicos de hardware. Coletas periódicas (necessárias para relatórios do ProSupport Plus) de mais de 100 dispositivos podem resultar em uma elevada utilização da memória ou do processador no servidor de monitoramento. Essa elevada utilização de recursos pode afetar outros aplicativos em execução no servidor de monitoramento, se os recursos forem compartilhados com outros aplicativos.

Requisitos do software

Você pode instalar o SupportAssist Enterprise em um servidor Dell PowerEdge com sistema operacional Windows ou Linux. Depois da instalação do SupportAssist Enterprise, você pode exibir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise por meio de um navegador da Web. A seção a seguir fornece informações sobre os requisitos relacionados a sistema operacional e navegador da Web para instalação e uso do SupportAssist Enterprise.

Requisitos do sistema operacional

As seções a seguir fornecem a lista de sistemas operacionais Windows e Linux que suportam a instalação do SupportAssist Enterprise.


Sistemas operacionais Windows

 **NOTA: O SupportAssist Enterprise só pode ser instalado em sistemas operacionais de 64 bits.**

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

 **NOTA: No Windows Server 2016, selecione o Internet Explorer como o navegador padrão para abrir o SupportAssist Enterprise.**

 **NOTA: O SupportAssist Enterprise também pode ser instalado em um controlador de domínio Microsoft Windows.**

 **NOTA: A instalação do SupportAssist Enterprise não é suportada no Server Core e no Windows Server 2016 Nano Server.**

Sistemas operacionais 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: Instalação do SupportAssist Enterprise não é compatível com Red Hat Enterprise Linux 6.6.**

Requisitos do navegador da web

Para ver a interface de usuário do SupportAssist Enterprise, um dos seguintes navegadores da Web é necessário:

- Internet Explorer, versão 10 ou mais recente
- Mozilla Firefox versão 31, ou mais recente

 **NOTA: O SupportAssist Enterprise não é compatível com o navegador Microsoft Edge.**

 **NOTA: Em sistemas operacionais Linux, o SupportAssist Enterprise também pode ser visualizado pela versão nativa do navegador da web.**

Requisitos de rede

A seguir você encontra os requisitos de rede no sistema local (o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado) e nos dispositivos remotos.

- Conexão com a Internet — rede 1 GbE padrão.
- O sistema local precisa ser capaz de comunicar-se com o servidor do SupportAssist hospedado pela Dell ou pelo protocolo HTTPS.
- O sistema local deve ser capaz de conectar-se aos seguintes destinos:
 - <https://apidp.dell.com> — extremidade do servidor do SupportAssist.
 - <https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile> — o servidor de upload de arquivos para o qual as informações coletadas do sistema são enviadas.
 - <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk> — o servidor de upload de arquivos para o qual arquivos de dados coletados com mais de 10 MB são enviados.
 - <https://downloads.dell.com/> — para download do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) e para receber informações sobre novas versões do SupportAssist Enterprise, arquivos de política e arquivos de suporte do produto.

A tabela a seguir lista as portas que devem estar abertas no sistema local.

Tabela 3. Requisitos de portas de rede no sistema local

Port (Porta)	Direção	Uso
22	Saída	Para adicionar o sistema local que executa sistema operacional Linux e para coleta de informações do sistema
25	Saída	Para comunicação SMTP (necessário para que o SupportAssist Enterprise envie notificações por e-mail por meio do servidor SMTP usado por sua empresa)
80	Saída	Para comunicação HTTP
135	Saída	Para comunicação com a Instrumentação de Gerenciamento do Windows (WMI)
162	Saída	Para receber alertas (interceptações SNMP) de dispositivos remotos
443	Saída	Para comunicação Secure Socket Layer (SSL), comunicação WS-Man, e verificação de informações de atualização do SupportAssist Enterprise
1311	Saída	Para comunicação do OpenManage Server Administrator (OMSA)
5700	Entrada	Para abrir o SupportAssist Enterprise de forma segura (HTTPS) de um sistema remoto
5701, 5702, 5703 e 5704	Entrada	Para coletar informações do sistema de dispositivos
9099	Entrada	Para abrir o SupportAssist Enterprise (HTTP) no sistema local
61616	Entrada	Para processamento de tarefas do SupportAssist Enterprise

A tabela a seguir lista as portas que precisam ser abertas em dispositivos remotos que você deseja monitorar ou coletar informações do sistema usando o SupportAssist Enterprise.


Tabela 4. Requisitos de porta de rede em dispositivos remotos

Tipo de dispositivo	Port (Porta)	Uso
Servidor / Hipervisor	22	Para adicionar um dispositivo remoto que está executando um sistema operacional Linux e coletar informações do sistema
	135	Para adicionar um dispositivo remoto que esteja executando o Windows (WMI) e para coletar informações do sistema

Tipo de dispositivo	Port (Porta)	Uso
	161	Para encaminhamento de alertas (interceptações SNMP) ao sistema local
	443	Para comunicação de serviços web Secure Socket Layer (SSL), WS-Man e VMware
	1311	Para comunicação OMSA
iDRAC	443	Para comunicação Secure Socket Layer (SSL) e WS-Man
	161	Para encaminhamento de alertas (interceptações SNMP) ao sistema local
EqualLogic	22	Para adicionar o dispositivo e coletar informações do sistema
	161	Para encaminhamento de alertas (interceptações SNMP) ao sistema local
PowerVault	2463	Para adicionar o dispositivo e coletar informações do sistema
Compellent	443	Para adicionar o dispositivo e coletar informações do sistema
Fluid File System (FluidFS)	22 e 44421	Para adicionar o dispositivo e coletar informações do sistema
Rede	22	Para adicionar o dispositivo e coletar informações do sistema
	161	Para encaminhamento de alertas (interceptações SNMP) ao sistema local
Chassi	22	Para adicionar o dispositivo e coletar informações do sistema
	161	Para encaminhamento de alertas (interceptações SNMP) ao sistema local

Como instalar o SupportAssist Enterprise

Você pode instalar o SupportAssist Enterprise em um servidor que execute um sistema operacional Windows ou Linux suportado. As seções a seguir fornecem as instruções para instalar o SupportAssist Enterprise em sistemas operacionais Windows e Linux.

 **NOTA: Para a instalação do SupportAssist Enterprise apenas em sistemas operacionais Linux: quando o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um servidor que execute um sistema operacional Linux, o SupportAssist Enterprise poderá monitorar o sistema local e servidores remotos que executam um sistema operacional Linux suportado, além de outros tipos de dispositivo. O monitoramento de servidores remotos em execução em qualquer outro sistema operacional só é possível se você adicionar o iDRAC do servidor no SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como adicionar o iDRAC de um servidor, consulte [Como adicionar um iDRAC](#).**


Como instalar o SupportAssist Enterprise (Windows)

Pré-requisitos

- Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para sistemas operacionais Windows. Consulte [Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise](#).
- Faça login no sistema com privilégios de administrador.
- O sistema deve atender aos requisitos para a instalação do SupportAssist Enterprise. Consulte os [Requisitos mínimos para a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise](#).

Etapas


1. Clique com o botão direito no pacote do instalador do SupportAssist Enterprise e clique em **Executar como administrador**.

 **NOTA: O Controle de acesso da conta do usuário (UAC) da Microsoft exige que a instalação seja realizada com privilégios elevados que só são obtidos por meio da opção Executar como administrador. Se você estiver conectado ao sistema como administrador, clique duas vezes no pacote para instalar o SupportAssist Enterprise. Entretanto, certifique-se de visualizar a caixa de diálogo Abrir arquivo - Alerta de segurança para prosseguir.**

A página **Como preparar-se para instalar** é exibida rapidamente, e a página **Bem-vindo ao instalador do SupportAssist Enterprise** é exibida.

2. Clique em **Next (Avançar)**.

A página **Contrato de licença** é mostrada.

 **NOTA: A instalação e utilização do SupportAssist Enterprise exige que você permita que a Dell salve certas informações de identificação pessoal (PII) como suas informações de contato, credenciais do dispositivo, etc. A instalação do SupportAssist Enterprise não pode continuar a menos que você concorde que a Dell pode salvar suas PII.**

3. Leia sobre as informações que o SupportAssist Enterprise coleta de dispositivos monitorados e selecione **Eu concordo**.


4. Leia o **Contrato de licença do usuário final da Dell**, selecione **eu concordo**, e clique em **Instalar**.


A página **Como instalar o SupportAssist Enterprise** é exibida brevemente, e depois a página **Instalação concluída** é exibida.

 **NOTA: No Windows Server 2016, a caixa de diálogo Controle de Conta de Usuário pode ser exibida mais de uma vez enquanto a instalação estiver em andamento.**

5. Clique em **Concluir** para sair do instalador do SupportAssist Enterprise.

A página de login do **SupportAssist Enterprise** é aberta em uma janela do navegador.

 **NOTA: Se a inicialização do Serviço Dell SupportAssist demorar mais que o esperado, uma mensagem de erro será exibida. Se esse problema ocorrer, feche o navegador e tente acessar o SupportAssist Enterprise novamente mais tarde. Para obter instruções para acessar o SupportAssist Enterprise, consulte [Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise](#).**


 **NOTA: Se o sistema for um membro de um domínio, você precisa inserir o nome de usuário para login no formato [Domínio\Nome de usuário]. Por exemplo, MeuDomínio\MeuNomeDeUsuário. Você também pode utilizar um ponto [.] para indicar o domínio local. Por exemplo, .\Administrador.**

6. Insira o nome de usuário e senha do sistema operacional Microsoft Windows e clique em **Login**.

O **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** será exibido.

Próximas etapas

(Opcional) Siga as instruções no **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** para concluir o registro do SupportAssist Enterprise.

 **CUIDADO: A conclusão do registro é um pré-requisito para desfrutar de todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só pode usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta e o envio de informações do sistema de dispositivos para a Dell. Até que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não pode monitorar os dispositivos quanto à presença de problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.**

Como instalar o SupportAssist Enterprise (Linux)

Pré-requisitos

- Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para sistemas operacionais Linux. Consulte [Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise](#).
- Faça login no sistema com privilégios de raiz.
- O Net-SNMP deve estar instalado no sistema. Para obter informações sobre a instalação do Net-SNMP, consulte [Como instalar o Net-SNMP \(Linux apenas\)](#).

 **NOTA: Se você optar por instalar o Net-SNMP após a instalação do SupportAssist, não deixe de executar o arquivo de script, `snmptrapdServiceConfiguration.sh`, após a instalação do Net-SNMP. Ele estará disponível em `/opt/dell/supportassist/scripts` após a conclusão da instalação do SupportAssist Enterprise.**

- O sistema deve atender aos requisitos para a instalação do SupportAssist Enterprise. Consulte os [Requisitos mínimos para a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise](#).

Etapas

1. Abra a janela do terminal no sistema que está executando o sistema operacional Linux.
2. Navegue até a pasta onde o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise está disponível.

3. Execute uma das seguintes etapas:

- Digite `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin` e pressione Enter.
- Digite `chmod +x supportassist_1.x.x.bin` e pressione Enter.

4. Digite `./supportassist_1.x.x.bin` e pressione Enter.


A mensagem **Bem-vindo ao instalador do SupportAssist Enterprise** é exibida.

5. Para continuar, digite `c`.

O **Contrato de licença do SupportAssist Enterprise** é exibido.

6. Leia o contrato de licença e digite `y` para iniciar a instalação.

Após a conclusão da instalação, a página de login do **SupportAssist Enterprise** abre em uma janela do navegador.

 **NOTA: Se a inicialização do Serviço Dell SupportAssist demorar mais que o esperado, uma mensagem de erro será exibida. Se esse problema ocorrer, feche o navegador e tente acessar o SupportAssist Enterprise novamente mais tarde. Para obter instruções para acessar o SupportAssist Enterprise, consulte [Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise](#).**

 **NOTA: Se você estiver utilizando um emulador de terminal Linux como o PuTTY para instalar o SupportAssist Enterprise remotamente, a página de login do SupportAssist Enterprise não será exibida. Nesse caso, você precisa acessar a página de login do SupportAssist Enterprise usando um dos seguintes métodos:**

- Faça login em um sistema remoto e acesse os seguintes endereços web usando um navegador:
`https://<endereço IP ou nome do host do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado>:5700/SupportAssist`

 **NOTA: Você só poderá acessar o SupportAssist Enterprise de um sistema remoto se a porta 5700 estiver aberta na rede.**


- Faça login no sistema local e acesse o seguinte endereço web usando um navegador: `http://localhost:9099/SupportAssist`

7. Digite o nome de usuário e a senha de um usuário com privilégios de raiz no sistema em que o SupportAssist Enterprise está instalado e, em seguida, clique em **Fazer login**.

O **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** será exibido.

Próximas etapas

(Opcional) Siga as instruções no **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** para concluir o registro do SupportAssist Enterprise.

 **CUIDADO: A conclusão do registro é um pré-requisito para desfrutar de todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só pode usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta e o envio de informações do sistema de dispositivos para a Dell. Até que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não pode monitorar os dispositivos quanto à presença de problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.**

Como instalar o SupportAssist Enterprise no modo silencioso (Linux)

Pré-requisitos

- Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para sistemas operacionais Linux.
- Faça login no sistema com privilégios de raiz.
- O Net-SNMP deve estar instalado no sistema. Para obter informações sobre a instalação do Net-SNMP, consulte [Como instalar o Net-SNMP \(Linux apenas\)](#).

 **NOTA: Se você optar por instalar o Net-SNMP após a instalação do SupportAssist, não deixe de executar o arquivo de script, `snmptrapdServiceConfiguration.sh`, após a instalação do Net-SNMP. Ele estará disponível em `/opt/dell/supportassist/scripts` após a conclusão da instalação do SupportAssist Enterprise.**


- O sistema deve atender aos requisitos para a instalação do SupportAssist Enterprise. Consulte os [Requisitos mínimos para a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise](#).

Etapas

1. Abra a janela do terminal no sistema que está executando o sistema operacional Linux.
2. Navegue até a pasta onde o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise está disponível.
3. Execute uma das seguintes etapas:
 - Digite `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin` e pressione Enter.
 - Digite `chmod +x supportassist_1.x.x.bin` e pressione Enter.
4. Digite `./supportassist_1.x.x.bin silent` e pressione Enter.

Próximas etapas

(Opcional) Siga as instruções no **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** para concluir o registro do SupportAssist Enterprise.

 **CUIDADO: A conclusão do registro é um pré-requisito para desfrutar de todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só pode usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta e o envio de informações do sistema de dispositivos para a Dell. Até que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não pode monitorar os dispositivos quanto à presença de problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.**

Como migrar para o SupportAssist Enterprise

Se você já estiver usando o SupportAssist for Servers, poderá migrar para o SupportAssist Enterprise. Nesse caso, os dispositivos, casos, coletas, grupos de usuários e configurações são migrados. Antes de atualizar, faça o download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para Windows ou Linux, dependendo do sistema operacional instalado no servidor. As seções a seguir têm as informações necessárias para migrar do SupportAssist for Servers para o SupportAssist Enterprise.

 **NOTA: Se a atualização automática estiver ativada no SupportAssist for Servers versão 1.2 ou 1.3, você pode ser migrado automaticamente para o SupportAssist Enterprise. Para obter instruções de acesso ao SupportAssist Enterprise após a conclusão da migração, consulte [Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise](#).**

Como migrar para o SupportAssist Enterprise (Windows)


Se você tiver o SupportAssist for Servers versão 1.2 ou 1.3 instalado, pode migrar para o SupportAssist Enterprise.

Pré-requisitos

Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para sistemas operacionais Windows. Consulte [Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise](#).

Etapas

1. Clique com o botão direito no pacote do instalador do SupportAssist Enterprise e clique em **Executar como administrador**.

 **NOTA: O Controle de acesso da conta do usuário (UAC) da Microsoft exige que a instalação seja realizada com privilégios elevados que só são obtidos por meio da opção Executar como administrador. Se você estiver conectado ao sistema como administrador, clique duas vezes no pacote para instalar o SupportAssist Enterprise. Entretanto, certifique-se de visualizar a caixa de diálogo Abrir arquivo - Alerta de segurança para prosseguir.**

A janela **Dell SupportAssist Enterprise - Assistente do InstallShield** é mostrada.

2. Na tela **Essa configuração executará uma atualização do 'Dell SupportAssist'**. **Deseja continuar?**, clique em **Sim**.

A página **Como preparar-se para instalar** é exibida rapidamente, e a página **Bem-vindo ao instalador do SupportAssist Enterprise** é exibida.

3. Clique em **Atualizar**.

A página **Como instalar o SupportAssist Enterprise** é exibida e, depois, a página **Instalação concluída** é exibida.

4. Clique em **Concluir**.

A página de login do **SupportAssist Enterprise** é aberta em uma janela do navegador.

5. Insira o nome de usuário e a senha do sistema operacional Microsoft Windows e clique em **Login**.

A página **Dispositivos** do SupportAssist Enterprise é exibida. Os dispositivos que você adicionou no SupportAssist for Servers são exibidos na página **Dispositivos**.

 **NOTA:** Para obter instruções para acessar o SupportAssist Enterprise após a conclusão da migração, consulte [Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise](#).

Como migrar para o SupportAssist Enterprise (Linux)

Se você tiver o SupportAssist for Servers versão 1.2 ou 1.3 instalado, pode migrar para o SupportAssist Enterprise.

Pré-requisitos

Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para sistemas operacionais Linux. Consulte [Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise](#).

Etapas


1. Abra a janela do terminal no sistema que está executando o sistema operacional Linux.
2. Navegue até a pasta onde o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise está disponível.
3. Execute uma das seguintes etapas:
 - Digite `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin` e pressione Enter.
 - Digite `chmod +x supportassist_1.x.x.bin` e pressione Enter.
4. Digite `./supportassist_1.x.x.bin` e pressione Enter.

 **NOTA:** Se você quiser fazer o upgrade do SupportAssist Enterprise silenciosamente, digite `./supportassist_1.x.x.bin silent` e pressione Enter.

A mensagem **Bem-vindo ao instalador do SupportAssist Enterprise** é exibida.

5. Para continuar, digite `c`.
O **Contrato de licença do SupportAssist Enterprise** é exibido.
6. Leia o contrato de licença e digite `y` para iniciar a instalação.

Após a conclusão da instalação, a página de login do SupportAssist Enterprise abre em uma janela do navegador.

 **NOTA:** Se a inicialização do Serviço Dell SupportAssist demorar mais que o esperado, uma mensagem de erro será exibida. Se esse problema ocorrer, feche o navegador e tente acessar o SupportAssist Enterprise novamente mais tarde. Para obter instruções para acessar o SupportAssist Enterprise, consulte [Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise](#).

 **NOTA:** Se você estiver utilizando um emulador de terminal Linux como o PuTTY para instalar o SupportAssist Enterprise remotamente, a página de login do SupportAssist Enterprise não será exibida. Nesse caso, você precisa acessar a página de login do SupportAssist Enterprise usando um dos seguintes métodos:

- Faça login em um sistema remoto e acesse os seguintes endereços web usando um navegador:
`https://<endereço IP ou nome do host do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado>:5700/SupportAssist`

 **NOTA:** Você só poderá acessar o SupportAssist Enterprise de um sistema remoto se a porta 5700 estiver aberta na rede.

- Faça login no sistema local e acesse o seguinte endereço web usando um navegador: `http://localhost:9099/SupportAssist`

7. Digite o nome de usuário e a senha de um usuário com privilégios de raiz no sistema em que o SupportAssist Enterprise está instalado e, em seguida, clique em **Fazer login**.


A página **Dispositivos** é exibida.

Como usar o SupportAssist Enterprise sem registro

O registro do SupportAssist Enterprise é um pré-requisito para desfrutar de todos os benefícios e usar todos os recursos disponíveis do SupportAssist Enterprise. Você também pode usar o SupportAssist Enterprise sem registro. Contudo, apenas alguns recursos ou funções do SupportAssist Enterprise estão disponíveis sem registro. A tabela a seguir fornece um resumo das funções ou dos recursos disponíveis sem registro.

Tabela 5. Disponibilidade de funções ou recursos sem registro

Funções ou recursos disponíveis	Funções ou recursos indisponíveis
<ul style="list-style-type: none"> · Adicionar dispositivos · Iniciar manualmente a coleta e o envio de informações do sistema para a Dell 	<ul style="list-style-type: none"> · Monitorar problemas de hardware em dispositivos · Criação automática de casos na detecção do problema · Programação automática de coleta de dados periódica · Visualizar casos de suporte que estejam abertos para os dispositivos · Opção de receber ou não por e-mail o relatório de recomendações do servidor do ProSupport Plus · Detalhes de contato atualizados


 **NOTA: O registro do SupportAssist Enterprise é opcional. No entanto, a Dell recomenda que você execute o registro para desfrutar de todos os benefícios dos recursos de suporte automatizado do SupportAssist Enterprise.**

Registro do SupportAssist Enterprise

Pré-requisitos


- Se o servidor no qual você instalou o SupportAssist Enterprise se conecta à Internet por um servidor proxy, confira se você tem as informações do servidor proxy.
- Verifique se você possui os detalhes do contato que deseja atribuir como seu contato primário para o SupportAssist Enterprise.

Sobre esta tarefa

 **CUIDADO: A conclusão do registro é um pré-requisito para desfrutar de todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só pode usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta e o envio de informações do sistema de dispositivos para a Dell. Até que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não pode monitorar os dispositivos quanto à presença de problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.**

O **Assistente de registro do Dell SupportAssist Enterprise** vai orientá-lo na configuração dos parâmetros do servidor proxy (se aplicável) e na conclusão do registro. O assistente de configuração é exibido quando você faz login no SupportAssist Enterprise pela primeira vez. Se você não concluir o registro ou ignorá-lo, sempre que fizer login no SupportAssist Enterprise, a faixa **O SupportAssist Enterprise não está registrado** será exibida na parte superior da página. Você pode clicar no link **Registrar agora** para abrir o assistente de configuração e concluir o registro.

 **NOTA: Você também pode clicar em Registro na página Sobre ou no assistente para adicionar dispositivos para abrir o Assistente de registro do Dell SupportAssist Enterprise.**

 **NOTA: No Internet Explorer, se o recurso Configuração de segurança aprimorada do Internet Explorer estiver ativado, o Assistente de registro do SupportAssist Enterprise não será exibido.**

Etapas

1. Na **Página inicial**, clique em **Avançar**.

O SupportAssist Enterprise verifica a conectividade com a Internet.

- Se o SupportAssist Enterprise for capaz de se conectar à Internet, a página **Registro** será exibida.
- Caso contrário, uma mensagem solicitará que você confirme se o sistema se conecta à Internet por um servidor proxy. Se você clicar em **Sim**, a página **Configurações de proxy** será exibida.

Se o sistema se conectar à Internet diretamente, mas o problema de conectividade com a Internet persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.

2. Se a página **Configurações de proxy** for exibida:


- No campo **Endereço**, digite o endereço IP ou o nome do host do servidor proxy.
- No campo **Porta**, digite o número da porta do servidor proxy.
- Se um nome de usuário e senha forem necessários para se conectar ao servidor proxy, selecione **Requer autenticação** e digite o nome de usuário e senha nos campos apropriados.


d. Clique em **Next (Avançar)**.

O SupportAssist Enterprise verifica a conectividade com a Internet pelo servidor proxy. Se a conexão for realizada com sucesso, a página **Registro** será exibida. Caso contrário, será exibida uma mensagem de erro. Se o problema de conectividade do servidor proxy persistir, entre em contato com seu administrador de rede para receber assistência.

3. Na página **Registro**, forneça as seguintes informações:

- **Nome** — O nome deve conter um ou mais caracteres imprimíveis e não deve conter mais de 256 caracteres.
- **País/Território** — Selecione seu país ou território.
- **Nome** — O primeiro nome pode conter letras, aspas ['], ponto final [.], espaços, e não deve exceder 50 caracteres.
- **Sobrenome** — O sobrenome pode conter letras, aspas ['], ponto final [.], espaços, e não deve exceder 50 caracteres.
- **Número de telefone** — O número de telefone deve conter um mínimo de 9 caracteres e não deve exceder 50 caracteres. O número de telefone pode ser fornecido em formato internacional, incluindo caracteres especiais como + e -.
- **Número de telefone alternativo** — Opcional, com os mesmos requisitos que o **Número de telefone**.
- **Endereço de e-mail** — Forneça o endereço de e-mail no formato nome@empresa.com. Ele deve conter um mínimo de cinco caracteres e não exceder 50 caracteres.

 **NOTA: Certifique-se de usar um layout de teclado em inglês para digitar os dados nos campos Número de telefone, Número de telefone alternativo e Endereço de e-mail. Se for utilizado um layout de teclado nativo ou em um idioma que não o inglês para inserir os dados nesses campos, será exibida uma mensagem de erro.**

 **NOTA: Depois de registrar o SupportAssist Enterprise, você pode atualizar as informações do contato primário e também fornecer informações do contato secundário. Se o contato primário não estiver disponível, a Dell entrará em contato com sua empresa por meio do contato secundário. Se os contatos primário e secundário estiverem configurados com endereços de e-mail válidos, ambos receberão e-mails do SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre atualização das informações de contato, consulte [Como visualizar e atualizar as informações de contato](#).**

4. Clique em **Next (Avançar)**.

O SupportAssist Enterprise conecta-se à Dell e conclui o registro. Se o registro for concluído com sucesso, a página **Resumo** será exibida. Caso contrário, será exibida uma mensagem de erro. Se o problema de registro persistir, entre em contato com seu administrador de rede.

5. Clique em **Concluir**.

A página **Dispositivos** do SupportAssist Enterprise será exibida. O sistema local poderá exibir o seguinte o status na página **Dispositivos**:

- **OMSA não instalado** — o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não está instalado no sistema local.
- **SNMP não configurado** — as configurações de SNMP do sistema local não foram definidas.

 **CUIDADO: Sem a instalação do OMSA e a definição das configurações do SupportAssist Enterprise não será capaz de monitorar problemas de hardware que possam ocorrer no sistema local.**

Próximas etapas

- Para permitir que o SupportAssist Enterprise crie automaticamente um caso de suporte quando ocorrer um problema de hardware no sistema local:
 - a. Instale ou atualize o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no sistema local. Consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#).
 - b. Ajuste as configurações de SNMP do sistema local. Consulte [Como ajustar as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).
 - c. Permita que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que possam ocorrer no sistema local. Consulte [Como ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo](#).
- Se você tiver instalado o SupportAssist Enterprise em um servidor que executa um sistema operacional Linux e tenha o SELinux (Security-Enhanced Linux) ativado, configure o servidor para receber alertas de dispositivos remotos. Para obter mais informações, consulte [Como configurar um sistema com SELinux ativado para receber alertas](#).
- Adicione dispositivos no SupportAssist Enterprise. Para obter mais informações, consulte [Adicionar dispositivos](#).
- (Opcional) Se sua empresa utiliza um servidor SMTP (servidor de e-mail), ajuste as configurações do servidor SMTP no SupportAssist Enterprise. Isto permite que o SupportAssist Enterprise utilize o servidor SMTP para enviar a você as notificações

de status do dispositivo e de conectividade. Para obter mais informações, consulte [Como ajustar as configurações do servidor SMTP](#).

- (Opcional) Atualize as informações dos contatos primário e secundário do SupportAssist Enterprise e forneça um endereço para envio de peças. Consulte [Como visualizar e atualizar as informações de contato](#).
- (Opcional) Se você deseja gerenciar um conjunto de dispositivos como um grupo, crie um ou mais grupos de dispositivos de acordo com sua preferência. Consulte [Agrupamento de dispositivos](#).

Como configurar um sistema com SELinux ativado para receber alertas

Sobre esta tarefa

O SELinux (Security-Enhanced Linux) é um módulo de segurança que autoriza ou evita operações em sistemas operacionais Linux. Quando o SELinux está ativado no sistema que está executando o SupportAssist Enterprise, os alertas (interceptações SNMP) de dispositivos remotos não serão recebidos pelo SupportAssist Enterprise. Sem receber alertas, o SupportAssist Enterprise não será capaz de identificar problemas de hardware que possam ocorrer nos dispositivos remotos. Portanto, você precisa seguir as estas etapas no sistema que está executando o SupportAssist Enterprise para permitir que o SupportAssist Enterprise receba alertas de dispositivos remotos.

NOTA: O SELinux é ativado por padrão nos seguintes sistemas operacionais:

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

Etapas

1. Abra a janela do terminal e crie um arquivo de política chamado **supportassistpolicy.te**.
2. Abra o arquivo (**supportassistpolicy.te**) e digite o seguinte:

```
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. Salve o arquivo de política.
4. Navegue até a pasta na qual você salvou o arquivo de política.
5. Digite `checkmodule -M -m -o supportassistpolicy.mod supportassistpolicy.te` e pressione Enter.
6. Digite `semodule_package -o supportassistpolicy.pp -m supportassistpolicy.mod` e pressione Enter.
7. Digite `semodule -i supportassistpolicy.pp` e pressione Enter.

Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise

Você pode abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise usando um dos seguintes métodos:

- Se você estiver conectado ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado:
 - Se o servidor estiver executando o sistema operacional Windows, clique duas vezes no ícone do Dell SupportAssist Enterprise na área de trabalho.
 - Abra um navegador da web e digite o endereço no seguinte formato:
`http://localhost:9099/SupportAssist`

- Para acessar o SupportAssist Enterprise de um sistema remoto, abra um navegador da Web e digite o endereço no seguinte formato:

`https://<endereço IP ou nome do host do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado>:5700/SupportAssist.`

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



NOTA: Ao digitar o endereço, certifique-se de que você esteja digitando `SupportAssist` com o `S` e o `A` em letras maiúsculas.

- Se estiver usando o Internet Explorer, a mensagem a seguir será exibida: **Há um problema com o certificado de segurança deste site**. Para abrir o SupportAssist Enterprise, clique em **Continuar para este site (não recomendado)**.
- Se estiver usando Mozilla Firefox, a mensagem a seguir é exibida: **Esta conexão não é confiável**. Para abrir o SupportAssist Enterprise, clique em **Eu compreendo os riscos** e, em seguida, clique em **Adicionar exceção**. Na janela **Adicionar exceção de segurança**, clique em **Confirmar exceção de segurança**.

A página de login do **SupportAssist Enterprise** é exibida no navegador de internet.



NOTA: A resolução de tela recomendada para a visualização ideal da interface do usuário do SupportAssist Enterprise é 1280 x 1024 ou superior.

Como fazer login no SupportAssist Enterprise

1. Na página de login do **SupportAssist Enterprise**, digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.



NOTA: Você precisa fornecer o nome de usuário e a senha de uma conta de usuário que seja membro do grupo de usuários `SupportAssistAdmins` ou `SupportAssistUsers`. Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Linux, você também poderá fornecer o nome de usuário e a senha de uma conta de usuário que é membro do grupo de usuários `raiz` ou `usuários`. Para obter informações sobre os grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#).



NOTA: Se o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado for um membro de um domínio do Windows, você precisa fornecer o nome de usuário no formato `[Domínio\Nome de usuário]`. Por exemplo, `MeuDomínio\MeuNomeDeUsuário`. Você também pode utilizar um ponto `[.]` para indicar o domínio local. Por exemplo, `.\Administrador`.

2. Clique em **Fazer login**.

A página **Dispositivos** do SupportAssist Enterprise é exibida.



NOTA: Por padrão, após 14 minutos de inatividade, uma mensagem de Tempo limite da sessão é exibida. Se você quiser continuar a sessão, clique em **Renovar**. Se não for recebida uma resposta dentro de um minuto, você será desconectado automaticamente.

Como fazer logout do SupportAssist Enterprise


1. Clique no link *nome de usuário* exibido no canto superior direito da área do título do SupportAssist Enterprise.
2. No menu que é exibido, clique em **Logout**.

A página de login do **SupportAssist Enterprise** é exibida.

Como adicionar dispositivos

A adição de dispositivos prepara o Dell EMC SupportAssist Enterprise para automatizar o suporte do suporte técnico da Dell para seus dispositivos Dell. Para usar o SupportAssist Enterprise para monitorar problemas de hardware ou coletar informações do sistema dos dispositivos, é preciso adicionar dispositivos no SupportAssist Enterprise.

Após a instalação do SupportAssist Enterprise, o sistema local (servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado) é automaticamente adicionado no SupportAssist Enterprise. Para receber os benefícios do SupportAssist Enterprise para os demais dispositivos Dell, você precisa adicionar cada dispositivo manualmente no SupportAssist Enterprise.

 **NOTA: Para obter a lista completa de tipos e modelos de dispositivos que podem ser adicionados no SupportAssist Enterprise, consulte a *Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0* em Dell.com/ServiceabilityTools.**

Você pode adicionar dispositivos usando um dos seguintes métodos:

- Adicionar um único dispositivo - Adicionar cada dispositivo individualmente digitando detalhes do dispositivo
- Importar vários dispositivos - Adicionar vários dispositivos usando um arquivo .csv que contém detalhes dos dispositivos

Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis

Ao adicionar um dispositivo no SupportAssist Enterprise, você precisa selecionar o tipo de dispositivo adequado. A tabela a seguir lista os dispositivos que você pode adicionar por tipo específico.




 **NOTA: O SupportAssist Enterprise pode não ser compatível com todos os modelos de dispositivo suportados de um determinado tipo de dispositivo. Para obter a lista completa dos tipos e modelos de dispositivo suportados, consulte a *Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0* em Dell.com/ServiceabilityTools.**

Tabela 6. Como selecionar um tipo de dispositivo

Tipo de dispositivo	Dispositivos que você pode adicionar
Chassi	<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 com FluidFS • Dell PowerVault com FluidFS • Dell Compellent FS com FluidFS
iDRAC	12ª e 13ª geração de servidores Dell PowerEdge  NOTA: Para adicionar um iDRAC, você precisa fornecer o endereço IP do iDRAC do servidor.
Rede	<ul style="list-style-type: none"> • Dell PowerConnect • Dell Force10 • Switches Dell • Switches Dell Networking X-Series

Tipo de dispositivo	Dispositivos que você pode adicionar
	<ul style="list-style-type: none"> • Série Mobility de controladores de rede sem fio Dell
Peer Storage (PS) / EqualLogic	Matrizes de armazenamento Dell EqualLogic série PS
PowerVault	Matrizes de armazenamento Dell PowerVault série MD
Servidor / Hipervisor	<p>9ª a 13ª geração dos servidores Dell PowerEdge executando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows • Linux • VMware ESX ou ESXi • Citrix XenServer • Oracle Virtual Machine • Microsoft Hyper-V <p> NOTA: Para adicionar um servidor / hipervisor, você precisa fornecer o endereço IP do sistema operacional do servidor.</p>
Storage Center (SC) / Compellent	Soluções de armazenamento Dell Compellent série SC

Como adicionar um único dispositivo

Você pode adicionar um dispositivo individualmente de acordo com o tipo de dispositivo. Os tipos de dispositivo disponíveis que você pode adicionar são os seguintes:

- Chassi
- Fluid File System (FluidFS)
- iDRAC
- Rede
- Peer Storage (PS) / EqualLogic
- PowerVault
- Servidor / Hipervisor
- Storage Center (SC) / Compellent

Como adicionar um servidor ou hipervisor

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Microsoft Windows, o serviço Instrumentação de Gerenciamento do Windows (WMI) deve estar sendo executado no dispositivo.
- Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Linux:
 - O serviço Secure Shell (SSH) deve estar sendo executado no dispositivo.
 - A autenticação de senha de SSH deve estar ativada (ativada por padrão).
 - O pacote descompactado precisa ser instalado no servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo estiver executando o VMware ESXi, ESX, Oracle Virtual Machine, Citrix XenServer ou Microsoft Hyper-V:
 - O serviço SSH deve estar em execução no dispositivo.
 - As portas 22 e 443 devem estar abertas no dispositivo.

- A porta 1311 deve estar aberta no dispositivo para comunicação do OMSA.
- Se o dispositivo se conecta à Internet por meio de um servidor proxy, as seguintes portas devem estar abertas no firewall do servidor proxy: 161, 22 (para adicionar dispositivos que executam Linux), 135 (para adicionar dispositivos que executam Windows), e 1311.
- Analise os requisitos para instalação do OMSA no dispositivo. Para mais informações, consulte a seção “Requisitos de instalação” no *Guia de instalação do Dell OpenManage Server Administrator* em Dell.com/OpenManageManuals.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware e coletar informações do sistema de servidores Dell. Você pode realizar as etapas a seguir para adicionar um servidor que executa Windows ou Linux. Ao adicionar o dispositivo, você pode permitir que o SupportAssist Enterprise execute automaticamente as seguintes tarefas necessárias para o monitoramento de problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo:

- Instalar ou atualizar o OMSA — O OMSA é necessário para gerar alertas para eventos de hardware que ocorram no dispositivo e também para coletar informações de sistema do dispositivo.
- Configurar o SNMP — O ajuste das configurações do SNMP é necessário para encaminhar alertas do dispositivo para o SupportAssist Enterprise.

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.

A página **Dispositivos** é exibida.

2. Clique em **Adicionar dispositivos**.

O assistente **Adicionar um único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.

3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Servidor / Hipervisor**.

4. Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.



NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome do host do dispositivo. Se o nome do host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.

5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou é usado para representar o dispositivo.

6. Se você quiser que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, selecione as opções **Ativar monitoramento**, **Configurar parâmetros de SNMP** e **Instalar/Atualizar o OMSA**.



NOTA: Se o registro estiver concluído, por padrão, as opções Ativar monitoramento, Configurar parâmetros de SNMP e Instalar/Atualizar o OMSA são selecionadas.



NOTA: Se o registro não estiver concluído, quando você selecionar a opção Ativar monitoramento, aparecerá uma solicitação para concluir o registro. Para continuar, você pode desmarcar a opção Ativar monitoramento ou clicar em Registrar-se para abrir o assistente de registro.

Para que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, as seguintes dependências devem ser atendidas:

- Os parâmetros de SNMP do dispositivo precisam ser configurados para encaminhar interceptações (alertas) SNMP para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
- A versão recomendada do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) precisa estar instalada no dispositivo.

Para ajudá-lo a atender essas dependências, o SupportAssist Enterprise pode configurar o encaminhamento de interceptações (alertas) SNMP e também instalar ou atualizar o OMSA automaticamente no dispositivo. Para permitir que o SupportAssist Enterprise automaticamente:

- Configure o dispositivo para encaminhar alertas, certifique-se de que a opção **Configurar parâmetros de SNMP** esteja selecionada.
- Instale ou atualize o OMSA no dispositivo, certifique-se de que a opção **Instalar/Atualizar o OMSA** esteja selecionada.

Tarefas para configurar o encaminhamento de alertas e para instalar o OMSA são iniciadas depois que o dispositivo é adicionado com êxito ao inventário de dispositivos.

 **NOTA: Se preferir executar manualmente as duas tarefas (configurar o encaminhamento de alertas e instalar ou atualizar o OMSA), desmarque as opções Configurar parâmetros de SNMP e Instalar/Atualizar o OMSA.**

7. Clique em **Next (Avançar)**.

A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.

8. Digite o nome de usuário do administrador ou de raiz e a senha do dispositivo nos campos apropriados e clique em **Avançar**.

 **NOTA: O nome de usuário e a senha que você inserir devem ter:**

- Privilégios de administrador local ou administrador de domínio e acesso WMI no dispositivo (se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Windows)
- Direitos de usuário de raiz ou usuário sudo (se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Linux). Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre a configuração do usuário sudo, consulte [Como configurar o acesso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).

Se o dispositivo for um membro de um domínio do Windows, você precisa fornecer o nome de usuário no formato [Domínio \Nome de usuário]. Por exemplo, MeuDomínio\MeuNomeDeUsuário. Você também pode utilizar um ponto [.] para indicar o domínio local. Por exemplo, .\Administrador.

Exemplo de um nome de usuário do Linux: root

A página **Detectando dispositivo** é exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

Se o dispositivo for detectado com êxito, a página **Atribuir Grupo de dispositivos (opcional)** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.


9. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.


Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo de dispositivos **Padrão**. Para obter informações sobre grupos de dispositivos predefinidos, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).

10. Clique em **Concluir**.


O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.


11. Clique em **OK** para fechar o assistente **Adicionar único dispositivo**.


 **CUIDADO: Se os parâmetros de SNMP do dispositivo não estiverem configurados e o OMSA não estiver instalado no dispositivo, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar os problemas de hardware que venham a ocorrer no dispositivo.**



 **NOTA: A instalação do OMSA não é suportada em dispositivos que executam CentOS, Oracle Virtual Machine e Oracle Enterprise Linux. Quando você adiciona esses dispositivos com o Tipo de dispositivo como Servidor/Hipervisor, o SupportAssist Enterprise só pode coletar e enviar informações do sistema. Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware nesses dispositivos, adicione esses dispositivos selecionando o Tipo de dispositivo como iDRAC. Para obter mais informações sobre adicionar um iDRAC, consulte [Como adicionar um iDRAC](#).**

O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos com um status apropriado:

• Quando o SupportAssist Enterprise estiver configurando os parâmetros de SNMP, o dispositivo exibe um status  **Configurando o SNMP**.

• Quando o SupportAssist Enterprise estiver instalando ou atualizando o OMSA, o dispositivo exibe um status  **Instalando o OMSA**.

Após a conclusão da instalação do OMSA e da configuração dos parâmetros de SNMP, o status do dispositivo muda para  **OK**. Se ocorrer um problema durante a configuração de SNMP ou durante a instalação do OMSA, o dispositivo exibe um status adequado na página **Dispositivos**.

 **NOTA: Se o dispositivo exibir um  status de erro, clique no link do erro para ver uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução. Para tentar fazer a instalação do OMSA ou a configuração de SNMP novamente, você pode usar a lista Mais tarefas disponível no painel de visão geral do dispositivo.**

Próximas etapas

(Opcional) Você também pode adicionar o servidor no SupportAssist Enterprise usando os detalhes do iDRAC. Nesse cenário, o SupportAssist Enterprise correlaciona automaticamente os alertas e a coleta de informações do sistema tanto do sistema operacional quanto do iDRAC. Para obter instruções sobre como adicionar um iDRAC, consulte [Como adicionar um iDRAC](#). Para obter mais informações sobre como o SupportAssist Enterprise correlaciona as informações de dispositivos, consulte [Correlação de dispositivos](#).

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Revalide o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#).

Links relacionados

[Adicionar único dispositivo](#)

Como adicionar um iDRAC




Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).
- O dispositivo deve ser um servidor Dell PowerEdge (iDRAC7 ou iDRAC8) da 12ª ou 13ª geração. Para obter informações sobre a identificação da geração de um servidor PowerEdge, consulte [Como identificar a geração de um servidor PowerEdge](#).
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, as portas 161 e 443 precisam ser abertas no firewall do servidor proxy.
- Uma licença Enterprise ou Express deve ser instalada no iDRAC. Para obter informações sobre a aquisição e instalação de uma licença Enterprise ou Express, consulte a seção "Como gerenciar licenças" no *Guia do Usuário do iDRAC* em [Dell.com/idracmanuals](#).

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware e coletar informações do sistema de servidores Dell. Você pode executar as seguintes etapas para adicionar a 12ª e a 13ª geração de servidores PowerEdge da Dell. Ao adicionar o dispositivo, você pode permitir que o SupportAssist Enterprise configure automaticamente os parâmetros de SNMP do dispositivo. A configuração de parâmetros de SNMP é necessária para encaminhar alertas do dispositivo para o SupportAssist Enterprise.

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar um único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **iDRAC**.
4. Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.
 **NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome do host do dispositivo. Se o nome do host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.**
5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou é usado para representar o dispositivo.
6. Se você quiser que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, selecione as opções **Ativar monitoramento** e **Configurar parâmetros de SNMP**.
 **NOTA: Se o registro estiver concluído, por padrão, as opções Ativar monitoramento, Configurar parâmetros de SNMP são selecionadas.**
 **NOTA: Se o registro não estiver concluído, quando você selecionar a opção Ativar monitoramento, aparecerá uma solicitação para concluir o registro. Para continuar, você pode desmarcar a opção Ativar monitoramento ou clicar em Registrar-se para abrir o assistente de registro.**

Para que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, o dispositivo precisa estar configurado para encaminhar interceptações (alertas) SNMP para o servidor em que o SupportAssist Enterprise está

instalado. Para ajudá-lo a atender a esse requisito, o SupportAssist Enterprise pode configurar o encaminhamento de intercepções (alertas) SNMP automaticamente. Para permitir que o SupportAssist Enterprise configure automaticamente o dispositivo para encaminhar alertas, certifique-se de que a opção **Configurar parâmetros de SNMP** esteja selecionada. Uma tarefa para configurar um encaminhamento de alertas é iniciada depois que o dispositivo é adicionado com êxito ao inventário de dispositivos.

 **NOTA: Se preferir configurar manualmente o encaminhamento de alertas, desmarque a opção Configurar parâmetros de SNMP.**

7. Clique em **Next (Avançar)**.

A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.

8. Digite o nome de usuário e a senha do administrador do iDRAC nos campos apropriados e clique em **Avançar**.

A página **Detectando dispositivo** é exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

Se o dispositivo for detectado com êxito, a página **Atribuir Grupo de dispositivos (opcional)** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.


9. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.

Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo de dispositivos **Padrão**. Para obter informações sobre grupos de dispositivos predefinidos, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).


10. Clique em **Concluir**.


O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.



11. Clique em **OK** para fechar o assistente **Adicionar único dispositivo**.

 **CUIDADO: Se os parâmetros de SNMP do dispositivo não estiverem configurados para encaminhar alertas para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado, o SupportAssist Enterprise não pode monitorar problemas de hardware que possam ocorrer no dispositivo.**

O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos com um status adequado. Quando o SupportAssist Enterprise estiver

configurando os parâmetros de SNMP, o dispositivo exibe um status  **Configurando o SNMP**. Após a conclusão da

configuração dos parâmetros de SNMP, o status do dispositivo muda para  **OK**. Se ocorrer um problema durante a configuração de SNMP, o dispositivo exibe um status adequado na página **Dispositivos**.

 **NOTA: Se o dispositivo exibir um  status de erro, clique no link do erro para visualizar a descrição do problema e as possíveis etapas de resolução. Para tentar fazer a configuração do SNMP novamente, você pode usar a lista Mais tarefas disponível no painel de visão geral do dispositivo.**

Próximas etapas

(Opcional) Você também pode adicionar o servidor no SupportAssist Enterprise usando os detalhes do sistema operacional. Nesse cenário, o SupportAssist Enterprise correlaciona automaticamente os alertas e a coleta de informações do sistema tanto do sistema operacional quanto do iDRAC. Para obter instruções sobre como adicionar o servidor, consulte [Como adicionar um servidor ou hipervisor](#). Para obter mais informações sobre como o SupportAssist Enterprise correlaciona as informações de dispositivos, consulte [Correlação de dispositivos](#).

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Revalide o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#).

Links relacionados

[Adicionar único dispositivo](#)

Como adicionar um chassi

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- A porta 22 deve estar aberta no dispositivo.
- O serviço Secure Shell (SSH) deve estar sendo executado no dispositivo.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware e coletar dados de chassis da Dell. Os chassis que você pode adicionar no SupportAssist Enterprise são:

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

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.

A página **Dispositivos** é exibida.

2. Clique em **Adicionar dispositivos**.

O assistente **Adicionar um único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.

3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Chassi**.

4. Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.


 **NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome do host do dispositivo. Se o nome do host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.**


5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou é usado para representar o dispositivo.

6. Se você quiser que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, selecione a opção **Ativar monitoramento**.

 **NOTA: Se o registro estiver concluído, por padrão, a opção Ativar monitoramento é selecionada.**

 **NOTA: Se o registro não estiver concluído, quando você selecionar a opção Ativar monitoramento, aparecerá uma solicitação para concluir o registro. Para continuar, você pode desmarcar a opção Ativar monitoramento ou clicar em Registrar-se para abrir o assistente de registro.**

 **NOTA: Para monitorar problemas de hardware que possam ocorrer apenas se o dispositivo estiver configurado para encaminhar interceptações (alertas) SNMP para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado. Para obter instruções para configurar o encaminhamento de alertas em um chassi, consulte [Como configurar manualmente o destino dos alertas de um chassi usando a interface web](#).**

7. Clique em **Next (Avançar)**.

A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.

8. Digite o nome de usuário e a senha do administrador do chassi nos campos apropriados e clique em **Avançar**.

A página **Detectando dispositivo** é exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

Se o dispositivo for detectado com êxito, a página **Atribuir Grupo de dispositivos (opcional)** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.

9. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.


Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo de dispositivos **Padrão**. Para obter informações sobre grupos de dispositivos predefinidos, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).

10. Clique em **Concluir**.

O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.

11. Clique em **OK** para fechar o assistente **Adicionar único dispositivo**.

Próximas etapas

 **CUIDADO: Se o dispositivo não estiver configurado para encaminhar alertas, o SupportAssist Enterprise não poderá identificar problemas de hardware que possam ocorrer no dispositivo.**

Para monitoramento de problemas de hardware que possam ocorrer apenas no dispositivo — Certifique-se de que o dispositivo esteja configurado para encaminhar interceptações (alertas) SNMP para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado. Para obter instruções para configurar o encaminhamento de alertas, consulte [Como configurar manualmente o destino dos alertas de um chassi usando a interface web](#).

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Revalide o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#).

Links relacionados

[Adicionar único dispositivo](#)

Como adicionar um dispositivo de rede Dell

Pré-requisitos




- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- A porta 22 ou 161 deve estar aberta no dispositivo.
- Os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP devem estar em execução no dispositivo.


Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware e coletar dados de dispositivos de rede Dell. Os dispositivos de rede que você pode adicionar no SupportAssist Enterprise são:

- Dell PowerConnect
- Dell Force10
- Switches Dell
- Switches Dell X-Series
- Série Mobility de controladores sem fio Dell


Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar um único dispositivo ou importar vários dispositivos** é exibido.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Rede**.
4. Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.
 **NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome do host do dispositivo. Se o nome do host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.**
5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou é usado para representar o dispositivo.
6. Se quiser que o SupportAssist Enterprise monitore o status da integridade do dispositivo, marque a opção **Ativar monitoramento**.
 **NOTA: Se o registro estiver concluído, por padrão, a opção Ativar monitoramento é selecionada.**
 **NOTA: Se o registro não estiver concluído, quando você selecionar a opção Ativar monitoramento, aparecerá uma solicitação para concluir o registro. Para continuar, você pode desmarcar a opção Ativar monitoramento ou clicar em Registrar-se para abrir o assistente de registro.**

 **NOTA:** O SupportAssist Enterprise pode monitorar o status de integridade do dispositivo somente se os parâmetros de SNMP do dispositivo estiverem configurados para encaminhar interceptações (alertas) SNMP para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado. Para obter instruções para configurar o encaminhamento de alertas, consulte [Como configurar manualmente o destino de alerta de um dispositivo de rede](#).

7. Clique em **Next (Avançar)**.
A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.
8. Digite o nome de usuário, a senha, a senha de ativação e a cadeia de caracteres da comunidade do dispositivo nos campos apropriados e clique em **Avançar**.
A página **Detectando dispositivo** é exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.
Se o dispositivo for detectado com êxito, a página **Atribuir Grupo de dispositivos (opcional)** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.
9. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo de dispositivos **Padrão**. Para obter informações sobre grupos de dispositivos predefinidos, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
10. Clique em **Concluir**.
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
11. Clique em **OK** para fechar o assistente **Adicionar único dispositivo**.

Próximas etapas

 **CUIDADO:** Se o dispositivo não estiver configurado para encaminhar alertas, o SupportAssist Enterprise não poderá identificar problemas de hardware que possam ocorrer no dispositivo.

Para monitoramento de problemas de hardware que possam ocorrer apenas no dispositivo — Certifique-se de que o dispositivo esteja configurado para encaminhar interceptações (alertas) SNMP para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado. Para obter instruções para configurar o encaminhamento de alertas, consulte [Como configurar manualmente o destino dos alertas de um dispositivo de rede](#).

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Revalide o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#).

Links relacionados

[Adicionar único dispositivo](#)

Como adicionar uma matriz de armazenamento PowerVault série MD

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- A porta 2463 deve estar aberta no dispositivo.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só pode coletar dados das matrizes de armazenamento do PowerVault MD Series. Ao adicionar um dispositivo PowerVault, você será capaz de coletar dados sob demanda e após a implantação. Você pode executar as etapas a seguir para adicionar uma matriz de armazenamento PowerVault MD Series.

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar um único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **PowerVault**.
4. Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.

 **NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome do host do dispositivo. Se o nome do host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.**

- Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou é usado para representar o dispositivo.
- Clique em **Next (Avançar)**.
A página **Detectando dispositivo** é exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.
Se o dispositivo for detectado com êxito, a página **Atribuir Grupo de dispositivos (opcional)** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.
- Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo de dispositivos **Padrão**. Para obter informações sobre grupos de dispositivos predefinidos, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
- Clique em **Concluir**.
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
- Clique em **OK** para fechar o assistente **Adicionar único dispositivo**.

Próximas etapas

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

- Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
- Revalide o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#).

Links relacionados

[Adicionar único dispositivo](#)

Como adicionar uma matriz de armazenamento Dell EqualLogic série PS

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- As portas 21, 22 e 161 devem estar abertas no dispositivo.
- Os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP devem estar em execução no dispositivo.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só pode coletar dados das matrizes de armazenamento do EqualLogic PS Series. Ao adicionar um dispositivo Dell EqualLogic, você será capaz de coletar dados sob demanda e após a implantação. Você pode executar as etapas a seguir para adicionar uma matriz de armazenamento EqualLogic PS Series.

Etapas

- Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
- Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar um único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
- Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Peer Storage (PS) / EqualLogic**.
- Digite o endereço IP ou o nome do host do grupo EqualLogic no campo apropriado.
- Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou é usado para representar o dispositivo.
- Clique em **Next (Avançar)**.
A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.
- Digite o nome de usuário, a senha e a cadeia de caracteres da comunidade do grupo EqualLogic nos campos apropriados e clique em **Avançar**.

A página **Detectando dispositivo** é exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

Se o dispositivo for detectado com êxito, a página **Atribuir Grupo de dispositivos (opcional)** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.

- Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo. Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo de dispositivos **Padrão**. Para obter informações sobre grupos de dispositivos predefinidos, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
- Clique em **Concluir**.
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
- Clique em **OK** para fechar o assistente **Adicionar único dispositivo**.

Próximas etapas

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

- Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
- Revalide o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#).

Links relacionados

[Adicionar único dispositivo](#)

Como adicionar uma solução de armazenamento Dell Storage série SC


Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- A porta 443 deve estar aberta no dispositivo.
- O serviço REST deve estar em execução no dispositivo.
- Para a coleta de informações do sistema, o SupportAssist precisa ser ativado no aplicativo Dell Compellent Enterprise Manager.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só pode coletar dados das soluções de armazenamento da série Dell Compellent SC. Ao adicionar um dispositivo Dell Compellent, você será capaz de coletar dados sob demanda e após a implantação. Você pode executar as etapas a seguir para adicionar uma matriz de armazenamento da série Dell Compellent SC.

Etapas

- Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
- Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar um único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
- Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Storage Center (SC) / Compellent**.
- Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.
 **NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome do host do dispositivo. Se o nome do host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.**
- Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou é usado para representar o dispositivo.
- Clique em **Next (Avançar)**.
A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.
- Digite o nome de usuário e a senha do dispositivo nos campos apropriados e clique em **Avançar**.
A página **Detectando dispositivo** é exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo. Se o dispositivo for detectado com êxito, a página **Atribuir Grupo de dispositivos (opcional)** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.

- Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo. Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo de dispositivos **Padrão**. Para obter informações sobre grupos de dispositivos predefinidos, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
- Clique em **Concluir**.
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
- Clique em **OK** para fechar o assistente **Adicionar único dispositivo**.

Próximas etapas

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

- Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
- Revalide o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#).

Links relacionados

[Adicionar único dispositivo](#)

Como adicionar um dispositivo NAS Dell Fluid File System (FluidFS)

Pré-requisitos


- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- As portas 22 e 44421 devem estar abertas no dispositivo.
- O serviço Secure Shell (SSH) deve estar sendo executado no dispositivo.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só é capaz de coletar dados de um dispositivo de armazenamento (NAS) conectado à rede Dell Fluid File System (FluidFS). Ao adicionar um dispositivo NAS FluidFS, você será capaz de coletar dados sob demanda e após a implantação. Você pode executar as etapas a seguir para adicionar um dispositivo NAS FluidFS. OS dispositivos NAS FluidFS que você pode adicionar são:

- Dell Compellent
- Dell EqualLogic
- Dell PowerVault

Etapas

- Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
- Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar um único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
- Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Fluid File System (FluidFS)**.
- Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.
 **NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome do host do dispositivo. Se o nome do host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.**
- Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou é usado para representar o dispositivo.
- Clique em **Next (Avançar)**.
A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.
- Digite o nome de usuário e a senha do dispositivo nos campos apropriados e clique em **Avançar**.
A página **Detectando dispositivo** é exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.
Se o dispositivo for detectado com êxito, a página **Atribuir Grupo de dispositivos (opcional)** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.

- Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo. Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo de dispositivos **Padrão**. Para obter informações sobre grupos de dispositivos predefinidos, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
- Clique em **Concluir**.
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
- Clique em **OK** para fechar o assistente **Adicionar único dispositivo**.

Próximas etapas

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

- Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
- Revalide o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#).

Links relacionados

[Adicionar único dispositivo](#)

Como adicionar um dispositivo por duplicação


Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- As portas de rede necessárias devem estar abertas no dispositivo. Para conhecer os requisitos de portas de rede no dispositivo remoto, consulte os [Requisitos de rede](#).

Sobre esta tarefa

Se você já adicionou um dispositivo, pode usar o recurso **Duplicar** para adicionar rapidamente um dispositivo do mesmo tipo dele. Por exemplo, se você adicionou um servidor remoto, selecione esse servidor e clique em **Duplicar** para adicionar outro servidor remoto.

Etapas

- Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
- Selecione um dispositivo do mesmo tipo que você deseja adicionar.
O painel de visão geral do dispositivo é mostrado no lado direito da página **Dispositivos**.
- Clique em **Duplicar**.
O assistente **Duplicar dispositivo** é exibido.
- Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.
 **NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome do host do dispositivo. Se o nome do host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.**
- Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou é usado para representar o dispositivo.
- Dependendo do tipo de dispositivo e da sua necessidade, marque ou desmarque as opções disponíveis e, em seguida, clique em **Avançar**.
A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.
- Digite as credenciais do dispositivo e clique em **Avançar**.
A página **Detectando dispositivo** é exibida até que o SupportAssist identifique o dispositivo.
Se o dispositivo for detectado com êxito, a página **Opções do dispositivo** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.
- Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo. Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo de dispositivos **Padrão**. Para obter informações sobre grupos de dispositivos predefinidos, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).

9. Clique em **Concluir**.
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
10. Clique em OK para fechar o assistente **Duplicar dispositivo**.

Próximas etapas

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Revalide o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#).

Como importar vários dispositivos

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Você pode importar vários dispositivos, usando um arquivo .csv que contém detalhes dos dispositivos em um formato especificado.

 **NOTA: O número máximo de dispositivos que você pode importar usando um arquivo csv é 300.**

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar um único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
3. Clique em **Vários dispositivos**.
4. Clique em **Fazer download de um modelo em formato .csv** e salve o arquivo .csv.
5. Abra o modelo em formato .csv e atualize os detalhes dos dispositivos.
A seguir está um exemplo de arquivo .csv com os detalhes do 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,,
```
6. Clique em **Procurar**.
A janela **Escolher arquivo para upload** é exibida.
7. Acesse a pasta que contém o arquivo .csv, selecione o arquivo .csv e, em seguida, clique em **Abrir**.
8. Se quiser que o SupportAssist Enterprise monitore o status da integridade dos dispositivos, marque a opção **Ativar monitoramento**.
9. Clique em **Next (Avançar)**.

A janela **Importando dispositivos** é exibida.

Se você clicar em **Cancelar** enquanto a operação de importação de dispositivos estiver em andamento:

- A operação de importação é interrompida após sua confirmação.
- Os dispositivos que já foram importados são mantidos no grupo **Padrão** ou de **Preparação**.
- A operação de importação continua para dispositivos cuja detecção já tiver iniciado.
- Dispositivos com identificação inicial incompleta são descartados.

Ao importar dispositivos que fazem parte de um ou mais domínios usando um arquivo .csv, se o SupportAssist Enterprise detectar que as credenciais de dois desses dispositivos de um determinado domínio estão incorretas, a operação de importação

é pausada para os demais dispositivos nesse domínio. A operação de importação é pausada para evitar o bloqueio automático da conta do domínio devido a repetidas falhas de autenticação. Para dispositivos de outros domínios incluídos no arquivo .csv, o processo de importação continua normalmente. Se o processo de importação for pausado para dispositivos de um determinado domínio, você pode realizar um dos seguintes procedimentos:

- Clique em **Cancelar** para interromper a operação de importação. Você pode tentar importar o arquivo .csv novamente depois de verificar e atualizar as credenciais do dispositivo.
- Clique em **Retomar** para continuar a importação dos demais dispositivos que fazem parte desse domínio.

 **CUIDADO: Retomar a operação de importação pode resultar no bloqueio da conta do domínio, caso outros dispositivos no arquivo .csv utilizem as mesmas credenciais.**

10. Clique em **Fechar**.

O painel **Importação de dispositivo** é exibido no lado direito da página **Dispositivos**. O resultado da operação de importação do dispositivo é o seguinte:

- Dispositivos que foram importados com êxito são adicionados ao inventário de dispositivos.
- Os dispositivos que foram identificados, mas não satisfizeram alguns pré-requisitos, são adicionados ao grupo **Preparação**. Para obter mais informações sobre o grupo **Preparação**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
- Os dispositivos que não foram identificados são notificados como dispositivos com falha.

Próximas etapas

- Para dispositivos que foram adicionados com êxito ao inventário de dispositivos:
 - Verifique se o dispositivo apresenta um status de erro. Se ele apresentar, clique no status de erro para ver uma descrição detalhada do erro e uma possível solução.
 - Talvez também seja necessário executar tarefas adicionais para ativar o SupportAssist Enterprise para que ele monitore esses dispositivos. Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore o dispositivo, ative o monitoramento e certifique-se de que os parâmetros de SNMP do dispositivo estejam configurados. Para obter instruções sobre como ativar o monitoramento, consulte [Como ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo](#). Para obter instruções para ajustar as configurações de SNMP de um dispositivo, consulte [Como ajustar as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#) e [Como ajustar manualmente as configurações de SNMP](#).
- Para dispositivos que foram adicionados ao grupo de **Preparação**:
 - Se o dispositivo for um iDRAC, certifique-se de que a licença iDRAC Enterprise esteja instalada. Para obter informações sobre a compra e instalação da licença iDRAC Enterprise, consulte o *Guia do usuário do iDRAC* em [Dell.com/idracmanuals](#).
 - Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento Compellent, certifique-se de que o SupportAssist esteja habilitado no aplicativo Dell Compellent Enterprise Manager. Para obter informações sobre como ativar o SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do Administrador do Dell Enterprise Manager* em [Dell.com/storagemanuals](#).
 - Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos. Para obter informações sobre os pré-requisitos para adicionar um dispositivo, consulte a seção “Pré-requisitos” nas instruções sobre como adicionar cada tipo de dispositivo. Consulte [Como adicionar um único dispositivo](#).
 - Revalide cada dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#).
- Para dispositivos notificados como dispositivos com falha:
 - a. Exporte os detalhes do dispositivo para ver a descrição do problema e a possível solução. Consulte [Como exportar detalhes de dispositivos que não foram importados](#).
 - b. Atualize os detalhes do dispositivo no arquivo .csv e tente importar os dispositivos novamente.

Links relacionados

[Importar vários dispositivos](#)

Como exportar detalhes de dispositivos que não foram importados

Sobre esta tarefa

Você pode exportar os detalhes dos dispositivos que não foram importados como um arquivo .csv. O arquivo exportado contém os detalhes do dispositivo, a descrição do problema e a possível solução.

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. No painel **Importação de dispositivo**, clique em **Salvar lista de dispositivos com falha**.
A janela **Salvar como** é exibida.
3. Vá para o local onde você deseja salvar o arquivo e clique em **Salvar**.

Próximas etapas

Abra o arquivo .csv exportado. A coluna **Status** mostra o código do erro, a descrição do problema e a possível solução.

Como revalidar um dispositivo

Pré-requisitos

- O dispositivo que você deseja revalidar deve estar no grupo de **Preparação**.
- Se o dispositivo for um iDRAC, certifique-se de que a licença iDRAC Enterprise esteja instalada. Para obter informações sobre a compra e instalação da licença iDRAC Enterprise, consulte o *Guia do usuário do iDRAC* em Dell.com/idracmanuals.
- Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento Compellent, certifique-se de que o SupportAssist esteja habilitado no aplicativo Dell Compellent Enterprise Manager. Para obter informações sobre como ativar o SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do Administrador do Dell Enterprise Manager* em Dell.com/storagemanuals.

Sobre esta tarefa


A revalidação de um dispositivo permite verificar se um dispositivo presente no grupo de **Preparação** atende aos requisitos para ativar recursos do SupportAssist Enterprise.

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. No painel **Refinar por**, selecione **Preparação**.
Os dispositivos no grupo de **Preparação** são exibidos.
3. Selecione o dispositivo que deseja revalidar.
O painel de visão geral do dispositivo é mostrado no lado direito da página **Dispositivos**.
4. Clique em **Revalidar**.
O SupportAssist Enterprise identifica o dispositivo e verifica se todos os requisitos para a ativação dos recursos do SupportAssist Enterprise foram atendidos. Se a revalidação for bem-sucedida, o dispositivo é movido para o grupo **Padrão**.

Como visualizar casos e dispositivos


A interface de usuário do Dell EMC SupportAssist Enterprise exibe os dispositivos que você adicionou e os casos de suporte que estão abertos para esses dispositivos. Na página **Dispositivos**, você pode executar várias operações específicas do dispositivo como, por exemplo, ver coletas, ativar ou desativar o monitoramento etc. Na página **Casos**, você pode gerenciar casos que foram abertos pelo SupportAssist Enterprise.

 **NOTA: O SupportAssist Enterprise não cria um caso de suporte para cada alerta recebido de um dispositivo monitorado. Um caso de suporte é criado apenas se o tipo de alerta e o número de alertas recebidos do dispositivo corresponderem aos critérios definidos pela Dell para a criação de casos de suporte.**

Como visualizar todos os casos de suporte

 **NOTA: A lista de casos abertos só é exibida se você tiver concluído o registro do SupportAssist.**

Para visualizar os casos de suporte presentes para seus dispositivos monitorados, clique em **Casos**. Um indicador de progresso pode aparecer na página **Casos** para indicar que o SupportAssist Enterprise está no processo de atualização do cache de casos de suporte abertos.

 **NOTA: Por padrão, a lista de casos é agrupada pelo nome de dispositivo ou endereço IP do dispositivo. A data e a hora da última atualização são exibidas no título do grupo indicam quando as informações do caso foram recuperadas da Dell pela última vez.**

As informações do caso de suporte ficam disponíveis automaticamente, para dispositivos suportados que tenham etiquetas de serviço válidas quando o SupportAssist Enterprise conecta-se aos bancos de dados de casos de suporte e contratos de serviço da Dell na Internet. As informações de casos de suporte são atualizadas apenas nas seguintes situações:

- Ao abrir a página **Casos**.
- Quando você clicar no link **Atualizar** na página **Casos**.
- Quando a página **Casos** é aberta e você atualiza a janela do navegador.

Depois que o SupportAssist Enterprise concluir a atualização de seus casos de suporte abertos, a página **Casos** exibe os casos de suporte atuais. Para obter informações sobre os campos e detalhes exibidos na página **Casos**, consulte a página [Casos](#).

Opções de gerenciamento de caso

A página **Casos** fornece opções que você pode utilizar para gerenciar os casos de suporte que foram abertos automaticamente pelo SupportAssist Enterprise. Você pode solicitar que o Suporte técnico da Dell realize as atividades a seguir usando as opções de gerenciamento de caso disponíveis:

- Suspender as atividades relacionadas a um caso de suporte
- Retomar as atividades relacionadas a um caso de suporte
- Fechar um caso de suporte

 **NOTA: As opções de gerenciamento de caso são aplicáveis somente para casos de suporte que foram abertos automaticamente pelo SupportAssist Enterprise.**

Como solicitar a suspensão de atividades do caso por 24 horas

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Você pode solicitar que o suporte técnico da Dell interrompa atividades relacionadas a um caso de suporte por 24 horas, se necessário. Por exemplo, você pode querer que o suporte técnico da Dell suspenda as atividades para um caso de suporte nos seguintes cenários:

- Se você deseja resolver o problema sem qualquer assistência do suporte técnico da Dell
- Se você não deseja receber da Dell quaisquer notificações relacionadas ao caso de suporte durante uma atividade de manutenção planejada

 **NOTA: Você só poderá solicitar que o suporte técnico da Dell interrompa atividades relacionadas a um caso de suporte se ele foi aberto pelo SupportAssist.**

Etapas

1. Clique em **Casos**.

A página **Casos** é exibida.

2. No painel **Refinar por**, na lista **Tipo de fonte**, selecione **SupportAssist**.

A lista de todos os casos que foram abertos pelo SupportAssist é exibida.

3. Selecione o caso de suporte que deseja suspender.

 **NOTA: A lista Opções do caso só é ativada se o caso de suporte que você selecionou foi aberto pelo SupportAssist.**

 **NOTA: A opção Suspendar atividade por 24 horas será desativada se você já tiver solicitado a suspensão das notificações para o caso de suporte selecionado.**

4. Na lista **Opções do caso**, selecione **Suspendar atividade por 24 horas**.

A janela **Suspendar atividades do caso por 24 horas** é exibida.


5. (Opcional) Insira o motivo da solicitação de suspensão das atividades para o caso de suporte.

6. Clique em **OK**.

A mensagem **Atualizando caso** é exibida. Depois que o caso é atualizado com sucesso, a mensagem **Status do caso** é exibida.

7. Clique em **OK**.

O caso de suporte exibe um status **Suspense**.

 **NOTA: Se o SupportAssist Enterprise for incapaz de processar sua solicitação, uma mensagem de erro apropriada será exibida. Nesse cenário, você pode executar o teste de criação de caso para verificar a conectividade com a Dell, e depois tentar novamente.**

Links relacionados

[Como testar a funcionalidade de criação de caso](#)

Como solicitar a retomada de atividades de suporte

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Você pode solicitar que o suporte técnico da Dell retome as atividades para um caso de suporte, se tiver selecionado anteriormente a suspensão das atividades para o caso de suporte.

Etapas

1. Clique em **Casos**.


A página **Casos** é exibida.

2. No painel **Refinar por**, na lista **Tipo de fonte**, selecione **SupportAssist**.

A lista de todos os casos que foram abertos pelo SupportAssist é exibida.

3. Selecione o caso de suporte que deseja retomar.

 **NOTA: A lista Opções do caso só é ativada se o caso de suporte que você selecionou foi aberto pelo SupportAssist.**

 **NOTA: A opção Retomar atividade só será ativada se você tiver solicitado anteriormente a suspensão de notificações para o caso de suporte selecionado.**

4. Na lista **Opções do caso**, selecione **Retomar atividade**.

A janela **Retomar atividade** é mostrada.


5. (Opcional) Insira o motivo da solicitação de retomada das atividades para o caso de suporte.

6. Clique em **OK**.

A mensagem **Atualizando caso** é exibida. Depois que o caso é atualizado com sucesso, a mensagem **Status do caso** é exibida.

7. Clique em **OK**.

O caso de suporte exibe o status apropriado.

 **NOTA: Se o SupportAssist Enterprise for incapaz de processar sua solicitação, uma mensagem de erro apropriada será exibida. Nesse cenário, você pode executar o teste de criação de caso para verificar a conectividade com a Dell, e depois tentar novamente.**

Links relacionados

[Como testar a funcionalidade de criação de caso](#)

Como solicitar o fechamento de um caso de suporte

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Se você tiver resolvido um problema de um dispositivo, você pode solicitar o fechamento do caso de suporte ao suporte técnico da Dell.

 **NOTA: Você só poderá solicitar que o suporte técnico da Dell encerre um caso de suporte se ele foi aberto pelo SupportAssist.**

 **NOTA: Você pode solicitar que o suporte técnico da Dell encerre um caso de suporte que esteja em qualquer status, exceto Fechado e Fechamento solicitado.**

Etapas

1. Clique em **Casos**.

A página **Casos** é exibida.

2. No painel **Refinar por**, na lista **Tipo de fonte**, selecione **SupportAssist**.

A lista de todos os casos que foram abertos pelo SupportAssist é exibida.

3. Selecione o caso de suporte que deseja encerrar.

 **NOTA: A lista Opções do caso só é ativada se o caso de suporte que você selecionou foi aberto pelo SupportAssist.**

4. Na lista **Opções do caso**, selecione **Solicitação para fechamento**.

A janela **Solicitação para fechamento do caso** é exibida.


5. (Opcional) Insira o motivo da solicitação de fechamento para o caso de suporte.


6. Clique em **OK**.

A mensagem **Atualizando caso** é exibida. Depois que o caso é atualizado com sucesso, a mensagem **Status do caso** é exibida.

7. Clique em **OK**.

O caso de suporte exibe um status **Fechamento solicitado**.

 **NOTA: Após a solicitação de fechamento de um caso de suporte, o suporte técnico da Dell pode entrar em contato com você para obter mais informações antes de fechar o caso de suporte.**

 **NOTA:** Se o SupportAssist Enterprise for incapaz de processar sua solicitação, uma mensagem de erro apropriada será exibida. Nesse cenário, você pode executar o teste de criação de caso para verificar a conectividade com a Dell, e depois tentar novamente.

Links relacionados

[Como testar a funcionalidade de criação de caso](#)

Como exibir o inventário de dispositivos

Para ver o inventário de dispositivos, clique em **Dispositivos**.

 **NOTA:** A página **Dispositivos** é atualizada automaticamente a cada 3 minutos.

Para obter informações sobre os campos e detalhes exibidos na página **Dispositivos**, consulte [Inventário de dispositivos](#).

Como exibir o painel de visão geral do dispositivo

Sobre esta tarefa

Você pode ver detalhes de um dispositivo, como o endereço IP, tipo de dispositivo, número do modelo, rótulo de serviço, status da coleta, histórico de coletas, dentre outros, no painel de visão geral do dispositivo. Nesse painel, você também pode realizar as seguintes tarefas:

- Limpar o log de evento do sistema de um servidor
- Verificar casos de suporte de um dispositivo específico
- Ativar ou desativar o modo de manutenção de um dispositivo
- Instalar ou atualizar o OMSA em um servidor
- Ajustar as configurações de SNMP de um dispositivo
- Ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo
- Revalidar um dispositivo que está presente no grupo de **Preparação**.
- Acessar o visualizador de configurações que permite visualizar os dados coletados de um dispositivo
- Adicionar um dispositivo por duplicação

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.

A página **Dispositivos** é exibida.

2. Selecione um dispositivo.

 **NOTA:** O painel de visão geral do dispositivo é exibido se apenas um dispositivo estiver selecionado na página **Dispositivos**.

 **NOTA:** Se uma tarefa iniciada pelo SupportAssist Enterprise já estiver em execução em um dispositivo, talvez você não consiga selecionar esse dispositivo.

O painel de visão geral do dispositivo é exibido.

Como refinar os dados exibidos

Por padrão, o SupportAssist Enterprise mostra todos os dispositivos que você adicionou e os casos de suporte que estão abertos para esses dispositivos. Você pode refinar os dados exibidos na página **Dispositivos** ou **Casos** com base nas opções disponíveis. A página **Dispositivos** pode ser refinada com base no tipo de dispositivo e no grupo de dispositivos. A página **Casos** pode ser refinada com base no tipo de dispositivo, no status do caso, no contrato de serviço e na origem do caso.

1. Clique em **Dispositivos** ou **Casos**.


A página **Dispositivo** ou **Casos** é exibida.


2. No painel **Refinar por**, selecione uma ou mais opções dentre as opções disponíveis.

Os dados exibidos são refinados com base nas opções selecionadas.

Como filtrar os dados exibidos


Você pode filtrar os dados exibidos nas páginas **Dispositivos** e **Casos** de acordo com sua preferência.

1. Clique no ícone do filtro  exibido no título da coluna.
O painel **Opção de filtro** é exibido.
2. No campo **Contém**, digite os critérios de filtragem.
3. Clique em **Filtrar**.

Os dados exibidos são filtrados e, dependendo dos critérios, o título da coluna exibe o ícone filtrado .

Como limpar o filtro de dados

Você pode limpar o filtro de dados que aplicou nas páginas **Casos** e **Dispositivos** para visualizar todos os dados disponíveis.

1. Clique no ícone filtrado  exibido no título da coluna.
As opções de filtragem são exibidas.
2. Clique em **Limpar**.
A interface do usuário exibe todos os dados disponíveis.

Como ordenar os dados exibidos

Para ordenar os dados exibidos nas páginas **Casos** e **Dispositivos**, clique em um cabeçalho de coluna. Os dados exibidos são ordenados e uma seta que indica o tipo de organização (crescente ou decrescente) é exibida próxima ao título da coluna. Para restaurar a organização, clique no título da coluna novamente.

Como verificar casos de suporte para um dispositivo específico


Pré-requisitos


Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Você pode visualizar os casos de suporte abertos de um dispositivo específico monitorado usando a opção **Verificar casos** disponível no painel de visão geral do dispositivo.

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo para o qual você deseja verificar casos de suporte.
O painel de visão geral do dispositivo é exibido.
 **NOTA: O painel de visão geral do dispositivo só é exibido se um único dispositivo estiver selecionado na página Dispositivos.**
3. Na lista **Mais tarefas**, selecione **Verificar casos**.
 - Se houver casos de suporte presentes para o dispositivo, você será encaminhado à página **Casos**. Os casos de suporte presentes para o dispositivo são exibidos no topo da página **Casos** com uma borda azul ao longo das colunas.
 - Se não houver casos de suporte presentes para o dispositivo, uma mensagem apropriada será exibida.

 **NOTA:** Ao verificar a existência de casos de suporte, as informações sobre os casos de suporte mais recentes são recuperadas da Dell para o dispositivo selecionado. Se não for possível recuperar as informações do caso de suporte por causa de um problema, será exibida uma mensagem apropriada.


Agrupamento de dispositivos


O Dell EMC SupportAssist Enterprise tem dois grupos de dispositivos predefinidos (**Padrão** e **Preparação**) que ajudam a gerenciar os dispositivos que você adicionar. Dependendo de sua necessidade, você também pode criar grupos de dispositivos personalizados para gerenciar determinados dispositivos como um grupo. Por exemplo, você pode criar grupos de dispositivos que podem incluir dispositivos com base no seguinte:


- Tipo de dispositivo (servidor, armazenamento, ou switch)
- O indivíduo que gerencia os dispositivos (Grupo de administrador)
- Organização ou unidade de negócios (Marketing, Operações, Financeiro, etc)
- Localização física dos dispositivos (endereço para entrega)
- Envio de alertas ou notificações (indivíduos que devem ser notificados se for detectado um problema em certos dispositivos)

Depois de criar um grupo de dispositivos, você pode:

- Adicionar ou remover dispositivos do grupo de dispositivos.
- Configurar credenciais para cada tipo de dispositivo incluso no grupo de dispositivos.
- Configurar as informações de contato e informações para expedição de peças do grupo de dispositivos.
- Editar os detalhes do grupo de dispositivos ou excluir o grupo de dispositivos.

 **NOTA: O agrupamento de dispositivos é opcional e não tem impacto sobre as funcionalidades de monitoramento e criação automática de caso do SupportAssist Enterprise.**

 **NOTA: Você só pode criar e gerenciar grupos de dispositivos se estiver conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Para obter informações sobre os grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).**

 **NOTA: As credenciais, informações de contato e informações para expedição de peças configuradas para um grupo de dispositivos substituem as credenciais, informações de contato e informações para expedição de peças padrão configuradas nas páginas de Configurações. Por exemplo, se você tiver criado um grupo de dispositivos e configurado o contato primário do grupo de dispositivos, todas as notificações do SupportAssist Enterprise para problemas com qualquer dispositivo incluso nesse grupo de dispositivos serão enviadas para o contato primário atribuído a esse grupo de dispositivos.**

Links relacionados

[Como visualizar grupos de dispositivos](#)

[Como criar um grupo de dispositivos](#)

[Como gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos](#)

[Como gerenciar as credenciais de um grupo de dispositivos](#)

[Como visualizar e atualizar as informações de contato de um grupo de dispositivos](#)

[Como editar detalhes de um grupo de dispositivos](#)

[Como excluir um grupo de dispositivos](#)

Grupos de dispositivos predefinidos

Os grupos de dispositivos predefinidos disponíveis no SupportAssist Enterprise são os seguintes:

- Grupo **Padrão** — Contém os dispositivos que você atribuiu ao grupo **Padrão**. Por padrão, todos os dispositivos detectados com sucesso são atribuídos a esse grupo, a menos que você atribua o dispositivo a qualquer outro grupo.

- Grupo de **Preparação** — Contém dispositivos detectados apenas parcialmente enquanto você tentava importá-los, porque determinados requisitos não foram atendidos. Os dispositivos desse grupo serão colocados automaticamente no grupo **Padrão** quando você revalidá-los depois de atender ao requisito. Os recursos do SupportAssist Enterprise não estão disponíveis para os dispositivos desse grupo. Normalmente, um dispositivo é adicionado ao grupo de preparação nos seguintes cenários:
 - O iDRAC não tem uma licença Enterprise instalada
 - O SupportAssist não está ativado no aplicativo Dell Compellent Enterprise Manager
 - Alguns pré-requisitos para adicionar o dispositivo não são atendidos

Como visualizar grupos de dispositivos

Você pode visualizar os grupos de dispositivos que você criou na página **Grupos de dispositivos**.

Para ver os grupos de dispositivos, aponte para **Dispositivos** e clique em **Grupos**.

A página **Grupos de dispositivos** é exibida.

Como criar um grupo de dispositivos

Você pode criar um grupo de dispositivos de acordo com seus requisitos. Por exemplo, você pode criar grupos de dispositivos de acordo com os tipos de dispositivo.

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Grupos**.
A página **Grupos de dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Criar grupo de dispositivos**.
A janela **Criar grupo** é exibida.
3. Digite um nome único e uma descrição para o grupo de dispositivos e clique em **Salvar**.
O grupo de dispositivos que você criou é exibido na página **Grupos de dispositivos**.

Como gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos

Depois de criar um grupo de dispositivos, você pode selecionar os dispositivos que deseja adicionar ou remover do grupo de dispositivos.

Pré-requisitos

- Certifique-se de que você já tenha criado um grupo de dispositivos. Consulte [Como criar um grupo de dispositivos](#).
- Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa



Você pode utilizar a ação **Gerenciar dispositivos** disponível na página **Grupos de dispositivos** para adicionar ou remover dispositivos do grupo de dispositivos.


 **NOTA: Um dispositivo pode ser incluído em apenas um grupo de dispositivos.**

 **NOTA: Você pode adicionar até 100 dispositivos a um grupo de dispositivos em uma única operação.**

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Grupos**.
A página **Grupos de dispositivos** é exibida.
2. Selecione um grupo de dispositivos.
3. Na lista **Selecionar ações do grupo**, selecione **Gerenciar dispositivos**.
A janela **Gerenciar dispositivos** é exibida.

- Para adicionar dispositivos ao grupo de dispositivos, selecione os dispositivos no painel **Padrão** e clique em  . Os dispositivos selecionados são movidos para o painel **Agrupados**.
- Para remover dispositivos do grupo de dispositivos, selecione os dispositivos no painel **Agrupados** e clique em  . Os dispositivos selecionados são movidos para o painel **Padrão**.
- Clique em **Salvar**.

 **NOTA: Incluir ou excluir uma listagem de um dispositivo correlacionado de um grupo de dispositivos resulta na inclusão ou exclusão automática da outra listagem associada. Para mais informações sobre a correlação de dispositivos, consulte [Correlação de dispositivos](#).**

Como gerenciar as credenciais de um grupo de dispositivos

Se os tipos de dispositivo dentro do grupo de dispositivos tiverem as mesmas credenciais, você pode configurar credenciais comuns para cada tipo de dispositivo dentro do grupo de dispositivos.

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Você pode usar a opção **Gerenciar credenciais** disponível na página **Grupos de dispositivos** para configurar as credenciais para os diferentes tipos de dispositivos dentro de um grupo de dispositivos.

 **NOTA: As credenciais do grupo de dispositivos substituem as credenciais padrão que você forneceu para adicionar um dispositivo no SupportAssist Enterprise. Quando as credenciais do grupo de dispositivos são configuradas:**

- O SupportAssist Enterprise usa as credenciais do grupo de dispositivos (não as credenciais padrão) para coletar informações do sistema do tipo de dispositivo.
- Se o SupportAssist Enterprise não for capaz de se conectar ao dispositivo usando as credenciais do grupo de dispositivos, o SupportAssist Enterprise usa as credenciais padrão.

Etapas

- Aponte para **Dispositivos** e clique em **Grupos**.
A página **Grupos de dispositivos** é exibida.
- Selecione um grupo de dispositivos.
- Na lista **Selecionar ações do grupo**, selecione **Gerenciar credenciais**.
A janela **Gerenciar credenciais** é exibida.
- Digite o nome de usuário e senha para o tipo de dispositivo destacado no painel esquerdo.
- Clique em **Salvar**.
- Se mais de um tipo de dispositivo for incluído no grupo de dispositivos, clique em **Avançar**.
O próximo tipo de dispositivo é destacado no painel esquerdo.
- Repita as etapas 4, 5 e 6 até que tenha fornecido o nome de usuário e senha para todos os tipos de dispositivo no grupo de dispositivos.
- Clique em **Fechar**.

Como visualizar e atualizar as informações de contato de um grupo de dispositivos


Você pode visualizar ou atualizar as informações de contato, o método e a hora preferenciais para contato, e as informações para expedição de peças de um grupo de dispositivos.

Pré-requisitos



Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Atualizar as informações de contato para um grupo de dispositivos permite que o SupportAssist Enterprise envie notificações ao contato do grupo de dispositivos.

 **NOTA: As informações de contato do grupo de dispositivos substituem as informações de contato padrão configuradas na página Configurações → Informações de contato. Se for detectado um problema nos dispositivos incluídos em um grupo, o SupportAssist Enterprise envia notificações ao contato do grupo de dispositivos (ao invés do contato padrão).**

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Grupos**.
A página **Grupos de dispositivos** é exibida.
 2. Selecione um grupo de dispositivos.
 3. Na lista **Selecionar ações do grupo**, selecione **Gerenciar contatos**.
A janela **Gerenciar contatos** é exibida.
 4. Se você deseja usar as informações de contato fornecidas na página **Configurações** → **Informações de contato**, selecione **Usar padrão**.
 5. Selecione o tipo de contato:
 - **Primário**
 - **Secondary (Secundário)**
 6. Digite o primeiro nome, sobrenome, número de telefone, número de telefone alternativo (opcional), e endereço de e-mail nos campos apropriados.
 7. Selecione o método e as horas preferenciais para contato e o fuso horário.
 8. Na seção **Expedição de peças (Opcional)**:
 -  **NOTA: A inclusão das informações para expedição de peças é opcional. Se o agente do suporte técnico da Dell determinar que uma peça precisa ser substituída em seu sistema para resolver um caso de suporte, a peça de reposição é expedida mediante seu consentimento ao endereço fornecido.**
 -  **NOTA: As informações para expedição de peças do grupo de dispositivos substituem as informações padrão para expedição de peças que você definiu na página Configurações → Informações de contato. Se a resolução de um problema exigir a substituição de uma peça, a peça de reposição será expedida mediante seu consentimento ao endereço do grupo para expedição de peças (ao invés do endereço padrão para expedição de peças).**
 - a. Insira o endereço e a cidade nos campos apropriados.
 - b. Selecione o país.
 - c. Insira o estado/província/região e o CEP nos campos apropriados.
9. Clique em **Salvar**.

Como editar detalhes de um grupo de dispositivos

Você pode editar o nome e a descrição de um grupo de dispositivos com base em suas preferências.

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Grupos**.
A página **Grupos de dispositivos** é exibida.
2. Selecione um grupo de dispositivos.
3. Na lista **Selecionar ações do grupo**, selecione **Editar/Excluir grupo de dispositivos**.
A janela **Editar/Excluir grupo** é exibida.
4. Edite o nome e a descrição com base em suas preferências e clique em **Atualizar**.

Como excluir um grupo de dispositivos

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Você pode excluir grupos de dispositivos com base em suas preferências.

 **NOTA: Excluir um grupo de dispositivos só remove o grupo de dispositivos, as credenciais do grupo de dispositivos, e as informações de contato. Nenhum dispositivo é removido da página Dispositivos.**

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Grupos**.
A página **Grupos de dispositivos** é exibida.
2. Selecione um grupo de dispositivos.
3. Na lista **Selecionar ações do grupo**, selecione **Editar/Excluir grupo de dispositivos**.
A janela **Editar/Excluir grupo** é exibida.
4. Clique em **Apagar**.

Compreenda o modo de manutenção


A funcionalidade de modo de manutenção suspende o processamento de alertas e a funcionalidade de criação automática de casos do Dell EMC SupportAssist Enterprise, evitando a criação de casos de suporte desnecessários durante uma tempestade de alertas ou atividade de manutenção planejada. Se for recebida uma tempestade de alertas de um dispositivo monitorado, o SupportAssist Enterprise coloca o dispositivo automaticamente em modo de manutenção. Você também pode ativar manualmente a funcionalidade de modo de manutenção antes de uma atividade de manutenção planejada para suspender temporariamente a funcionalidade de criação automática de casos. As seções a seguir fornecem mais informações sobre a funcionalidade do modo de manutenção.


Modo de manutenção em nível global

O modo de manutenção em nível global coloca todos os dispositivos monitorados em modo de manutenção, suspendendo o processamento de alertas e a criação automática de casos para todos os dispositivos. Enquanto estiver em modo de manutenção em nível global, o SupportAssist Enterprise exibirá uma faixa amarela **Modo de manutenção** na parte superior da página. Você pode ativar o modo de manutenção em nível global para evitar a criação de casos de suporte desnecessários durante um tempo de inatividade ou uma atividade de manutenção de rotina. Para obter instruções para ativar o modo de manutenção em nível global, consulte [Como ativar ou desativar o modo de manutenção em nível global](#).

Modo de manutenção no nível do dispositivo

O modo de manutenção no nível do dispositivo suspende o processamento de alertas e a criação automática de casos para um dispositivo específico. Para todos os outros dispositivos monitorados, o SupportAssist Enterprise continua a processar alertas e criar casos de suporte, se os alertas forem qualificados para a criação de um caso. O modo de manutenção no nível do dispositivo é implementado da seguinte forma:

- Modo de manutenção automatizado no nível do dispositivo** — Por padrão, se o SupportAssist Enterprise receber 10 ou mais alertas de hardware válidos de um dispositivo específico dentro de 60 minutos, o SupportAssist Enterprise coloca automaticamente o dispositivo em modo de manutenção. O dispositivo permanece em modo de manutenção por 30 minutos, permitindo que você resolva o problema sem criar casos de suporte adicionais para o dispositivo. Uma notificação por e-mail também é enviada aos contatos primário e secundário, e o dispositivo exibe o ícone do modo de manutenção  na página **Dispositivos**. Depois de 30 minutos, o dispositivo é removido automaticamente do modo de manutenção, permitindo que o SupportAssist Enterprise retome o processamento normal de alertas para o dispositivo. Se necessário, você pode manter o dispositivo em modo de manutenção até resolver o problema, ativando manualmente o modo de manutenção. Você também pode remover um dispositivo do modo de manutenção automático antes do fim do período de 30 minutos. Para obter instruções para ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo, consulte [Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo](#).

NOTA: Quando um dispositivo é colocado automaticamente em modo de manutenção, é enviada uma notificação por e-mail para seu contato primário ou secundário. Entretanto, você pode receber a notificação por e-mail para modo de manutenção automático no nível do dispositivo apenas se as configurações do servidor SMTP (servidor de e-mail) forem ajustadas no SupportAssist Enterprise. Para obter instruções para definir as configurações do servidor SMTP, consulte [Como ajustar as configurações do servidor SMTP](#).
- Modo de manutenção manual no nível do dispositivo** — Se você tiver uma atividade de manutenção planejada para um dispositivo e não desejar que o SupportAssist Enterprise crie casos de suporte automaticamente, você pode colocar esse dispositivo em modo de manutenção. Enquanto estiver em modo de manutenção, o dispositivo exibirá o ícone do modo de manutenção  na página **Dispositivos**. Após concluir a atividade de manutenção, você pode tirar o dispositivo do modo de manutenção, permitindo que o SupportAssist Enterprise retome o processamento normal de alertas do dispositivo. Para obter instruções para ativar o modo de manutenção no nível do dispositivo, consulte [Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo](#).

As funcionalidades de modo de manutenção no nível global e no nível do dispositivo trabalham independentemente uma da outra. Por exemplo:

- Se um dispositivo é colocado em modo de manutenção manual, o dispositivo continua em modo de manutenção manual mesmo que o modo de manutenção no nível global seja ativado e posteriormente desativado.
- Se um dispositivo é colocado em modo de manutenção automático, o dispositivo continua em modo de manutenção automático mesmo que o modo de manutenção no nível global seja ativado e posteriormente desativado.

Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global

A ativação de modo de manutenção no nível global suspende a funcionalidade de criação automática de casos para todos os dispositivos.

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
A página **Preferências** é exibida.
2. Em **Modo de manutenção**, dependendo de seus requisitos, selecione ou desmarque a opção **Suspender temporariamente a atividade de geração de casos (por exemplo, para fins de tempo de inatividade, solução de problemas externos, etc.)**.
3. Clique em **Apply (Aplicar)**.
A janela **Salvando dados de preferências** é exibida. Se você ativou o modo de manutenção, uma faixa chamada **Modo de manutenção** é exibida na parte superior da interface de usuário do SupportAssist Enterprise. Após o modo de manutenção em nível global ser ativado, o SupportAssist Enterprise permanece nesse estado, a menos que você desmarque a opção como na etapa 2.

Links relacionados

[Preferências](#)

Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo


Se você tem uma atividade de manutenção planejada para um dispositivo específico e não deseja que o SupportAssist Enterprise processe alertas desse dispositivo, pode colocar esse dispositivo em modo de manutenção. Após a conclusão da atividade de manutenção, você pode remover o dispositivo do modo de manutenção, permitindo que o SupportAssist Enterprise processe alertas do dispositivo normalmente.

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione um dispositivo na página **Dispositivos**.
O painel de visão geral do dispositivo é mostrado no lado direito da página **Dispositivos**.
3. Na lista **Tarefas**, em **Modo de manutenção**, selecione **Ativar** ou **Desativar**, dependendo de sua necessidade.

Se o modo de manutenção está ativado para um dispositivo específico, o ícone do modo de manutenção  é exibido com o nome do dispositivo na página **Dispositivos**. Se você desativar o modo de manutenção para um dispositivo, o ícone do modo de manutenção é removido do nome do dispositivo.

Como manter a funcionalidade do SupportAssist Enterprise

As alterações que ocorrem nas configurações de TI de sua empresa ao longo de um período podem exigir a configuração ou atualizações do Dell EMC SupportAssist Enterprise. Para manter a funcionalidade do SupportAssist Enterprise ao longo de um período para todos os dispositivos, você pode precisar:

- Ativar o monitoramento dos dispositivos. Consulte [Como ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo](#).
- Editar as credenciais (nome de usuário e senha) de um dispositivo, se as credenciais do dispositivo forem alteradas por causa da política de segurança da sua empresa ou por outros motivos. Consulte [Como editar credenciais do dispositivo](#).
- Instalar ou atualizar componentes dependentes, como o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#).
- Ajustar as configurações de SNMP de um dispositivo. Consulte [Como ajustar as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).
- Atualizar as informações de contato primário ou secundário, se houver uma alteração nas informações de contato. Consulte [Como visualizar e atualizar as informações de contato](#).
- Atualizar as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise, se aplicável. Consulte [Como ajustar as configurações do servidor proxy](#).
- Atualizar as configurações do servidor SMTP (servidor de e-mail) no SupportAssist Enterprise, se aplicável. Consulte [Como ajustar as configurações do servidor SMTP](#).
- Realizar o teste de conectividade para assegurar que o SupportAssist Enterprise é capaz de conectar-se a todos os recursos de rede dependentes. Consulte [Teste de conectividade](#).
- Realizar o teste de criação de caso para verificar a funcionalidade de criação automática de casos do SupportAssist Enterprise. Consulte [Como testar a funcionalidade de criação de caso](#).
- Limpar o log de evento do sistema de um servidor. Consulte [como limpar o log de evento do sistema \(SEL\)](#).
- Atualizar o SupportAssist Enterprise. Consulte [Atualização automática](#).

Você também pode desejar excluir um dispositivo, se não quiser que o SupportAssist Enterprise monitore um dispositivo ou por outras razões. Consulte [Como excluir um dispositivo](#).

Como ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo

Pré-requisitos



Certifique-se de que você tenha concluído o registro do SupportAssist Enterprise. Consulte [Como registrar o SupportAssist Enterprise](#).

Sobre esta tarefa

Para dispositivos que o SupportAssist Enterprise pode monitorar, você pode ativar o monitoramento enquanto adiciona o dispositivo. Dependendo de seus requisitos, você também pode ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo a qualquer momento a partir da página **Dispositivos**. Para que o SupportAssist Enterprise crie automaticamente um caso de suporte quando ocorrer um erro de hardware em um dispositivo, o monitoramento precisa estar ativado para aquele dispositivo.

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo para o qual você deseja ativar ou desativar o monitoramento.
O painel de visão geral do dispositivo é mostrado no lado direito da página **Dispositivos**.
3. Em **Monitoramento**, selecione **Ativar** ou **Desativar**, dependendo de sua necessidade.

-  **NOTA:** Se o registro do SupportAssist Enterprise não for concluído, a opção Ativar monitoramento fica desativada.
-  **NOTA:** Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore um dispositivo, além de ativar o monitoramento, as configurações de SNMP do dispositivo também devem ser ajustadas. Para obter instruções para ajustar as configurações de SNMP de um dispositivo, consulte [Como ajustar as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#) e [Como ajustar manualmente as configurações de SNMP](#).



Como editar as credenciais de dispositivos

O SupportAssist Enterprise usa as credenciais (nome de usuário e senha) que você forneceu para adicionar o dispositivo para fazer login no dispositivo, coletar informações do sistema, e enviá-las de maneira segura para a Dell. Se as credenciais de um dispositivo forem alteradas por causa da política de segurança de sua empresa ou por outros motivos, você precisa garantir que as credenciais dos dispositivos sejam atualizadas no SupportAssist Enterprise.

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo cujas credenciais você deseja editar.
O link **Editar credenciais** é ativado.
3. Clique em **Editar credenciais**.
A janela **Editar credenciais** é exibida com as credenciais de dispositivos existentes. As credenciais de dispositivos exibidas na janela **Editar credenciais** podem variar dependendo do tipo de dispositivo selecionado.
 -  **NOTA:** O SupportAssist Enterprise não exige que você edite ou forneça as credenciais do sistema local (servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado). Para o sistema local, a janela Editar credenciais não exibe o nome de usuário ou a senha.
4. Edite as credenciais do dispositivo conforme necessário.
5. Clique em **Salvar**.
 -  **NOTA:** As credenciais editadas só serão salvas se o SupportAssist Enterprise for capaz de se conectar ao dispositivo usando as credenciais fornecidas.

Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Para o monitoramento de problemas de hardware que podem ocorrer em um servidor, o agente do OMSA (Dell OpenManage Server Administrator) deve estar instalado e estar em execução no servidor. Se o OMSA não estiver instalado ou precisar de uma atualização em um dispositivo, a coluna **Status** na página **Dispositivos** exibe uma mensagem apropriada. Você pode utilizar a opção **Instalar/Atualizar o OMSA** para fazer download e instalar a versão recomendada do OMSA em um dispositivo automaticamente.

-  **NOTA:** A versão do OMSA recomendada pelo SupportAssist Enterprise pode variar dependendo da geração do servidor PowerEdge e do sistema operacional executado no servidor. Para informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0* em Dell.com/ServiceabilityTools.

 **NOTA: A instalação ou atualização do OMSA usando o SupportAssist Enterprise não é suportada em servidores que estejam executando os seguintes sistemas operacionais e hipervisores:**

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

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.

A página **Dispositivos** é exibida.

2. Selecione o servidor no qual você deseja instalar ou atualizar o OMSA.

O painel de visão geral do dispositivo é mostrado no lado direito da página **Dispositivos**.

3. Na lista **Tarefas**, selecione **Instalar/Atualizar o OMSA**.

 **NOTA: Se o SupportAssist Enterprise não tiver suporte à instalação ou atualização do OMSA no servidor que você selecionou, a opção Instalar/Atualizar o OMSA está desativada.**

A coluna **Status** da página **Dispositivos** exibe o status da instalação ou atualização do OMSA.

Links relacionados

[Suporte para instalar ou atualizar o OMSA automaticamente](#)

Como ajustar as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

A configuração dos parâmetros de SNMP define o destino do alerta de um dispositivo e assegura que os alertas do dispositivo sejam encaminhados ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado. Se os parâmetros de SNMP de um dispositivo não forem configurados, a coluna status na página **Dispositivos** exibe uma mensagem apropriada. Você pode usar a opção **Configurar SNMP** para configurar automaticamente os parâmetros de SNMP de um dispositivo.

 **NOTA: A configuração do SNMP usando o SupportAssist Enterprise não é suportada em dispositivos que estejam executando os seguintes sistemas operacionais e hipervisores:**

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.

A página **Dispositivos** é exibida.

2. Selecione o dispositivo no qual você deseja ajustar as configurações de SNMP.

 **NOTA: Se o SupportAssist Enterprise não tiver suporte à configuração de SNMP no dispositivo que você selecionou, a opção Configurar SNMP está desativada.**

O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página **Dispositivos**.

3. Na lista **Tarefas**, selecione **Configurar SNMP**.

A coluna **Status** na página **Dispositivos** exibe o status da configuração de SNMP.

Links relacionados

[Suporte para ajuste automático das configurações de SNMP](#)

Como visualizar e atualizar as informações de contato

Você pode atualizar as informações do contato primário e também fornecer as informações do contato secundário. Se o contato primário não estiver disponível, a Dell entrará em contato com sua empresa por meio do contato secundário. Se os contatos primário e secundário estiverem configurados com endereços de e-mail válidos, ambos receberão e-mails do SupportAssist Enterprise.

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Informações de contato**.
A página **Informações de contato** é mostrada.
2. Selecione o tipo de contato:
 - **Primário**
 - **Secondary (Secundário)**
3. Na seção **Detalhes de contato**:
 - a. Digite ou edite o primeiro nome, sobrenome, número de telefone, número de telefone alternativo, e endereço de e-mail.
 - b. Selecione o método preferencial para contato.
 - c. Selecione as horas preferenciais para contato.
 - d. Selecione o fuso horário.
4. Na seção **Expedição de peças (Opcional)**:
 - a. Digite ou edite o endereço para entrega e a cidade.
 - b. Selecione o país.
 - c. Digite ou edite o estado/província/região e o código postal.
 - d. Somente para o Brasil: digite os números de CNPJ e IE.
5. Clique em **Apply (Aplicar)**.



Como ajustar as configurações do servidor proxy

Se o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado conectar-se à Internet por um servidor proxy, você precisa garantir que as configurações do proxy tenham sido ajustadas no SupportAssist Enterprise. Você também precisa garantir que as configurações do servidor proxy estejam atualizadas no SupportAssist Enterprise, sempre que as configurações do servidor proxy forem alteradas.

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).


Etapas


1. Aponte para **Configurações** e clique em **Configurações de proxy**.
A página **Configurações de proxy** é exibida.
2. Selecione **Configurações de proxy do usuário**.
 -  **NOTA: O SupportAssist Enterprise é compatível com Windows NT LAN Manager (NTLM), além de protocolos básicos de autenticação de proxy.**
3. Digite o endereço IP ou o nome e número da porta do servidor proxy nos campos apropriados.
 -  **NOTA: Se o nome de usuário e senha solicitados para a conexão ao servidor proxy não forem fornecidos, o SupportAssist Enterprise conecta-se ao servidor proxy como usuário anônimo.**
4. Se um nome de usuário e senha forem necessários para conectar-se ao servidor proxy, selecione **Proxy requer autenticação**, e digite o nome de usuário e senha nos campos correspondentes:
 - **Nome de usuário** — O nome do usuário deve conter um ou mais caracteres imprimíveis, e não deve conter mais de 104 caracteres.

- **Senha** — A senha deve conter um ou mais caracteres imprimíveis, e não deve conter mais de 127 caracteres.

5. Clique em **Apply (Aplicar)**.

O SupportAssist Enterprise verifica a conexão ao servidor proxy usando as informações do servidor proxy fornecidas e exibe uma mensagem indicando o status de conectividade.

 **NOTA: As configurações de proxy só serão salvas se o SupportAssist Enterprise for capaz de se conectar ao servidor proxy usando as informações fornecidas.**

 **NOTA: Se o servidor proxy estiver configurado para permitir autenticação anônima, as credenciais que você fornecer para o servidor proxy serão salvas, mas não serão validadas.**

Links relacionados

[Configurações do proxy](#)

Teste de conectividade

A página **Teste de conectividade de rede** permite que você verifique e teste o status de conectividade para os recursos que afetam a funcionalidade do SupportAssist Enterprise. Você pode usar os testes de conectividade para verificar se o SupportAssist Enterprise é capaz de conectar-se aos seguintes recursos:

- Internet (incluindo o servidor proxy, se o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado conectar-se à Internet por meio de um servidor proxy)
- O servidor SMTP (servidor de e-mail) utilizado por sua empresa
- Servidor FTP Dell
- Servidor de upload de arquivos hospedado pela Dell
- Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell


Por padrão, o SupportAssist Enterprise testa automaticamente a conectividade aos recursos dependentes todos os dias às 23 horas (hora do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado), e exibe o resultado na coluna **Status**. Se houver um problema com conectividade a um recurso dependente, um e-mail de status é enviado para seus contatos primário e secundário do SupportAssist Enterprise.

 **NOTA: Você só pode receber o e-mail de status de conectividade se tiver configurado os detalhes do servidor SMTP (servidor de e-mail) utilizado por sua empresa no SupportAssist Enterprise. Consulte [Como ajustar as configurações do servidor SMTP](#).**

Você também pode testar a conectividade do SupportAssist Enterprise aos recursos dependentes a qualquer momento. O resultado do teste é exibido na coluna **Status**.

Como visualizar o status de conectividade

Na área do cabeçalho do SupportAssist Enterprise, aponte para o link **nome de usuário** e, em seguida, clique em **Teste de conectividade**.

A coluna **Status** exibe o status de conectividade dos recursos dependentes. Se um  **Erro**, clique no link **Erro** para visualizar uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução.


Como realizar o teste de conectividade

1. Na área do cabeçalho do SupportAssist Enterprise, aponte para o link **nome de usuário** e, em seguida, clique em **Teste de conectividade**.

A página **Teste de conectividade de rede** é exibida.

2. Selecione os testes que deseja realizar.

3. Clique em **Testar conectividade**.

A coluna **Status** exibe o resultado do teste de conectividade. Se um  **Erro**, clique no link **Erro** para visualizar uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução.

Links relacionados

[Teste de conectividade de rede](#)

Como testar a funcionalidade de criação de caso

Sobre esta tarefa

Por padrão, o SupportAssist Enterprise verifica automaticamente a funcionalidade de criação de caso todos os dias entre 11h e 16h (hora do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado). Se for identificado um problema durante a verificação automática do fluxo de criação de caso, um e-mail de notificação de alerta é enviado aos seus contatos primário e secundário.

 **NOTA: O e-mail de notificação de alerta de criação de caso é enviado apenas se as configurações do servidor SMTP (servidor de e-mail) estiverem ajustadas no SupportAssist Enterprise. Consulte [Como ajustar as configurações do servidor SMTP](#).**

Você também pode usar o teste de **Criação de caso** para assegurar que a criação de caso de suporte está funcionando anteriormente a um alerta real que criaria automaticamente um caso de suporte.


Etapas

1. Na área do cabeçalho do SupportAssist Enterprise, aponte para o link *nome de usuário* e, em seguida, clique em **Teste do SupportAssist Enterprise**.

A página **Teste do SupportAssist Enterprise** é exibida.

2. Marque a caixa de seleção para o teste de **Criação de caso**.
3. Clique em **Executar testes**.

A coluna **Status** mostra o resultado do teste. Se o teste for bem-sucedido, o status  **Pronto para criar casos** é exibido.

 **NOTA: O e-mail de notificação de alerta de criação de caso é enviado somente mediante detecção de problemas durante a verificação automática da funcionalidade de criação de caso. Nenhum e-mail de notificação de alerta é enviado mesmo que seja detectado um problema quando você executar o teste de criação de caso manualmente.**

Links relacionados

[Testar o SupportAssist Enterprise](#)

Como limpar o log de evento do sistema (SEL)

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

O log de evento do sistema (SEL) ou log de hardware, também conhecido como o log do gerenciamento do sistema incorporado (ESM), relata potenciais problemas de hardware em servidores Dell PowerEdge. Você pode usar a opção **Limpar o log de evento do sistema** disponível no SupportAssist Enterprise para limpar o SEL nos seguintes cenários:

- Uma mensagem de erro é exibida em um servidor, mesmo depois que o problema é resolvido.
- Uma mensagem de erro do SEL é exibida.

 **CUIDADO: Limpar o SEL remove o histórico de eventos do servidor.**

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.



A página **Dispositivos** é exibida.

2. Selecione o servidor no qual você deseja apagar o log de eventos do sistema.

 **NOTA: Se o OMSA não estiver instalado em um dispositivo que você adicionou no SupportAssist Enterprise com o Tipo de dispositivo como Servidor, a opção Limpar log de evento do sistema é desativada.**

O painel de visão geral do dispositivo é mostrado no lado direito da página **Dispositivos**.

3. Na lista **Tarefas**, selecione **Limpar o log de evento do sistema**.

Enquanto o SEL é eliminado de um dispositivo, o dispositivo exibe um status  **Como limpar log de evento do sistema** no SupportAssist Enterprise. Depois de limpar o SEL com êxito, o dispositivo exibe um status  **Log de evento do sistema removido**.

Atualização automática

Os tipos de atualizações do SupportAssist Enterprise que estão disponíveis são os seguintes:

- Atualização do **aplicativo SupportAssist Enterprise** — Faz atualização do aplicativo SupportAssist Enterprise com recursos adicionais, suporte de protocolo, aprimoramentos de usabilidade e patches para corrigir problemas existentes.
- Atualização de **arquivos de políticas** — Define o gerenciamento de alertas e a criação de casos do SupportAssist Enterprise. Com a atualização desse arquivo, o SupportAssist Enterprise terá um gerenciamento otimizado de casos de acordo com as definições mais recentes da Dell.
- Atualização de **arquivos de suporte ao produto** — Define os dispositivos Dell e sistemas operacionais que são compatíveis com o SupportAssist Enterprise. Com a atualização desse arquivo, o SupportAssist Enterprise poderá se conectar e coletar dados de mais modelos de dispositivo.

Por padrão, a atualização automática está ativada para o aplicativo SupportAssist Enterprise, arquivos de políticas e arquivos de suporte ao produto. Isso garante que o SupportAssist Enterprise seja atualizado automaticamente sempre que uma atualização estiver disponível. Você pode optar por ativar ou desativar a atualização automática de um componente específico com base em sua preferência. Para obter instruções sobre como ativar ou desativar atualizações automáticas, consulte [Como ativar ou desativar atualizações automáticas](#).

 **NOTA: A Dell recomenda que você ative a atualização automática para assegurar que o SupportAssist Enterprise está atualizado com os mais recentes recursos e aprimoramentos.**

O aplicativo SupportAssist Enterprise verifica se alguma atualização está disponível, todas as segundas-feiras às 11h00 (data e hora do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado):

- Se houver atualizações disponíveis e a atualizações automáticas estiverem ativadas, as atualizações são baixadas e instaladas automaticamente em segundo plano.
- Se houver atualizações disponíveis, mas a atualização automática estiver desativada, a faixa **atualização disponível** é exibida na parte superior da página. Você pode clicar em **Atualizar agora** para permitir que o SupportAssist Enterprise faça download e instale as atualizações mais recentes.

 **NOTA: Depois de fazer download e instalar as atualizações, uma mensagem de atualização concluída com sucesso é exibida. Para visualizar e usar as atualizações e aprimoramentos mais recentes, você precisa atualizar a interface do usuário do SupportAssist Enterprise.**

As informações sobre a atualização do SupportAssist Enterprise são registradas no arquivo de log disponível nos locais a seguir, de acordo com o sistema operacional no qual o SupportAssist Enterprise está instalado:

- No Windows — C:\Arquivos de Programas\Dell\SupportAssist\logs
- No Linux — /opt/dell/supportassist/logs

Como ativar ou desativar atualizações automáticas

Ativar as atualizações automáticas assegura que o SupportAssist Enterprise seja atualizado automaticamente quando houver atualizações disponíveis.

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
A página **Preferências** é exibida.
2. Em **Atualizar automaticamente os seguintes recursos no SupportAssist Enterprise**, marque ou desmarque as opções que você deseja ativar ou desativar.

3. Clique em **Apply (Aplicar)**.

Links relacionados

[Preferências](#)

Como apagar um dispositivo

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).


Sobre esta tarefa

Você pode apagar um dispositivo do SupportAssist Enterprise, caso não deseje monitorar um dispositivo ou por outros motivos.

 **NOTA: Apagar um dispositivo só remove o dispositivo da interface do usuário do SupportAssist Enterprise e não afeta a funcionalidade do dispositivo.**

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo que deseja apagar.
3. Clique em **Apagar**.
A janela **Confirmar exclusão de dispositivo** é exibida.
4. Clique em **Yes (Sim)**.
O dispositivo é removido da página **Dispositivos**.

 **NOTA: Quando um dispositivo é excluído, as credenciais do dispositivo são removidas imediatamente do SupportAssist Enterprise. Entretanto, as informações do sistema coletadas do dispositivo não são excluídas até que a tarefa purgar coleta exclua as informações do sistema coletadas. A tarefa purgar coleta só apaga coletas de informações do sistema que tenham sido realizadas há 30 dias ou mais e coletas que sejam anteriores às últimas 5 coletas realizadas nos últimos 30 dias.**

Adesão ou renúncia aos e-mails com relatórios de recomendações para o servidor do ProSupport Plus


Pré-requisitos

- Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).
- Certifique-se de que você tenha concluído o registro do SupportAssist.
- O sistema local precisa ter conectividade com a Internet para enviar as informações do sistema coletadas para a Dell.


Sobre esta tarefa

Os relatórios de recomendações para o servidor do ProSupport Plus proporcionam uma avaliação geral da integridade de seus servidores Dell comparando BIOS, firmware, e drivers de dispositivos selecionados com as versões recomendadas pela Dell. O SupportAssist proporciona a opção de adesão ou renúncia ao recebimento de relatórios de recomendações do Dell ProSupport Plus por e-mail. Ao aderir ao recebimento de relatórios de recomendações para o servidor do ProSupport Plus, você receberá o relatório uma vez por mês.

 **NOTA: Os relatórios de recomendação do servidor do ProSupport Plus são aplicáveis apenas para dispositivos com um contrato de serviço ativo do ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center.**

 **NOTA: Os relatórios de recomendações para o servidor dependem das informações do sistema que são coletadas e enviadas à Dell periodicamente. Portanto, você precisa garantir que a coleta periódica de informações do sistema esteja ativada no SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre a ativação da coleta periódica de informações do sistema, consulte [Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos](#).**

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
A página **Preferências** é exibida.
2. Em **Configurações do relatório de recomendações**, Selecione ou desmarque a opção **Receber relatórios de recomendações automaticamente por e-mail** para aderir ou renunciar ao recebimento de relatórios de recomendações para o servidor do ProSupport Plus por e-mail.
 **NOTA: Por padrão, a opção Receber relatórios de recomendações automaticamente por e-mail é selecionada.**
3. Clique em **Apply (Aplicar)**.

Como configurar notificações por e-mail

Por padrão, o Dell EMC SupportAssist Enterprise é configurado para enviar uma notificação por e-mail quando um caso de suporte for criado automaticamente. O SupportAssist Enterprise também pode enviar notificações por e-mail sobre o modo de manutenção, status do dispositivo, e status de conectividade de rede, se as configurações do servidor SMTP (servidor de e-mail) forem ajustadas. Você pode ajustar as configurações de notificação por e-mail de acordo com sua preferência. Por exemplo, você pode:

- Desativar a notificação de criação de caso por e-mail e/ou selecionar o idioma preferido para as notificações por e-mail. Consulte [Como ajustar as configurações de notificação por e-mail](#).
- Configurar o SupportAssist Enterprise para enviar notificações por e-mail pelo servidor SMTP (servidor de e-mail) utilizado por sua empresa. Consulte [Como ajustar as configurações do servidor SMTP](#).

 **NOTA:** Para obter informações sobre os diferentes tipos de notificações por e-mail do SupportAssist Enterprise, consulte [Tipos de notificação por e-mail](#).

Como ajustar as configurações de notificação por e-mail

Você pode ativar ou desativar as notificações automáticas por e-mail do SupportAssist Enterprise e também selecionar o idioma preferido para as notificações por e-mail.

Pré-requisitos


Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.


A página **Preferências** é exibida.

2. Para receber notificações por e-mail quando um novo caso de suporte é aberto, em **Configurações de e-mail**, selecione **Receber notificação por e-mail quando um novo caso de suporte é aberto**.

 **NOTA:** Desativar as notificações por e-mail para caso de suporte também desativa as notificações automáticas por e-mail que são enviadas se um problema ocorrer durante:

- A criação de um caso de suporte
- A coleta de informações do sistema um dispositivo
- O envio de informações do sistema de um dispositivo para a Dell

3. Para definir o idioma no qual deseja receber notificações por e-mail, na lista **Idioma preferido para e-mail**, selecione um idioma.

 **NOTA:** O Idioma preferido para e-mail é ativado apenas quando a opção **Receber notificação por e-mail quando um novo caso de suporte é aberto** é selecionada.

4. Clique em **Apply (Aplicar)**.

Links relacionados

[Preferências](#)

Como ajustar as configurações do servidor SMTP

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Se sua empresa utiliza um servidor SMTP (servidor de e-mail), a Dell recomenda que você ajuste as configurações do servidor SMTP no SupportAssist Enterprise. O ajuste das configurações do servidor SMTP permite que o SupportAssist Enterprise envie e-mails de notificação de modo de manutenção, status do dispositivo e status de conectividade de rede pelo servidor SMTP.

 **NOTA: Você não receberá certos e-mails de notificação de status do dispositivo e status de conectividade nas seguintes situações:**

- As configurações do servidor SMTP não estão ajustadas no SupportAssist Enterprise.
- As credenciais do servidor SMTP (nome de usuário e senha) que você forneceu no SupportAssist Enterprise estão incorretas.
- Se você configurou o SupportAssist Enterprise para enviar e-mails de notificação pelo Secure Socket Layer (SSL), mas o certificado SSL do servidor SMTP expirou.
- A porta do servidor SMTP configurada no SupportAssist Enterprise é bloqueada por qualquer outro aplicativo.

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Configurações de SMTP**.
A página **Configurações de SMTP** é exibida.
2. Selecione **Ativar notificação por e-mail**.
3. Forneça as informações a seguir nos campos correspondentes:
 - **Nome do host/Endereço IP** — O nome do host ou endereço IP do servidor SMTP
 - **Porta** — o número da porta do servidor de e-mail
4. Se seu servidor SMTP precisa de autenticação para envio de e-mails, selecione **Exige autenticação**.
5. Digite o nome de usuário e senha nos campos correspondentes.
6. Para enviar e-mails de notificação de forma segura, selecione **Usar SSL**.
7. Clique em **Apply (Aplicar)**.

Links relacionados




[Configurações de SMTP](#)


Tipos de notificações por e-mail

A tabela a seguir fornece um resumo dos diferentes tipos de notificação por e-mail que são enviadas pelo SupportAssist Enterprise.

Tabela 7. Tipos de notificações por e-mail

Tipo de notificação por e-mail	Quando a notificação por e-mail é enviada	Origem da notificação por e-mail
E-mail de confirmação de registro e boas vindas	Após a conclusão da etapa de Registro do Assistente de registro do SupportAssist Enterprise .	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell
Caso criado	Após a detecção de um problema de hardware e criação de um caso de suporte.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell
Não foi possível criar um caso	Após a detecção de um problema de hardware, mas não foi possível criar um caso de suporte por causa de dificuldades técnicas.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell
Não foi possível coletar informações do sistema	Após a criação automática de um caso de suporte para um dispositivo, mas o SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar informações do sistema do dispositivo.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell

Tipo de notificação por e-mail	Quando a notificação por e-mail é enviada	Origem da notificação por e-mail
Não foi possível enviar as informações do sistema coletadas para a Dell	Após a criação automática de um caso de suporte para um dispositivo, mas o SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do dispositivo para a Dell.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell
Notificação de inatividade	Se o SupportAssist Enterprise não estiver monitorando nenhum dispositivo e nenhum dispositivo tiver sido adicionado nos últimos 30 dias.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell
Alerta de teste de conectividade	<p>Todos os dias, às 23h (hora e data do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado).</p> <p> NOTA: A notificação de alerta do teste de conectividade só é enviada se for detectado um problema com a conectividade a recursos dependentes.</p>	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Modo de manutenção automática	Se uma tempestade de alertas recebida de um dispositivo fizer com que o SupportAssist Enterprise coloque automaticamente o dispositivo no modo de manutenção.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Alerta de status do dispositivo	<p>Todos os dias, às 17h (hora e data do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado). Se houver problemas em menos de 10 dispositivos, o e-mail inclui informações sobre os problemas e as possíveis etapas da solução. Se mais de 10 dispositivos apresentarem problemas, o e-mail incluirá apenas um resumo dos problemas.</p> <p> NOTA: A notificação de alerta do dispositivo é enviada apenas se houver um problema (aviso ou status de erro) com a instalação ou configuração dos dispositivos.</p>	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Alerta de conectividade de criação de caso	<p>Todos os dias, entre 23h e 4h (hora e data do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado).</p> <p> NOTA: A notificação de alerta da conectividade de criação de caso só é enviada se for detectado um problema com a conectividade a recursos dependentes.</p>	Aplicativo SupportAssist Enterprise

 **NOTA: As notificações por e-mail originárias do servidor do SupportAssist hospedado pela Dell podem ser recebidas apenas se a opção Receber notificações por e-mail quando for aberto um novo caso de suporte for selecionada. Consulte [Como ajustar as configurações de e-mail](#).**



NOTA: As notificações por e-mail originárias do aplicativo do SupportAssist Enterprise podem ser revisadas apenas se as configurações do servidor SMTP (servidor de e-mail) estiverem ajustadas no SupportAssist Enterprise. Consulte [Como ajustar as configurações do servidor SMTP](#).

Como ajustar as configurações de coleta de dados

Por padrão, quando o registro é concluído, o Dell EMC SupportAssist Enterprise coleta informações do sistema automaticamente de todos os dispositivos em intervalos periódicos. O SupportAssist Enterprise também coleta informações do sistema automaticamente de um dispositivo quando um caso de suporte é criado para um problema em um dispositivo. Se necessário, você pode configurar as opções de coleta de dados de acordo com sua preferência. Por exemplo, você pode:

- Desativar a coleta automática de informações do sistema de dispositivos quando um caso de suporte é criado ou atualizado. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta automática de informações do sistema na criação de um caso](#).
- Desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos](#).
- Personalizar o cronograma para coleta periódica de informações do sistema. Consulte [Como personalizar o cronograma para coleta periódica de informações do sistema](#).
- Desativar a coleta periódica de informações do sistema de dispositivos específicos. Consulte [Como desativar a coleta periódica de informações do sistema de dispositivos específicos](#).
- Desativar a coleta de informações de identidade de todos os dispositivos. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta de informações de identidade](#).
- Desativar a coleta de informações de software e do log do sistema de todos os dispositivos. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta de informações de software e do log do sistema](#).

Pré-requisitos para coleta de informações do sistema

Os itens a seguir são os pré-requisitos do SupportAssist Enterprise para a coleta de informações do sistema:

- O sistema local (servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado) precisa ter espaço livre suficiente no disco rígido para salvar as informações do sistema coletadas. Para obter informações sobre os requisitos de espaço no disco rígido, consulte [Requisitos de hardware](#).
- Para coletar informações do sistema de dispositivos remotos, os dispositivos precisam estar ao alcance do sistema local.
- O sistema local e os dispositivos remotos (dispositivos que você adicionou no SupportAssist Enterprise) devem cumprir os requisitos de porta de rede. Para obter informações sobre os requisitos de porta de rede, consulte [Requisitos de rede](#).
- Se você adicionou um servidor no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP ou nome do host do sistema operacional (monitoramento baseado no agente):
 - O servidor deve, preferencialmente, ter o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) instalado.
 - Se o servidor estiver executando um sistema operacional Windows:
 - * As credenciais do dispositivo que você inseriu no SupportAssist Enterprise devem ter privilégios administrativos.
 - * As credenciais do dispositivo devem ter os privilégios necessários para comunicação com a Instrumentação de Gerenciamento do Windows (WMI). Para obter informações sobre garantir a comunicação com a WMI, consulte a documentação técnica “Securing a Remote WMI Connection” em msdn.microsoft.com.
 - Se o servidor estiver executando um sistema operacional Linux:
 - * As credenciais do dispositivo que você inseriu no SupportAssist Enterprise devem ter privilégios administrativos.
 - * Se você inseriu as credenciais de um usuário sudo, o usuário sudo deve estar configurado para o SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre a configuração do usuário sudo, consulte [Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - * Nenhum recurso (compartilhamento de rede, unidade ou imagem ISO) deve ser montado na pasta /tmp.
 - * Se o OMSA estiver instalado no dispositivo, a versão mais recente do OpenSSL também deve estar instalada no dispositivo. Para mais informações sobre o OpenSSL, consulte a solução para a *vulnerabilidade de CCS injection do OpenSSL (CVE-2014-0224)* disponível no site de suporte do sistema operacional.

 **NOTA: Se o servidor que você adicionou para o monitoramento baseado no agente não tiver o OMSA instalado, as coletas periódicas do dispositivo não incluirão detalhes sobre armazenamento e sobre o sistema.**

- Se você adicionou um servidor no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do iDRAC (monitoramento sem agente), as credenciais do iDRAC que você inseriu precisam ter privilégios de administrador.
- O sistema local precisa ter conectividade com a Internet para enviar as informações do sistema coletadas para a Dell.


Como ativar ou desativar a coleta automática de informações do sistema na criação de caso

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Por padrão, quando é criado um caso de suporte, o SupportAssist Enterprise coleta automaticamente as informações do sistema do dispositivo com o problema e envia as informações de maneira segura à Dell. Se necessário, você pode ativar ou desativar a coleta automática de informações do sistema na criação de casos, de acordo com suas preferências.

 **NOTA: Para receber todos os benefícios da oferta de suporte, relatórios e manutenção do contrato de serviço do ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center de um dispositivo, a coleta automática de informações do sistema deve estar ativada.**

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
A página **Preferências** é exibida.
2. Em **Coletar automaticamente informações sobre o estado do sistema**, dependendo de sua necessidade, marque ou desmarque a opção **Quando um novo caso de suporte for criado**.

 **NOTA: Por padrão, a opção Quando um novo caso de suporte for criado é selecionada.**

3. Clique em **Apply (Aplicar)**.

Links relacionados

[Preferências](#)

Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos


Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta informações do sistema de todos os dispositivos monitorados em intervalos periódicos e as envia de maneira segura à Dell. Se necessário, você pode ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos monitorados de acordo com suas preferências.

 **NOTA: Para receber o relatório de recomendação do servidor do ProSupport Plus por e-mail, a coleta periódica de informações do sistema precisa estar ativada.**

 **NOTA: Se você não quiser que o SupportAssist Enterprise colete informações do sistema de um tipo de dispositivo específico, pode desativar o cronograma para esse tipo de dispositivo específico por meio da página Cronogramas de coleta. Para obter mais informações, consulte [Como desativar a coleta periódica de informações do sistema de dispositivos específicos](#).**

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
A página **Preferências** é exibida.
2. Em **Coletar automaticamente informações sobre o estado do sistema**, dependendo de sua necessidade, marque ou desmarque a opção **Regularmente conforme especificado nos Cronogramas de coleta**.

 **NOTA:** Por padrão, a opção **Regularmente conforme especificado nos Cronogramas de coleta** está selecionada.

3. Clique em **Apply (Aplicar)**.

Links relacionados

[Preferências](#)


Como personalizar o cronograma para coleta periódica de informações do sistema

Pré-requisitos


- Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).
- Certifique-se de que a opção **Regularmente conforme especificado nos Cronogramas de coleta** esteja selecionada na página **Preferências**.

Sobre esta tarefa

Por padrão, o SupportAssist Enterprise é programado para coletar informações do sistema de todos os dispositivos monitorados em intervalos periódicos e enviá-las de forma segura para a Dell. Para obter informações sobre a frequência padrão de coleta de informações do sistema, consulte [Cronograma padrão para coleta de informações do sistema](#). Se necessário, você pode personalizar o cronograma para coleta periódica de informações do sistema de dispositivos de acordo com suas preferências.

 **NOTA:** O desempenho do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado pode ser afetado durante a realização de coletas periódicas em uma grande variedade de dispositivos. Portanto, a Dell recomenda que você programe a coleta periódica para horário fora das horas de pico.

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Cronogramas de coleta**.
A página **Cronogramas de coleta** é exibida.
2. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione um tipo de dispositivo para o qual você deseja configurar o cronograma de coleta periódica.
3. Na lista **Repete-se a cada**, selecione a frequência da coleta.
 **NOTA:** Se quiser desativar a coleta periódica do tipo de dispositivo selecionado, na lista **Repete-se a cada**, selecione **Nenhum**.
4. Nos campos **Especificar data e hora**, selecione um cronograma adequado.
5. Repita as etapas 2 a 4 até conseguir agendar a coleta periódica de informações do sistema para todos os tipos de dispositivo.
6. Clique em **Apply (Aplicar)**.

Links relacionados

[Cronogramas de coleta](#)

Cronograma padrão para coleta de informações do sistema

Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta e envia automaticamente informações do sistema de seus dispositivos para a Dell em intervalos periódicos e também quando um caso de suporte é criado. A tabela a seguir fornece o cronograma padrão para a coleta de informações do sistema de vários tipos de dispositivos.

Tabela 8. Cronograma padrão de coleta

Tipo de dispositivo	Cronograma padrão de coleta
Chassi	Mensalmente; primeira segunda-feira de cada mês, às 00:00
Fluid File System (FluidFS)	Mensalmente; primeira segunda-feira de cada mês, às 00:00
iDRAC	Mensalmente; primeira segunda-feira de cada mês, às 00:00
Rede	Mensalmente; primeira segunda-feira de cada mês, às 00:00

Tipo de dispositivo	Cronograma padrão de coleta
Peer Storage (PS) / EqualLogic	Mensalmente; primeira segunda-feira de cada mês, às 00:00
PowerVault	Mensalmente; primeira segunda-feira de cada mês, às 00:00
Servidor / Hipervisor	Mensalmente; primeira segunda-feira de cada mês, às 00:00
Storage Center (SC) / Compellent	Mensalmente; primeira segunda-feira de cada mês, às 00:00


Como desativar a coleta periódica de informações do sistema de dispositivos específicos

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta informações do sistema de todos os dispositivos em intervalos periódicos e as envia de maneira segura à Dell. Se necessário, você pode desativar a coleta periódica de informações do sistema de dispositivos de um tipo específico. Por exemplo, você pode desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os servidores Dell.

 **NOTA: A desativação do cronograma de coleta de um tipo específico de dispositivo só desativa a coleta periódica de informações do sistema desses dispositivos. Ela não impedirá o SupportAssist Enterprise de coletar e enviar as informações do sistema para a Dell, caso seja aberto um caso de suporte para esses dispositivos.**

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Cronogramas de coleta**.
A página **Cronogramas de coleta** é exibida.
2. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione um tipo de dispositivo para o qual você deseja desativar o cronograma de coleta periódica.
3. Na lista **Repete-se a cada**, selecione **Nenhum**.
4. Clique em **Apply (Aplicar)**.
A seguinte mensagem é exibida: O cronograma de coleta está desativado para o tipo de dispositivo atual.

Como ativar ou desativar a coleta de informações de identidade

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).


Sobre esta tarefa


As informações do sistema que são coletadas pelo SupportAssist Enterprise incluem informações de identidade (PII) como snapshot completo da configuração de sistemas, hosts, e dispositivos de rede que possam conter dados de identidade do host e configuração da rede. Na maioria dos casos, uma parte ou todos esses dados são necessários para diagnosticar problemas de maneira apropriada. Se a política de segurança de sua empresa restringe o envio de dados de identidade para fora da rede da empresa, você pode configurar o SupportAssist Enterprise para filtrar esses dados para que não sejam coletados e enviados à Dell.

As seguintes informações de identidade podem ser filtradas ao coletar informações do sistema de um dispositivo:

- Nome de host
- Endereço IP
- Máscara de sub-rede
- Gateway padrão
- Endereço MAC
- Servidor DHCP
- Servidor DNS

- Processos
- Variáveis de ambiente
- Registro
- Logs
- Dados iSCSI
- Dados de Fibre Channel — World Wide Name (WWN) do host e WWN da porta

 **NOTA:** Quando a opção **Incluir informações de identidade em coletas** estiver desmarcada, alguns dados sobre a rede de sua empresa (inclusive o log do sistema) não serão transmitidos para a Dell. Isso pode impedir que o suporte técnico da Dell resolva problemas que possam ocorrer nos seus dispositivos.

 **NOTA:** Se seus dispositivos possuírem um contrato de serviço ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center, ao desmarcar a opção **Incluir informações de identidade nos dados enviados à Dell**, você não receberá algumas informações de relatórios sobre seus dispositivos.


Etapas


1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.

A página **Preferências** é exibida.

2. Em **Configurações de informações de identidade**, dependendo de seus requisitos, marque ou desmarque a opção **Incluir informações de identidade nos dados enviados à Dell**.

 **NOTA:** Por padrão, a opção **Incluir informações de identidade nos dados enviados à Dell** é a opção selecionada.

 **NOTA:** Se você desmarcar a opção **Incluir informações de identificação nos dados enviados para a Dell**, as configurações de coleta de logs, dados de diagnóstico e dados de suporte também serão apagadas automaticamente. Portanto, os logs e dados de diagnóstico não são enviados para a Dell quando você desativa o envio de informações de identidade.

 **NOTA:** Se você tiver desativado a coleta de informações de identidade dos dispositivos, as informações de identidade são substituídas pelos valores tokenizados nos dados coletados. Os valores tokenizados são representados por **TOKEN#**— por exemplo, **TOKEN0**, **TOKEN1**, ou **TOKEN2**.

3. Clique em **Apply (Aplicar)**.

Links relacionados

[Preferências](#)

Como ativar ou desativar a coleta de informações de software e do log do sistema

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Por padrão, os dados que são coletados e enviados para a Dell pelo SupportAssist Enterprise incluem informações de software e logs do sistema. Se necessário, você pode configurar o SupportAssist Enterprise para excluir a coleta de informações de software e logs do sistema de todos os dispositivos.


Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.

A página **Preferências** é exibida.

2. Em **Configurações de dados de coleta**, selecione ou desmarque as opções disponíveis para cada tipo de dispositivo.

 **NOTA:** Por padrão, todas as opções de **Configurações de coleta de dados** estão selecionadas.


 **NOTA:** Para obter informações sobre os logs que são coletados pelo SupportAssist Enterprise, veja o documento de *Itens relatáveis do Dell SupportAssist Enterprise versão 1.0* em Dell.com/ServiceabilityTools.

3. Clique em **Apply (Aplicar)**.

Como visualizar coletas


O Dell EMC SupportAssist Enterprise coleta informações do sistema de cada dispositivo adicionado e envia as informações de maneira segura à Dell. Geralmente, as informações do sistema são coletadas da seguinte forma:

- Periodicamente — Em intervalos regulares, dependendo do cronograma de coleta configurado. Para obter informações sobre o cronograma de coleta padrão, consulte [Cronograma padrão para coleta de informações do sistema](#).
- Ao criar um caso — Quando um caso de suporte é criado para um problema que foi identificado pelo SupportAssist Enterprise.
- Manual (sob demanda) — Se solicitado pelo suporte técnico da Dell, você pode iniciar a coleta de informações do sistema de um ou mais dispositivos a qualquer momento.

 **NOTA: Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta dados periodicamente e na criação de casos somente quando o registro estiver concluído. Para obter mais informações sobre registro, consulte [Como registrar o SupportAssist Enterprise](#).**

Você também pode usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema de vários dispositivos para a Dell. Para obter mais informações sobre a coleta de informações do sistema de vários dispositivos, consulte [Como iniciar uma coleta de vários dispositivos](#).

As informações coletadas do sistema são salvas em um banco de dados protegido no servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. Você pode acessar as informações coletadas do sistema na página **Dispositivos** ou **Coletas**. Os dados disponíveis em uma coleta são exibidos no **Visualizador de configurações** que está disponível no SupportAssist Enterprise.

 **NOTA: Você só pode visualizar as cinco últimas coletas de informações do sistema por meio do Visualizador de configurações. As coletas de informações do sistema que foram realizadas há 30 dias ou mais e coletas anteriores às cinco últimas coletas nos últimos 30 dias são purgadas automaticamente. A tarefa purgar coletas é executada automaticamente todos os dias às 22 horas (hora do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado).**

 **NOTA: O Visualizador de Configuração não permite visualizar os dados coletados de dispositivos de armazenamento com Fluid File System (FluidFS).**

Como visualizar uma coleta da página Dispositivos

Sobre esta tarefa

O painel de visão geral do dispositivo mostra as coletas que foram executadas em um dispositivo específico. Para ver uma coleta de um dispositivo específico, selecione o dispositivo e, em seguida, selecione uma coleta do painel de visão geral do dispositivo.

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo cujas coletas você deseja visualizar.
O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página **Dispositivos**.
3. Na lista **Coletas**, selecione uma data e uma hora para a coleta.

Se o dispositivo for um servidor, o **Visualizador de configurações** é exibido em uma nova janela do navegador da Web. Para armazenamento, rede, ou chassi, você será solicitado a salvar a coleta como um arquivo **.zip**. Para visualizar a coleção, você deve extrair o arquivo **.zip** e clicar no arquivo **index.html**.

Como visualizar uma coleta da página Coletas

Sobre esta tarefa

A página **Coletas** mostra uma lista de todas as coletas que foram realizadas. Na lista de coletas, você pode selecionar qualquer coleta disponível que deseje visualizar. Você pode identificar se a coleta é uma coleta de um dispositivo ou de vários dispositivos com base no nome da coleta.

- Coletas de um único dispositivo são nomeadas no seguinte formato: `nome do dispositivo (tipo de coleta)`. Se o nome do dispositivo não estiver disponível, o nome da coleta contém o endereço IP ou o nome de host do dispositivo.
- Coletas de vários dispositivos são nomeadas no seguinte formato: `SA_aaaa-mm-dd_identificador_exclusivo_nome da coleta`

Etapas

1. Clique em **Coletas**.
A página **Coletas** é exibida.
2. Selecione uma coleta que você deseja visualizar.
O painel de visão geral da coleta é exibido.
3. Clique em **Visualizar coleta** (servidor apenas) ou **Download da coleta** (armazenamento, rede, chassi, e múltiplos dispositivos).
Se a coleta for feita de um servidor, o **Visualizador de configurações** é exibido em uma nova janela do navegador da Web. Para coletas de armazenamento, rede, ou chassi e múltiplos dispositivos, pode fazer download e salvar a coleta como um arquivo `.zip`. Para visualizar a coleção, você deve extrair o arquivo `.zip` e clicar no arquivo `index.html`.


Visualizador de configurações

O **Visualizador de configurações** permite que você visualize os dados coletados pelo SupportAssist Enterprise dos dispositivos. A barra de título do **Visualizador de configurações** exibe a data da coleta e a etiqueta de serviço do dispositivo. Os dados coletados são exibidos no **Visualizador de configurações** sob várias categorias e subcategorias. Além disso, o **Visualizador de configurações** exibe uma categoria **Resumo**. Você pode selecionar a categoria **Resumo** para visualizar o seguinte:

- As configurações de coleta de dados no SupportAssist Enterprise no momento da coleta
- Resumo de erros detectados nos dados coletados
- Informações resumidas sobre o dispositivo

O layout do **Visualizador de configurações** é o seguinte:

Interface do usuário	Descrição
Painel esquerdo	Exibe as várias categorias e subcategorias de dados em um formato expandido de árvore. Uma categoria pode exibir um aviso ou ícone crítico para indicar o acúmulo do status da integridade de suas subcategorias. Ao clicar em uma categoria, ela é expandida, permitindo que você visualize suas subcategorias. Você pode clicar em Expandir todos ou Recolher todos para expandir ou recolher rapidamente todas as categorias.
Divisor	É exibido entre os painéis direito e esquerdo. Você pode clicar e arrastar o divisor para a direita ou esquerda para aumentar ou diminuir a área visualizável do painel direito. Você também pode ocultar o painel esquerdo, se necessário. Para ocultar o painel esquerdo, clique no ícone < exibido na parte superior do divisor. Para visualizar o painel esquerdo novamente, clique no ícone > exibido na parte superior do divisor.
Painel direito	Exibe os dados disponíveis para a categoria ou a subcategoria selecionada no painel esquerdo. Este painel inclui uma trilha de navegação, na qual você pode clicar para navegar para trás na trilha atual.

 **NOTA:** Se você tiver desativado a coleta de informações de identidade dos dispositivos, as informações de identidade são substituídas pelos valores tokenizados nos dados coletados. Os valores tokenizados são representados por `TOKEN/n` — por exemplo, `TOKEN0`, `TOKEN1`, ou `TOKEN2`.


 **NOTA:** Para obter uma lista de itens que podem ser relatados nos dados coletados, consulte os [Itens relatados em coletas periódicas de servidores](#).

 **NOTA:** O Visualizador de Configuração não permite visualizar os dados coletados de dispositivos de armazenamento com Fluid File System (FluidFS).

Exibições dos dados

Por padrão, os dados para uma categoria ou subcategoria selecionada são exibidos no formato de grade. Para algumas categorias, uma grade pode apresentar várias colunas e linhas de dados. Quando os dados são apresentados em mais de 4 colunas ou em menos de 50 linhas, as opções **Visualização em grade** e **Visualização em lista** são exibidas no canto superior direito da área de exibição dos dados. As opções de **Visualização em grade** e **Visualização em lista** permitem que você visualize os dados de forma eficiente transpondo os dados exibidos como a seguir:

- **Visualização em grade** (padrão) — Quando os dados são exibidos na **Visualização em lista**, selecionar esta opção transpõe os dados exibidos de linhas para colunas
- **Visualização em lista** (padrão) — Quando os dados são exibidos na **Visualização em grade**, selecionar esta opção transpõe os dados exibidos de colunas para linhas


 **NOTA:** Se forem exibidas múltiplas grades para uma categoria selecionada, as opções **Visualização em grade** e **Visualização em lista** são aplicadas apenas nas grades que apresentarem dados em mais de 4 colunas ou menos de 50 linhas.

Para alternar entre as exibições, clique no lado apropriado do controle deslizante.

Tipos de registros

Você pode usar o visualizador de configurações para acessar dois tipos de logs das informações do sistema que são coletados pelo SupportAssist Enterprise:

Tipos de registros	Descrição
Logs estruturados	Contém os logs do aplicativo, logs do Gerenciamento de servidor embutido (ESM), e logs de eventos. Ao clicar na categoria Logs estruturados , o visualizador de configurações exibe a lista de logs estruturados disponíveis. Você pode clicar em qualquer um dos logs estruturados listados para visualizar os detalhes do log em uma nova janela do navegador.
Logs não estruturados	Contém um instantâneo dos arquivos do sistema como os logs do Controlador de acesso remoto (RAC), logs de eventos do Windows, e outros logs. Ao clicar na categoria Logs não estruturados , o visualizador de configurações exibe a lista de logs não estruturados disponíveis.


 **NOTA:** Logs não estruturados não podem ser visualizados dentro do visualizador de configurações. Você só pode salvar os logs não estruturados e visualizar os detalhes do log usando um aplicativo apropriado.

Itens relatados em coletas periódicas de servidores

Os itens relatados nos dados coletados dos servidores variam dependendo do seguinte:

- **Tipo de dispositivo** usado para adicionar o dispositivo no SupportAssist Enterprise
- Tipo de coleta (manual, periódica, ou caso de suporte)

A tabela a seguir fornece um resumo dos itens relatados nos dados coletados para uma coleta periódica de servidores.

 **NOTA:** Os dados em uma coleta que é realizada pela criação de um caso de suporte e uma coleta iniciada manualmente são mais detalhados em comparação com os dados coletados em uma coleta periódica. Para obter a lista completa de itens que são coletados pelo SupportAssist Enterprise, consulte o documento *Itens relatáveis do Dell SupportAssist Enterprise versão 1.0* em Dell.com/ServiceabilityTools.

 **NOTA:** Os dados de coletas periódicas permitem que a Dell forneça a você um insight sobre a configuração de ambiente de sua empresa com recomendações proativas de firmware e outros relatórios.

Tabela 9. Itens relatados em coletas periódicas de servidores

Itens relatados	Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor		Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo iDRAC
	O OMSA está instalado no dispositivo	O OMSA não está instalado no dispositivo	
Memória	✓	✗	✓
Matriz de memória	✓	✗	✓
Memory Operating Mode	✓	✗	✗
Redundância de memória	✓	✗	✗
Slot	✓	✗	✓
Controlador	✓	✗	✓
Conector	✓	✗	✗
Extensora para SSD PCIe	✓	✗	✓
Gabinete	✓	✗	✓
Disco de matriz	✓	✗	✓
Sensor de violação	✓	✗	✓
Log de hardware	✓	✗	✓
Chassi principal	✓	✗	✓
Informações adicionais	✓	✗	✓
Informações do gabinete modular	✓	✗	✓
Firmware	✓	✗	✓
Processador	✓	✗	✓
Ventilador	✓	✗	✓
Redundância do ventilador	✓	✗	✓

Itens relacionados	Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor		Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo iDRAC
	O OMSA está instalado no dispositivo	O OMSA não está instalado no dispositivo	
Temperatura:	✓	✗	✓
Tensão	✓	✗	✓
Fonte de alimentação	✓	✗	✓
Redundância da fonte de alimentação	✓	✗	✓
Rede	✓	✗	✓
Endereço IPv4	✓	✗	✗
Endereço IPv6	✓	✗	✗
Interface da equipe de rede	✓	✗	✗
Membro da interface	✓	✗	✗
Dispositivo de acesso remoto	✓	✗	✓
Informações da DRAC	✓	✗	✗
Configuração Serial Over LAN	✓	✗	✓
Detalhes do IPv6	✓	✗	✗
Configurações de Usuário	✓	✗	✓
Informações para o usuário	✓	✗	✓
Privilegio de usuário do iDRAC	✓	✗	✓
Privilegio de usuário do DRAC	✓	✗	✗
Configuração da porta serial	✓	✗	✓
Configuração da NIC	✓	✗	✓
Detalhes do Componente	✓	✗	✓
Log do controlador TTY	✓	✗	✓

Itens relacionados	Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor		Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo iDRAC
	O OMSA está instalado no dispositivo	O OMSA não está instalado no dispositivo	
Sistema operacional	✔	✔	✘

 **NOTA:** Em uma coleta de um iDRAC, o Log do controlador TTY está disponível apenas se a versão do firmware iDRAC 2.00.00.00 ou posterior estiver instalada no servidor.

Fazer download e visualizar uma coleta de vários dispositivos

Sobre esta tarefa

Você também pode ver os dados disponíveis nas coletas de vários dispositivos que você executou. Para ver uma coleta de vários dispositivos, é preciso fazer download dela e abri-la usando um navegador da Web.

Etapas

1. Clique em **Coletas**.
A página **Coletas** é exibida.
2. Selecione uma coleta de vários dispositivos que você deseja visualizar.
O painel de visão geral da coleta é exibido.
3. Clique em **Fazer download de coleta**.
Você será solicitado a abrir ou salvar o arquivo da coleta.
4. Salve o arquivo da coleta.
5. Extraia o arquivo .zip de coleta de vários dispositivos.
6. Abra a pasta para a qual você extraiu os arquivos de coleta.
7. Clique duas vezes no arquivo **índice.html**.
O visualizador de configuração de vários dispositivos é exibido em uma nova janela do navegador. Você pode ver os dados coletados de cada dispositivo acessando o menu de tipo de dispositivo.

Visualizador de configuração de vários dispositivos

O visualizador de configurações de vários dispositivos exibe informações em um formato de guias. A guia **Contatos** é a guia padrão do visualizador de configurações de vários dispositivos. A guia **Contatos** exibe os detalhes de casos, as informações de clientes e detalhes de coletas.

Dependendo dos tipos de dispositivos nos quais a coleta foi realizada, o visualizador de configurações de vários dispositivos pode exibir as seguintes guias:


- **Servidor** — Se a coleta inclui dados de um servidor
- **Armazenamento** — Se a coleta inclui dados de um dispositivo de armazenamento
- **Rede** — Se a coleta inclui dados de um dispositivo de rede
- **Chassi** — Se a coleta inclui dados de um chassi

Para acessar os dados coletados de um dispositivo específico, aponte para a guia do tipo de dispositivo e clique no dispositivo a partir do menu que é exibido. Os dados coletados de um dispositivo são exibidos como categorias e subcategorias. Clique em uma categoria para expandi-la ou recolhê-la. Os dados disponíveis em uma categoria podem ser vistos quando a categoria for expandida. Você pode clicar em **Expandir tudo** ou **Recolher tudo** para expandir ou recolher rapidamente todas as categorias.

 **NOTA:** O Visualizador de Configuração não permite visualizar os dados coletados de dispositivos de armazenamento com Fluid File System (FluidFS).

Como usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema


O Dell EMC SupportAssist Enterprise automatiza a coleta de informações do sistema de dispositivos Dell periodicamente e ao criar um caso. Se necessário, você também pode iniciar automaticamente a coleta e o envio de informações do sistema para a Dell a qualquer momento. Você pode optar por iniciar a coleta de informações do sistema de um único dispositivo ou de vários dispositivos.

 **NOTA:** Para obter informações sobre dispositivos dos quais o SupportAssist Enterprise pode coletar e enviar informações do sistema para a Dell, consulte a *Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0* em Dell.com/ServiceabilityTools.

Como configurar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema


Sobre esta tarefa

A instalação do SupportAssist Enterprise permite que você use o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema à Dell a partir do sistema local. Para usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema à Dell a partir de dispositivos remotos, será necessário adicionar cada um dos dispositivos remotos no SupportAssist Enterprise.

 **NOTA:** As etapas a seguir são necessárias apenas se você não tiver instalado o SupportAssist Enterprise. Se você já tiver instalado o SupportAssist Enterprise, siga as instruções em [Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo](#) para iniciar manualmente a coleta e o envio de informações do sistema para a Dell.

Etapas

1. Instalar o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como instalar o SupportAssist Enterprise](#).
2. (Opcional) Registre o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como registrar o SupportAssist Enterprise](#).
O SupportAssist Enterprise agora está pronto para coletar informações do sistema a partir do sistema local.
3. Adicione cada um dos dispositivos remotos no SupportAssist Enterprise. Consulte [Como adicionar dispositivos](#).

 **NOTA:** As informações do sistema coletadas a partir de servidores que executam o OMSA contêm informações adicionais sobre a solução de problemas que podem não estar disponíveis nos dados coletados de servidores que não executam o OMSA. Portanto, a Dell recomenda que você instale o OMSA nos servidores que você adicionar no SupportAssist Enterprise.

O SupportAssist Enterprise agora está pronto para coletar informações do sistema a partir dos dispositivos remotos.

Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo

Pré-requisitos

- Certifique-se de que você terminou de configurar o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como configurar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema](#).
- Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Quando um caso de suporte é aberto ou atualizado para um dispositivo, o SupportAssist Enterprise coleta automaticamente informações do sistema desse dispositivo e envia as informações para a Dell. Se necessário, você também pode iniciar manualmente a coleta de informações do sistema a partir de um dispositivo. Por exemplo, se ocorrer um erro durante a coleta automática e o

envio de informações do sistema, você precisa resolver o problema subjacente e, em seguida, iniciar manualmente a coleta e o envio das informações do sistema. Talvez também seja necessário iniciar manualmente a coleta e o envio de informações do sistema, se solicitado pelo suporte técnico da Dell.

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.

A página **Dispositivos** é exibida.

2. Selecione o sistema local ou um dispositivo remoto do qual você deseja coletar informações sobre o sistema.

O link **Iniciar coleta** é ativado.

3. Clique em **Iniciar coleta**.

A coluna **Nome/Endereço IP** na página **Dispositivos** exibe uma barra de progresso e uma mensagem que indica o status da coleta e do envio das informações do sistema para a Dell.



NOTA: Se você deseja cancelar a coleta de informações do sistema, clique no ícone  que é exibido ao lado da barra de progresso.



NOTA: Até que a coleta esteja concluída, a caixa de seleção que é usada para selecionar o dispositivo fica desativada. Portanto, você não pode iniciar nenhuma outra tarefa no dispositivo até que a coleta esteja concluída.

Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de vários dispositivos

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Você pode usar o SupportAssist Enterprise para criar e enviar um pacote de coletas que contém as informações coletadas do sistema de vários dispositivos.



NOTA: Você pode selecionar até 30 dispositivos para cada coleta de vários dispositivos.

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.

A página **Dispositivos** é exibida.

2. Selecione os dispositivos dos quais você deseja coletar informações sobre o sistema.

O link **Iniciar coleta** é desativado quando você selecionar mais de um dispositivo.

3. Na lista **Motivo da coleta**, selecione um motivo para a coleta.

O link **Iniciar coleta** é ativado.

4. Clique em **Iniciar coleta**.

A janela **Coleta de vários dispositivos** é exibida.

5. (Opcional) Digite um nome para o pacote de coleta, número de caso de suporte e o nome ou endereço de e-mail do contato do suporte técnico da Dell.

6. Se quiser que o SupportAssist Enterprise envie o pacote de coletas para a Dell, certifique-se de que a opção **Enviar coleta** esteja marcada.




NOTA: Se desmarcar a opção **Enviar coleta, o pacote de coletas é salvo no sistema local (servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado). Você pode enviar o pacote de coletas posteriormente usando a página **Coletas**.**

7. Clique em **OK**.

O status do progresso da coleta é mostrado no painel **Coleta de vários dispositivos** na página **Dispositivos**. Se a coleta for concluída com êxito, a página **Coletas** exibe os detalhes da coleta. Você também pode fazer download da coleta de vários dispositivos a partir da página **Coletas**. Para obter informações sobre como visualizar uma coleta de vários dispositivos, consulte [Como fazer download e visualizar uma coleta de vários dispositivos](#).

 **NOTA:** Para cancelar a coleta de vários dispositivos, clique em **Cancelar** no painel **Coleta de vários dispositivos**.

 **NOTA:** Até que a coleta de vários dispositivos esteja concluída, a caixa de seleção que é usada para selecionar os dispositivos fica desativada. Portanto, você não pode iniciar nenhuma outra tarefa nos dispositivos até que a coleta de vários dispositivos esteja concluída.

Como enviar uma coleta

Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios administrativos ou elevados a usuários](#).

Sobre esta tarefa

Você pode usar a opção **Enviar** disponível na página **Coletas** para enviar coletas para a Dell. Você pode optar por enviar uma coleta nos seguintes cenários:

- A coleta de informações do sistema foi bem-sucedida, mas o envio da coleta não foi.
- Ao iniciar a coleta de vários dispositivos, você optou por não enviar a coleta à Dell. Essa coleta exibirá um status **Nunca enviada** na página **Coletas**.
- Você deseja enviar uma coleta novamente para a Dell.

Etapas

1. Clique em **Coletas**.
A página **Coletas** é exibida.
2. Selecione uma coleta que você deseja enviar e clique em **Enviar**.
A coluna **Status do envio** mostra o status do envio.


Como fazer upload de uma coleta a partir de um site desconectado

Sobre esta tarefa

Quando houver conectividade com a Internet, o SupportAssist Enterprise coletará automaticamente as informações do sistema de seus dispositivos e enviará essas informações para a Dell. Se o servidor em que o SupportAssist Enterprise estiver instalado não tiver conectividade com a Internet, será possível optar por fazer upload manualmente das coletas para a Dell.

Etapas

1. Realize uma coleta do dispositivo. Consulte [Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo](#).
2. Acesse o arquivo da coleta usando um dos seguintes métodos:
 - Somente para coletas de um dispositivo de armazenamento, de rede, de chassi ou de vários dispositivos — na página **Coletas**, selecione a coleta. No painel **Visão geral da coleta**, clique em **Fazer download de arquivo**.
 - Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Windows — Navegue até **C:\Arquivos de Programas\Dell\SupportAssist\reports** e localize o arquivo **.zip** da coleta.
 - Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Linux — Navegue até **/opt/dell/supportassist/scripts/reports** e localize o arquivo **.zip** da coleta.
3. Copie e cole o arquivo **.zip** da coleta em outro sistema que tenha conectividade com a Internet.
4. Acesse <https://techdirect.dell.com/fileUpload/>.
A página de **Upload de arquivo do Suporte técnico da Dell** será exibida.
5. Digite a etiqueta de serviço do dispositivo.
6. Digite o nome de sua empresa, o nome de contato, o número da solicitação de serviço, o endereço de e-mail, o e-mail de contato da Dell e o endereço nos campos apropriados.

 **NOTA:** Se você não tiver um número de solicitação de serviço, entre em contato com o Suporte técnico da Dell para abrir uma solicitação de serviço.
7. Clique em **Selecionar arquivo** e navegue para selecionar o arquivo **.zip** da coleta.
8. Clique em **Enviar**.

Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise

O Dell EMC SupportAssist Enterprise mantém a segurança e os privilégios nos grupos de usuários a seguir, que são criados durante sua instalação:

- **SupportAssistAdmins** — Usuários que são membros deste grupo têm privilégios elevados ou administrativos necessários para a execução de funções básicas e avançadas do SupportAssist Enterprise.
- **SupportAssistUsers** — Usuários que são membros deste grupo têm privilégios normais necessários apenas para a execução de funções básicas no SupportAssist Enterprise.

Após a instalação do SupportAssist Enterprise, por padrão, os grupos de usuários do sistema operacional especificados na tabela a seguir são adicionados automaticamente aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise.

Tabela 10. Grupos de usuários do sistema operacional adicionados aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise

Sistemas operacionais nos quais o SupportAssist Enterprise é instalado	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
Microsoft Windows	Administradores locais	Usuários
Controlador de domínio do Windows	Administradores de domínio	Usuários do domínio
Linux	Usuário root	—

Se você possui privilégios de administrador (Windows) ou privilégios de root (Linux) no sistema, poderá adicionar contas de usuário aos grupos de usuários apropriados do SupportAssist Enterprise, de acordo com seus requisitos. Usuários que sejam membros dos grupos de usuários do sistema operacional no sistema em que o SupportAssist Enterprise está instalado têm os seguintes privilégios no SupportAssist Enterprise:

- Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado no Windows:
 - Usuários que são membros do grupo de usuários **Administradores** têm privilégios elevados ou administrativos no SupportAssist Enterprise.
 - Usuários que são membros do grupo de usuários **Usuários** têm privilégios normais no SupportAssist Enterprise.
- Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado no Linux:
 - Usuários que são membros do grupo **root** têm privilégios elevados ou administrativos no SupportAssist Enterprise.
 - Usuários que são membros do grupo **usuários** têm privilégios normais no SupportAssist Enterprise.

Funções do SupportAssist Enterprise e privilégios de usuário

A tabela a seguir fornece uma lista de funções que podem ser executadas pelos usuários do SupportAssist Enterprise, dependendo de seus privilégios.

Tabela 11. Funções do SupportAssist Enterprise e privilégios de usuário

Funções do SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins e usuários com privilégios elevados ou administrativos	SupportAssistUsers e usuários com privilégios normais
Visualizar e procurar por casos	✓	✓
Visualizar o inventário de dispositivos e os grupos de dispositivos	✓	✓

Funções do SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins e usuários com privilégios elevados ou administrativos	SupportAssistUsers e usuários com privilégios normais
Ver a página de coletas	✓	✓
Visualizar as informações do sistema coletadas	✓	✓
Realizar testes de conectividade de rede	✓	✓
Executar o teste de criação de casos	✓	✓
Realizar ações de gerenciamento de caso	✓	✗
Criar, gerenciar, editar ou apagar grupos de dispositivos	✓	✗
Concluir o registro do SupportAssist Enterprise	✓	✗
Adicionar dispositivos	✓	✗
Editar as credenciais do dispositivo	✓	✗
Apagar dispositivos	✓	✗
Instalar/atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise	✓	✗
Configurar SNMP usando o SupportAssist Enterprise	✓	✗
Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global	✓	✗
Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo	✓	✗
Iniciar manualmente a coleta e o envio de informações do sistema a partir de um dispositivo ou de vários dispositivos	✓	✗
Exibir e ajustar as configurações do SupportAssist Enterprise	✓	✗
Realizar atualização automática	✓	✗
Limpar log de evento do sistema	✓	✗
Desinstalar o SupportAssist Enterprise	✓	✗

Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários

Você pode conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários, adicionando-os a grupos específicos de usuários no sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado. Os grupos de usuários aos quais um usuário deve ser adicionado para a concessão

de privilégios elevados ou administrativos variam, dependendo do sistema operacional no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.

- Se o SupportAssist Enterprise for instalado no Windows, você pode conceder privilégios elevados ou administrativos por meio de um dos seguintes métodos:
 - Adicione o usuário ao grupo de usuários **SupportAssistAdmins**. Consulte [Como adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise \(Windows\)](#).
 - Adicione o usuário ao grupo de usuários **Administradores** do Windows.
- Se o SupportAssist Enterprise for instalado no Linux, você pode conceder privilégios elevados ou administrativos por meio de um dos seguintes métodos:
 - Adicione o usuário ao grupo de usuários **SupportAssistAdmins**. Consulte [Como adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - Adicione o usuário ao grupo de usuários **root** do Linux.

Como adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise (Windows)

Pré-requisitos

Certifique-se de que está conectado ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado com privilégios de administrador.

Etapas

1. Abra a janela do prompt de comando.
2. Para adicionar uma conta de usuário existente a um grupo de usuários do SupportAssist Enterprise, use a seguinte sintaxe: `net localgroup SupportAssist_Enterprise_user_group_name user_name`.

Por exemplo:

- Para adicionar uma conta de usuário existente (por exemplo, Usuário1) ao grupo de usuários **AdminsSupportAssist**, digite `net localgroup AdminsSupportAssist Usuário1` e pressione Enter.
- Para adicionar uma conta de usuário existente (por exemplo, Usuário2) ao grupo de usuários **UsuariosSupportAssist**, digite `net localgroup UsuariosSupportAssist Usuário2` e pressione Enter.

Como adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise (Linux)

Pré-requisitos

Certifique-se de que está conectado ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado com privilégios de raiz.

Etapas

1. Abra a janela do terminal.
2. Para criar uma nova conta de usuário e adicionar a conta de usuário a um grupo de usuários do SupportAssist Enterprise, use a seguinte sintaxe:

```
useradd -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name
```

Por exemplo:

- Para criar uma nova conta de usuário (por exemplo, Usuário1) e adicioná-la ao grupo de usuários **AdminsSupportAssist**, digite `useradd -G AdminsSupportAssist Usuário1` e pressione Enter.
 - Para criar uma nova conta de usuário (por exemplo, Usuário2) e adicioná-la ao grupo de usuários **UsuáriosSupportAssist**, digite `useradd -G UsuariosSupportAssist Usuário2` e pressione Enter.
3. Para adicionar uma conta de usuário existente a um grupo de usuários do SupportAssist Enterprise, use a seguinte sintaxe:

```
usermod -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name
```
- Por exemplo:
- Para adicionar uma conta de usuário existente (por exemplo, Usuário1) ao grupo de usuários **AdminsSupportAssist**, digite `usermod -G AdminsSupportAssist Usuário1` e pressione Enter.

- Para adicionar uma conta de usuário existente (por exemplo, Usuário1) ao grupo de usuários **UsuariosSupportAssist**, digite `usermod -G UsuariosSupportAssist Usuário2` e pressione Enter.

Como ajustar manualmente as configurações de SNMP

O ajuste das configurações de SNMP (destino de alertas) de um dispositivo garante que o Dell EMC SupportAssist Enterprise receba alertas do dispositivo. O SupportAssist Enterprise pode ajustar automaticamente as configurações de SNMP de servidores Dell. Para o chassi e dispositivos de rede da Dell, você precisa ajustar manualmente as configurações de SNMP.

Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor

Por padrão, quando você adiciona um servidor, pode permitir que o SupportAssist Enterprise configure automaticamente o destino de alertas do servidor. Se a configuração automática de SNMP não for bem-sucedida, você pode ajustar as configurações de SNMP de um dispositivo usando os seguintes métodos:

- Executar um arquivo de script — A pasta de instalação do SupportAssist Enterprise inclui dois arquivos de script (um para o Microsoft Windows e outro para o Linux) que você pode usar para configurar o destino dos alertas de um servidor.
- Ajustar manualmente as configurações de SNMP — Você pode ajustar as configurações acessando o serviço de interceptação SNMP.


 **NOTA: Você pode tentar novamente a configuração automática do destino dos alertas a qualquer momento usando a opção Configurar SNMP disponível no SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre o uso da opção Configurar SNMP, consulte [Como ajustar as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).**

Links relacionados

- [Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor usando o arquivo de script \(Windows\)](#)
- [Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor \(Windows\)](#)
- [Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor usando o arquivo de script \(Linux\)](#)
- [Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor \(Linux\)](#)

Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor usando o arquivo de script (Windows)

Pré-requisitos

- É necessário que o Microsoft Windows PowerShell versão 1.0 ou mais recente esteja instalado no dispositivo.
 -  **NOTA: O arquivo de script só é compatível com Windows PowerShell. Ele não é compatível com Windows PowerShell (x86), Windows PowerShell ISE, ou Windows PowerShell ISE (x86).**
- Confirme que você tem direitos de administrador no dispositivo para instalar o arquivo de script do PowerShell.
- Certifique-se de que você possui as permissões de gravação na unidade C:\ do dispositivo.
- Se o dispositivo estiver executando o Windows 2003, certifique-se de que o serviço SNMP está instalado. Em todos os outros sistemas operacionais suportados, o arquivo de script instala o serviço SNMP se ele já não estiver instalado.

O arquivo de script é compatível apenas com dispositivos executando os seguintes sistemas operacionais:

- 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

Etapas

1. No servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado, navegue até a pasta **C:\Arquivos de programas\Dell\SupportAssist\scripts**.
2. Copie o arquivo de script (**WindowsSNMPConfig.ps1**) localizado na pasta e cole em um local desejado (por exemplo, a pasta **C:\temp**) no dispositivo.
3. Execute uma das tarefas a seguir, dependendo do sistema operacional executado no dispositivo:
 - No Windows Server 2012, na tela **Iniciar**, clique com o botão direito no bloco **Windows PowerShell**, e na barra de aplicativos, clique em **Executar como administrador**.
 - No Windows Server 2003, 2008, ou Windows Small Business Server 2011, clique em **Iniciar**, digite `PowerShell`, clique com o botão direito em **Windows PowerShell**, e clique em **Executar como administrador**.
4. Defina a política de execução do PowerShell como apropriada no dispositivo. Por exemplo, digite o seguinte comando: `Set-ExecutionPolicy RemoteSigned` ou `Set-ExecutionPolicy AllSigned`.
5. Execute o arquivo de script no dispositivo usando a seguinte sintaxe: `<caminho do arquivo de script> -hosts <endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado>`. Por exemplo, `./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20`.
6. Se a Verisign não estiver incluída como um desenvolvedora confiável no dispositivo, será solicitado que você confirme a seleção se deseja executar o software de um desenvolvedor não confiável. Pressione `<R>` para executar o script.

Links relacionados

[Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor](#)

Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor (Windows)

Execute as etapas a seguir para configurar manualmente o destino do alerta de um servidor executando o Microsoft Windows:

1. Abra um prompt de comando, digite `services.msc` e pressione Enter.
A janela **Serviços** é exibida.
2. Navegue pela lista de serviços, e assegure que o status do **Serviço SNMP** seja exibido como **Iniciado**.
3. Clique com o botão direito em **Serviço SNMP** e selecione **Propriedades**.
A janela **Propriedades de serviço SNMP** é exibida.
4. Clique na guia **Interceptações**, e faça o seguinte:
 - a. Na caixa **Nome da comunidade**, digite o nome da comunidade e clique em **Adicionar à lista**.
 - b. Em **Destinos de interceptação**, clique em **Adicionar**.
A janela **Configuração do serviço SNMP** é exibida.
 - c. No campo **Nome do host, Endereço IP ou IPX**, digite o nome do host ou endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado, e clique em **Adicionar**.
5. Clique em **Apply (Aplicar)**.
6. Na janela **Serviços**, clique com o botão direito em **Serviço SNMP** e clique em **Reiniciar**.

Links relacionados

[Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor](#)

Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor usando o arquivo de script (Linux)

Pré-requisitos

- O Net-SNMP deve estar instalado no sistema. Para obter informações sobre a instalação do Net-SNMP, consulte [Como instalar o Net-SNMP \(Linux apenas\)](#)
- Certifique-se de ter privilégios de raiz no dispositivo.

O arquivo de script é compatível apenas com dispositivos executando os seguintes sistemas operacionais:

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32 bits e 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 e 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 bits e 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 bits e 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

Etapas

1. No servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado, navegue até a pasta **C:\Arquivos de programas\Dell\SupportAssist\scripts**.
2. Copie o arquivo de script (**LinuxSNMPConfig.sh**) localizado na pasta e cole em um local desejado (por exemplo, a pasta **C:\root**) no dispositivo.
3. Abra a janela no terminal e faça login como usuário com privilégios de root.

4. Execute o arquivo de script no dispositivo usando a seguinte sintaxe: `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado>`. Por exemplo, `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

Links relacionados

[Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor](#)

Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor (Linux)

Execute as etapas a seguir para configurar manualmente o destino do alerta de um servidor executando o Linux:

1. Execute o comando `rpm -qa | grep snmp`, e certifique-se de que o pacote **net-snmp** está instalado.
2. Execute `cd /etc/snmp` para navegar para o diretório snmp.
3. Abra **snmpd.conf** no editor VI (**vi snmpd.conf**).
4. Faça uma busca em **snmpd.conf** por **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** e assegure que os valores dos campos **read**, **write**, e **notif** estejam definidos para **todos**.
5. Ao fim do arquivo **snmpd.conf**, antes de **Mais informações**, adicione uma entrada no seguinte formato: `Trapsink <endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado> <sequência de comunidade>` Por exemplo, `trapsink 10.94.174.190 public`.
6. Reinicie os serviços SNMP (`service snmpd restart`).


Links relacionados

[Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor](#)

Como configurar manualmente o destino dos alertas do iDRAC usando a interface web

Execute as etapas a seguir para configurar manualmente o destino do alerta de um iDRAC:

1. Faça login na interface web do iDRAC.
2. Vá até **Visão geral** → **Servidor** → **Alertas**.
3. Na seção **Alertas**, certifique-se de que a opção **Ativado** esteja selecionada.
4. Na seção **Filtro de alertas**, certifique-se de que as opções a seguir estejam selecionadas:
 - **Integridade do sistema**
 - **Armazenamento**
 - **Configuração**
 - **Auditoria**
 - **Atualizações**
 - **Advertência**
 - **Crítico**
5. Na seção **Configuração de alertas e log remoto do sistema**, certifique-se de que todos os campos na coluna **interceptação SNMP** estejam preenchidos.
6. Clique em **Configurações de SNMP e e-mail**.
7. A seção **Lista de destinos de IP**, selecione a opção **Estado** para ativar o campo destino do alerta.
Você pode especificar até oito endereços de destino. Para mais informações sobre as opções, consulte a *Ajuda online do iDRAC*.
8. No campo **Endereço do destino**, insira o endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
9. Insira a cadeia de caracteres da comunidade SNMP do iDRAC (por exemplo, públicos) e o número da porta de alerta SNMP (por exemplo, 162) nos campos apropriados.
Para mais informações sobre as opções, consulte a *ajuda online do iDRAC*.


 **NOTA:** O valor da cadeia de caracteres da comunidade indica a cadeia de caracteres da comunidade a ser utilizada em uma interceptação de alerta de um protocolo simples de gerenciamento de rede (SNMP) enviado do iDRAC. Certifique-se de que a cadeia de caracteres da comunidade destino seja a mesma que a cadeia de caracteres da comunidade do iDRAC. A cadeia de caracteres da comunidade padrão é Pública.

10. Clique em **Apply (Aplicar)**.

O destino do alerta está configurado.

11. Na seção **Formato da interceptação SNMP**, certifique-se de que **SNMP v1** ou **SNMP v2** esteja selecionado, depois clique em **Aplicar**.

O iDRAC agora está configurado para encaminhar alertas para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.


 **NOTA:** Para obter informações sobre configuração do destino de alertas de um iDRAC usando outros métodos, consulte a seção "Como configurar destinos de alertas de IP" no *Guia do Usuário do iDRAC* em Dell.com/ESMmanuals.

Como configurar manualmente o destino dos alertas de um chassi usando a interface web

Pré-requisitos


Você precisa estar conectado à interface Web do CMC com privilégios de administrador.

Etapas

1. Na árvore do sistema, vá para **Visão geral do chassi** e, em seguida, clique em **Alertas** → **Eventos do chassi**.
A página **Eventos do chassi** é exibida.
2. Na seção **Configuração de filtros de eventos do chassi**, selecione a opção **Ativar alertas de eventos do chassi** para ativar a geração de alertas.
3. Na seção **Lista de eventos do chassi**, selecione a opção **Ativar alerta** no título da coluna para gerar alertas para todos os eventos.
4. Na árvore do sistema, vá para **Visão geral do chassi** e, em seguida, clique em **Alertas** → **Configurações de interceptação**.
A página **Destinos de alertas de eventos do chassi** é exibida.
5. Faça o seguinte:
 - No campo **Destino**, insira o endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
 - No campo **Cadeia de caracteres da comunidade**, digite uma cadeia de caracteres da comunidade válida à qual o servidor em que está instalado o SupportAssist Enterprise pertence.
 **NOTA:** O CMC usa uma cadeia de caracteres da comunidade SNMP padrão como pública. Para garantir maior segurança, é recomendável alterar a cadeia de caracteres da comunidade padrão e definir um valor que não esteja em branco.
 - Em **Ativado**, marque a caixa de seleção correspondente ao endereço IP do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
6. Clique em **Aplicar** para salvar as configurações.
7. Para testar se o endereço IP está recebendo as interceptações SNMP, clique em **Enviar** na coluna **Testar interceptação SNMP**.
Os destinos de alertas de IP estão configurados.

Como configurar manualmente o destino do alerta de um dispositivo de rede

Sobre esta tarefa

 **NOTA:** As etapas para configurar o destino dos alertas de dispositivos em rede podem variar com base no tipo e modelo do dispositivo de rede. Para obter informações sobre como configurar o alerta de um modelo específico de dispositivo, consulte a documentação fornecida com o dispositivo de rede.

Etapas

- 1.** Faça login no dispositivo de rede usando um emulador de terminal como PuTTY.
A janela do terminal é exibida.
- 2.** Digite **configure** e pressione Enter.
- 3.** Digite **snmp-server host <endereço IP do servidor onde está instalado o SupportAssist Enterprise> traps version 1**.
- 4.** Para verificar se o destino do alerta está configurado com êxito, digite **show running-config snmp** e pressione a tecla Enter.
A lista de destinos do alerta que estão configurados no dispositivo é exibida.

Outras informações úteis

Este capítulo fornece informações adicionais das quais você pode precisar para usar o Dell EMC SupportAssist Enterprise.

Como monitorar problemas de hardware em servidores

O SupportAssist Enterprise pode monitorar servidores Dell por meio dos seguintes métodos:

- **Monitoramento baseado no agente** — Esse método é usado para monitorar dispositivos que são adicionados com o **Tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor**. Nesse método, um agente atua como uma interface entre o dispositivo e o SupportAssist Enterprise. O agente gera um alerta (interceptação SNMP) sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo. Para monitorar um dispositivo usando o método baseado no agente, o SupportAssist Enterprise depende do agente do OMSA (Dell OpenManage Server Administrator). O agente do OMSA é um aplicativo que monitora a integridade de vários componentes do dispositivo em que ele está instalado. Sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo, o agente do OMSA gera um alerta. O SupportAssist Enterprise processa o alerta para determinar se o alerta está qualificado para a criação de um caso de suporte. Para obter instruções sobre como adicionar um dispositivo para o monitoramento baseado no agente, consulte [Como adicionar um servidor ou hipervisor](#).
- ✎ **NOTA: Sem o OMSA, o SupportAssist Enterprise não será capaz de monitorar um dispositivo pelo método de monitoramento baseado no agente.**
- ✎ **NOTA: A instalação do OMSA pode não ser suportada em certos sistemas operacionais. O SupportAssist Enterprise pode só ser capaz de monitorar dispositivos que executam esses sistemas operacionais por meio do método de monitoramento sem agente. Para obter informações sobre os requisitos do sistema operacional para monitoramento baseado no agente, consulte a *Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0* em [Dell.com/ServiceabilityTools](#).**
- **Monitoramento sem agente** — Esse método é usado para monitorar dispositivos que são adicionados com o **Tipo de dispositivo iDRAC**. Nesse método, o iDRAC (Integrated Dell Remote Access Controller [controlador de acesso remoto integrado da Dell]) disponível no dispositivo atua como uma interface entre o dispositivo e o SupportAssist Enterprise. Sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo, o iDRAC gera um alerta. O SupportAssist Enterprise processa o alerta para determinar se o alerta está qualificado para a criação de um caso de suporte. Para obter instruções sobre como adicionar um dispositivo para o monitoramento sem agente, consulte [Como adicionar um iDRAC](#).
- ✎ **NOTA: O monitoramento sem agente só é suportado pelas 12ª e 13ª gerações dos servidores Dell PowerEdge (iDRAC 7 e iDRAC 8).**
- ✎ **NOTA: O iDRAC pode ser configurado para enviar alertas por SNMP e IPMI. Entretanto, o SupportAssist Enterprise só pode receber alertas enviados por SNMP. Para assegurar que o SupportAssist Enterprise receba alertas enviados de um iDRAC, você precisa garantir que todas as opções de Interceptação SNMP estejam selecionadas na seção Configuração de alertas e log do sistema remoto do console web do iDRAC.**

Benefícios do monitoramento baseado no agente

Mesmo que os servidores das 12ª e 13ª gerações dos servidores Dell PowerEdge possam ser monitorados pelo método sem agente (iDRAC), o método baseado no agente (OMSA) tem os seguintes benefícios:

- Funcionalidades de geração de alertas de OMSA e iDRAC não são as mesmas. Na 13ª geração de servidores Dell PowerEdge, as funcionalidades de geração de alertas de OMSA e iDRAC são quase similares. Entretanto, os alertas do chipset e do RAID via software só estão disponíveis pelo OMSA.
- Para dispositivos com contrato de serviço ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center, as recomendações da Dell para versões de sistema operacional e componentes só estão disponíveis se o dispositivo for monitorado pelo OMSA.
- O OMSA é a única opção disponível para monitoramento dos servidores da 9ª à 11ª geração de servidores PowerEdge da Dell.


Suporte para instalar ou atualizar o OMSA automaticamente

Para monitorar um dispositivo por meio do método baseado no agente, o SupportAssist Enterprise requer que o agente do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) esteja instalado e sendo executado no dispositivo. O agente do OMSA é um aplicativo que monitora a integridade de vários componentes do dispositivo no qual está instalado. Quando o OMSA está instalado e em execução em um dispositivo, o agente do OMSA gera um alerta quando ocorre um evento de hardware no dispositivo. O SupportAssist Enterprise recebe o alerta do dispositivo e processa o alerta para identificar se o alerta indica um problema de hardware. Para obter mais informações sobre o OMSA, acesse Delltechcenter.com/OMSA.

 **NOTA: A versão do OMSA recomendada pelo SupportAssist Enterprise pode variar dependendo da geração do servidor PowerEdge e do sistema operacional executado no servidor. Para informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0* em Dell.com/ServiceabilityTools.**


O SupportAssist Enterprise pode fazer download e instalar automaticamente a versão recomendada do OMSA em um dispositivo. Por padrão, quando um servidor é adicionado para o monitoramento baseado no agente, o SupportAssist Enterprise verifica se a versão recomendada do OMSA está instalada no dispositivo.

- Se o OMSA não estiver instalado no dispositivo, o SupportAssist Enterprise solicita sua confirmação para realizar o download e a instalação da versão recomendada do OMSA no dispositivo. Quando a confirmação é recebida, o SupportAssist Enterprise realiza o download e a instalação do OMSA em segundo plano. O status da instalação do OMSA é exibido na coluna **Status** da

página **Dispositivos**. Se você optar por não instalar o OMSA, o status do dispositivo será exibido como  **OMSA não instalado**. Para instalar o OMSA posteriormente, você pode usar a opção **Tarefas** → **Instalar/Atualizar o OMSA** no painel de visão geral de dispositivos.


- Se o OMSA já estiver instalado no dispositivo, o SupportAssist Enterprise verifica se a versão do OMSA corresponde à versão recomendada do OMSA para o SupportAssist Enterprise. Se a versão existente do OMSA não for a recomendada, mas possuir suporte a atualização direta para a versão recomendada, o SupportAssist Enterprise solicita sua confirmação para realizar o download e a atualização do OMSA no dispositivo. O status da atualização do OMSA é exibido na coluna **Status** da página

Dispositivos. Se você optar por não atualizar o OMSA, o status do dispositivo será exibido como  **Nova versão do OMSA disponível**. Para atualizar o OMSA posteriormente, use a opção **Tarefas** → **Instalar/Atualizar o OMSA** no painel de visão geral de dispositivos.

 **NOTA: A atualização direta para a versão n do OMSA só é suportada pelas duas versões anteriores ($n-2$) do OMSA. Se a atualização direta não for suportada, você precisa fazer download e atualizar o OMSA manualmente no dispositivo. Por exemplo, se a versão 7.0 do OMSA já estiver instalada no dispositivo, mas a versão recomendada for a 7.4, você precisará atualizar manualmente a versão do OMSA de 7.0 para 7.2. Depois de atualizar para a versão 7.2, você pode atualizar automaticamente para a versão 7.4 usando a opção **Mais tarefas** → **Instalar/Atualizar o OMSA** no painel de visão geral de dispositivos, ou pode fazer o download e a atualização para versão 7.4 manualmente.**

 **NOTA: Quando você permite ou usa o SupportAssist Enterprise para instalar ou atualizar o OMSA, os pacotes baixados do OMSA são retidos na pasta de instalação do SupportAssist Enterprise. Se uma versão compatível do OMSA já tiver sido baixada durante uma operação anterior, o SupportAssist Enterprise não fará download do OMSA novamente. Nesse caso, o SupportAssist Enterprise só instala ou atualiza o OMSA no dispositivo usando a versão já baixada do OMSA.**

 **NOTA: O tempo necessário para baixar o OMSA depende da velocidade de download da conexão com a Internet e da largura de banda da rede.**

Se a versão recomendada do OMSA estiver instalada e sendo executada no dispositivo, o status é exibido como  **OK**.

 **NOTA: A instalação automática do OMSA pelo SupportAssist Enterprise não é suportada em dispositivos que executam Citrix XenServer, VMware ESXi ou ESX. Para permitir que o SupportAssist Enterprise detecte problemas de hardware nesses dispositivos, você precisa fazer download e instalar o OMSA manualmente.**

Links relacionados

[Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#)

Suporte para ajuste automático das configurações de SNMP

Para ativar o SupportAssist Enterprise para que ele monitore um dispositivo, o dispositivo deve ser configurado para encaminhar alertas (interceptações SNMP) para o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. O ajuste das configurações de SNMP define o destino do alerta de um dispositivo, e garante que alertas do dispositivo sejam encaminhados para o servidor em que

o SupportAssist Enterprise está instalado. O SupportAssist Enterprise tem a capacidade de ajustar automaticamente as configurações de SNMP de um dispositivo, de modo que o dispositivo encaminhe alertas para o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. Você pode permitir que o SupportAssist Enterprise ajuste as configurações de SNMP do dispositivo enquanto adiciona o dispositivo ou posteriormente. O status da configuração de SNMP é exibido na coluna **Status** na página **Dispositivos**. Enquanto o SupportAssist Enterprise ajusta as configurações de SNMP de um dispositivo, o dispositivo exibe o status



Configurando o SNMP. Você também pode utilizar a opção **Tarefas** → **Configurar SNMP** no painel de visão geral de dispositivos para ajustar automaticamente as configurações de SNMP de um dispositivo a qualquer momento.

NOTA: Quando você permitir ou usar o SupportAssist Enterprise para ajustar automaticamente as configurações de SNMP de um dispositivo, o destino do alerta do dispositivo é definido para o endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.

Links relacionados

[Como ajustar as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#)

Correlação de dispositivo

Você pode adicionar (descobrir) um servidor no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do sistema operacional do host e o endereço IP iDRAC do dispositivo. Nesse cenário, a página **Dispositivos** exibe duas listas individuais para o mesmo dispositivo. O SupportAssist Enterprise recebe alertas do dispositivo pelo sistema operacional e pelo iDRAC. Entretanto, para fins operacionais, o SupportAssist Enterprise correlaciona o endereço IP do sistema operacional e o endereço IP do iDRAC do dispositivo e considera o dispositivo um único dispositivo. Seguem abaixo os comportamentos esperados quando um dispositivo é correlacionado:

- Alertas originados do sistema operacional e do iDRAC são correlacionados e um caso de suporte é criado para a etiqueta de serviço do dispositivo.
- Quando informações do sistema são coletadas, a página **Dispositivos** mostra o mesmo status para ambas as listagens.
- Para uma coleta manual de informações do sistema — As informações do sistema são reunidas por meio da lista de dispositivos selecionada na página **Dispositivos**. Por exemplo, se a listagem do sistema operacional for selecionada, as informações do sistema são reunidas por meio do sistema operacional. Entretanto, se o SupportAssist Enterprise não for capaz de se conectar ao dispositivo usando o endereço IP do sistema operacional, as informações do sistema são reunidas por meio do iDRAC.
- Para coletas periódicas e na criação de caso — As informações do sistema são geralmente reunidas por meio do sistema operacional. Entretanto, se o SupportAssist Enterprise não for capaz de se conectar ao dispositivo usando o endereço IP do sistema operacional, as informações do sistema são reunidas por meio do iDRAC.

Deteção de problemas de hardware em dispositivo de armazenamento conectados

Além de monitorar os servidores PowerEdge, o SupportAssist Enterprise também pode processar alertas recebidos das matrizes de armazenamento da série Dell PowerVault MD que podem ser conectados a um servidor. A geração de alertas de um dispositivo de armazenamento conectado ocorre por meio do aplicativo Dell OpenManage Storage Services (OMSS) instalado no servidor. Ao permitir que o SupportAssist Enterprise instale o OMSA automaticamente no servidor, por padrão, o OMSS também é instalado. Se você fizer download e instalar o OMSA no servidor manualmente, certifique-se de também instalar o OMSS. Caso contrário, o SupportAssist Enterprise não será capaz de detectar problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo de armazenamento conectado. Quando um problema de hardware é detectado em um dispositivo de armazenamento conectado, o SupportAssist Enterprise cria automaticamente um caso de suporte para o servidor associado.

Suporte para servidores Dell OEM

Dispositivos Dell OEM-Ready (hardware Dell sem marca ou com outra marca), quando adicionados, são classificados de acordo com o nome remarcado e não com o nome original de hardware Dell. Todas as funcionalidades disponíveis para dispositivos padrão da Dell, como as manuseio de alertas, criação de caso automática (quando o nível de suporte tiver sido validado no momento do incidente de suporte como ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center), e relatórios ProSupport Plus estão disponíveis para dispositivos OEM-Ready. Em relatórios ProSupport Plus, os dispositivos OEM-Ready são listados com o nome remarcado.

A criação automática de casos é suportada pelo suporte técnico da Dell Enterprise e não está disponível para outros sistemas de gerenciamento de solicitações de serviço de caso de suporte.

Assim como qualquer sistema modificado para soluções personalizadas, a Dell recomenda que você verifique todos os recursos do SupportAssist Enterprise para assegurar a operação apropriada com essas modificações.

Como instalar o Net-SNMP (somente Linux)

Pré-requisitos

Certifique-se de que você está conectado no dispositivo com uma conta de usuário que possua privilégios de root.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise recebe alertas que são encaminhados de dispositivos remotos por um agente SNMP. O Net-SNMP consiste em um pacote de ferramentas de SNMP, incluindo um agente SNMP. Em dispositivos que executam sistemas operacionais Linux, o Net-SNMP precisa ser instalado para permitir que o SupportAssist Enterprise receba alertas.

Etapas

1. Abra a janela do terminal no dispositivo que está executando o sistema operacional Linux.
2. Insira os seguintes comandos de acordo com o sistema operacional:
 - Red Hat Enterprise Linux, CentOS, e VMware ESX: **yum install net-snmp**
 - Oracle Linux: **rpm -ivh net-snmp-x.x-xx.x.x.xxx.x86_64.rpm**, onde x.x-xx.x.x.xxx.x representa o número da versão inclusa no nome do arquivo 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**

Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise (Linux)

Em sistemas operacionais Linux, usuários com acesso sudo podem receber privilégios administrativos para executar determinados comandos. Se você adicionou um dispositivo remoto no SupportAssist Enterprise usando as credenciais de um usuário sudo, precisa realizar as seguintes etapas para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore e colete informações do sistema do dispositivo.

Pré-requisitos

Certifique-se de que está conectado ao dispositivo remoto como um usuário com privilégios de raiz.

Etapas

1. Abra a janela do terminal.
2. Defina o caminho do diretório inicial para o usuário — Digite `useradd nome_do_usuario -d /home` e pressione Enter.
3. Abra o arquivo `/etc/sudoers`.
4. Insira um ponto de exclamação [!] na linha do `requiretty`. Por exemplo, `!requiretty`
5. Adicione uma das opções a seguir de acordo com sua preferência:
 - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` — Para conceder permissão a todos os usuários no grupo raiz.
 - `user_name ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` — Para conceder permissão a apenas um usuário específico.
6. Salve o arquivo `/etc/sudoers`.

Como assegurar o êxito da comunicação entre o aplicativo SupportAssist Enterprise e o servidor do SupportAssist

O servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado deve ser capaz de se comunicar com o servidor do SupportAssist hospedado pela Dell para:

- Criar automaticamente um caso de suporte se houver um problema com um dispositivo em seu ambiente.

- Enviar as informações do sistema coletadas para a Dell.

Assegurar que o aplicativo do SupportAssist Enterprise é capaz de se comunicar com o servidor do SupportAssist:

- O servidor no qual o aplicativo do SupportAssist Enterprise está instalado deve ser capaz de se conectar aos seguintes destinos:
 - **https://apidp.dell.com** — ponto final para o servidor SupportAssist. No servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado, verifique se você consegue acessar o seguinte local usando o navegador da Web: **https://apidp.dell.com**.
 - **https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile** — o servidor de upload de arquivos para o qual as informações coletadas do sistema são enviadas.
 - **https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk** — o servidor de upload de arquivos para o qual arquivos de dados coletados com mais de 10 MB são enviados.
 - **https://downloads.dell.com/** — para download do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) e também para obtenção de informações sobre novas versões, arquivos de política e arquivos de suporte de produto do SupportAssist Enterprise. No servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado, verifique se você consegue acessar o seguinte local por meio do navegador da web: **https://downloads.dell.com/**
 - No servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado, verifique se a porta 443 está aberta para **is.us.dell.com**, **downloads.dell.com**, e **api.dell.com**. Você pode utilizar um cliente telnet para testar a conexão. Por exemplo, use o seguinte comando: `o downloads.dell.com 443`
- No servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado, verifique se as configurações de rede estão corretas.
- Se o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado conectar-se à Internet por meio de um servidor proxy, ajuste as configurações do proxy no SupportAssist Enterprise. Consulte [Como ajustar as configurações do servidor proxy](#).

Se o problema de comunicação persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.

Como acessar os log do aplicativo SupportAssist Enterprise

O SupportAssist Enterprise salva eventos do sistema e mensagens de log nos seguintes locais:

- No Windows:
 - Log de evento do Windows
 - A pasta de logs de instalação (`C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs`)
- No Linux:
 - Logs VAR
 - A pasta de logs de instalação (`/opt/dell/supportassist/logs`)

Um novo arquivo log é criado diariamente às 23:59 com base no fuso horário configurado no sistema, e o log é armazenado na pasta de logs. O arquivo de log contém informações de log do dia atual. Ao fim de cada dia, o arquivo de log é renomeado como **application.log<formato de data em aaaammdd>**. Se o arquivo de log tiver mais de dois dias de criado, ele será compactado automaticamente. Isto permite que você identifique o exato arquivo de log armazenado para uma determinada data quando ocorrem alertas. Por exemplo, arquivos de log similares ao seguinte podem ser observados:

- **application.log**
- **application.log.20161101**
- **application.log.20161102.zip**
- **application.log.20161103.zip**

Os arquivos de log são purgados do armazenamento após 30 dias.

O arquivo de log contém mensagens de log que correspondem aos seguintes valores (ou maiores) no arquivo **log4j.xml**: FATAL, ERROR, WARN, INFO, e DEBUG, com valores especiais de OFF e ALL. O arquivo **log4j.xml** está disponível em **C:\Arquivos de Programas\Dell\SupportAssist\config** (no Windows) e **/opt/dell/supportassist/config** (no Linux). Um valor de ERROR no arquivo **log4j.xml** resulta em mensagens de log de FATAL, e ERROR, já que FATAL está em um nível superior a ERROR.

Manuseio de tempestade de eventos

O SupportAssist Enterprise manuseia de forma inteligente as condições de tempestade de eventos, permitindo até nove alertas individuais de um dispositivo monitorado dentro de um período de 60 minutos. Entretanto, se forem recebidos 10 ou mais alertas individuais de um dispositivo, o SupportAssist Enterprise coloca o dispositivo automaticamente em modo de manutenção. O modo de manutenção evita qualquer processamento adicional de alertas do dispositivo, permitindo que você faça alterações de infraestrutura sem a criação de casos de suporte desnecessários. Depois de 30 minutos em modo de manutenção, o SupportAssist Enterprise remove automaticamente o dispositivo do modo de manutenção e retoma o processamento normal de alertas para o dispositivo. Para obter mais informações sobre o modo de manutenção, consulte [Compreenda o modo de manutenção](#).

Como acessar a ajuda contextual

A ajuda contextual fornece informações sobre recursos e tarefas aplicáveis à exibição atual na interface do usuário. Abrindo a ajuda contextual, você pode navegar ou fazer buscas por todo o sistema de ajuda do SupportAssist Enterprise.

Para acessar a ajuda contextual, clique no ícone de  que aparece na interface do usuário. A ajuda contextual é exibida em uma nova janela do navegador.

Como visualizar as informações do produto do SupportAssist Enterprise

Clique em **Sobre** na área do título do SupportAssist Enterprise.

A página **Sobre** é exibida. Nela você pode visualizar a versão de produto do SupportAssist Enterprise e o ID de registro.

Como desinstalar o SupportAssist Enterprise

Você pode desinstalar o SupportAssist Enterprise de acordo com sua preferência. Durante a desinstalação, você pode optar por fornecer um motivo para a desinstalação e também fornecer feedback à Dell. Seu feedback será mantido em sigilo e permitirá que a Dell aprimore seus produtos. As seções a seguir fornecem informações sobre desinstalação do SupportAssist Enterprise nos sistemas operacionais Windows e Linux.

Como desinstalar o SupportAssist Enterprise (Windows)

Pré-requisitos

Faça login no servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado com privilégios de administrador.

Etapas

1. Execute um dos procedimentos a seguir, com base no sistema operacional:
 - No Windows Server 2012 ou 2016, coloque o ponteiro sobre o canto inferior esquerdo da tela e, em seguida, clique no ícone **Iniciar**. Na tela **Iniciar**, clique no bloco **Painel de Controle**. No **Painel de Controle**, clique em **Desinstalar um programa**.
 - No Windows Server 2008 ou Windows Small Business Server 2011, clique em **Iniciar** → **Painel de Controle** → **Programas e Recursos**.

A janela **Desinstalar ou alterar um programa** é exibida.
2. Selecione **Dell SupportAssist Enterprise** e clique em **Alterar**.

A janela **Bem-vindo ao instalador do Dell SupportAssist Enterprise** é exibida.
3. Clique em **Next (Avançar)**.

A janela **Manutenção do Dell SupportAssist Enterprise** é exibida.
4. Selecione **Remover**, e clique em **Avançar**.

A janela **Feedback** é exibida.
5. Selecione um motivo apropriado na lista suspensa **Selecione uma opção**, forneça seus comentários e clique em **Remover**.

A janela **Remover o programa** é exibida.

- Clique em **Remover**.

 **NOTA:** No Windows Server 2016, a caixa de diálogo Controle de Conta de Usuário pode ser exibida mais de uma vez enquanto a desinstalação estiver em andamento.

A janela **Desinstalação concluída** é exibida.

- Clique em **Concluir**.

O SupportAssist Enterprise foi removido.

Como desinstalar o SupportAssist Enterprise (Linux)

Pré-requisitos

Certifique-se de que está conectado ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado com privilégios de raiz.

Etapas

- Abra a janela do terminal.
- Navegue até a pasta `/opt/dell/supportassist/bin`.
- Digite `./uninstall` e pressione Enter.
- Para continuar a desinstalação, digite `c`.
- Quando for solicitado seu feedback, realize uma das seguintes ações:
 - Para pular o feedback e começar a desinstalação, digite `n`.
 - Para fornecer feedback, digite `y`.
- Se tiver selecionado a opção de fornecer feedback, pressione um número que corresponda ao seu motivo para desinstalar o SupportAssist Enterprise.

A mensagem **A desinstalação do Dell SupportAssist Enterprise foi concluída** é exibida.

Como desinstalar o SupportAssist Enterprise no modo silencioso (Linux)

Pré-requisitos

Certifique-se de que está conectado ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado com privilégios de raiz.

Etapas

- Abra a janela do terminal no sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Navegue até a pasta `/opt/dell/supportassist/bin`.
- Digite `./uninstall silent` e pressione Enter.


Como identificar a geração de um servidor Dell PowerEdge

Você pode identificar rapidamente a geração de um servidor PowerEdge observando a representação do modelo do servidor. A tabela a seguir fornece informações sobre as várias gerações de servidores PowerEdge e suas representações de modelo.

Tabela 12. Exemplos de servidor PowerEdge

Geração do servidor PowerEdge	Representação do modelo do servidor	Exemplos de modelos de servidor
9	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 Power Edge 6950
10	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105
11	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620

Geração do servidor PowerEdge	Representação do modelo do servidor	Exemplos de modelos de servidor
		PowerEdge R620 PowerEdge T620
13	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730

 **NOTA:** Na representação dos modelos de servidor, *x* denota números (0 a 9) e *y* denota letras como M, R, e T. as letras denotam o tipo de servidor como a seguir: M = Modular; R = Rack; T = Torre.

Solução de problemas

As seções seguintes proporcionam informações necessárias para solução de problemas que possam ocorrer durante a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise.

Como instalar o SupportAssist Enterprise

Se você tiver quaisquer problemas ao instalar o SupportAssist Enterprise:

- Certifique-se de que o servidor está executando um sistema operacional de 64 bits.
- Certifique-se de que o servidor no qual você está instalando o SupportAssist Enterprise não tem qualquer outro aplicativo SupportAssist já instalado.
- Em sistemas operacionais Windows, certifique-se de clicar com o botão direito do mouse no pacote de instalação e selecionar **Executar como administrador** para iniciar o processo de instalação.
- Em sistemas operacionais Linux, certifique-se de que a permissão do arquivo do instalador está atualizada.
- Certifique-se de que concorda em permitir que a Dell salve suas informações de identificação pessoal (PII) na página **Contrato de licença** do assistente de instalação.
- Certifique-se de que o servidor onde você está instalando o SupportAssist Enterprise tenha conectividade com a internet. Se o servidor conectar-se à internet por meio de um servidor proxy, insira os detalhes do servidor proxy no assistente de instalação.

Registro do SupportAssist Enterprise

Se você tiver quaisquer problemas com o registro do SupportAssist Enterprise:

- Verifique se o servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado pode conectar-se à internet.
- Se o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado conectar-se à internet por meio de um servidor proxy, insira os detalhes do servidor proxy na página **Configurações** → **Configurações de proxy** do SupportAssist Enterprise.
- Verifique se as configurações de rede do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado estão corretas.
- Certifique-se de que os detalhes de registro, como primeiro nome, sobrenome, endereço de e-mail e número de telefone, fornecidos por você, são válidos.
- Certifique-se de usar um layout de teclado Inglês para inserir dados nos campos **Número de telefone**, **Número de telefone alternativo**, e **Endereço de e-mail**.
- Verifique se a porta 443 está aberta no firewall para acessar <https://apidp.dell.com>.
- Execute o **Teste de conectividade de rede** e assegure que há conectividade com o servidor do SupportAssist. Para obter instruções de como realizar o teste de conectividade, consulte [Como realizar o teste de conectividade](#). Se o teste for bem-sucedido, feche o navegador, abra a interface do usuário do SupportAssist Enterprise e tente registrar novamente.
- Tente registrar novamente após algum tempo.

Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise

Se for exibido um erro `Problema ao iniciar o serviço SupportAssist` quando você abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise:

- Certifique-se de que você está conectado ao servidor com uma conta de usuário que tenha os privilégios necessários para iniciar os serviços do sistema.
- Tente reiniciar o **Dell SupportAssist Service**. Para obter instruções para reiniciar o serviço SupportAssist, consulte [Serviço SupportAssist](#).

- Verifique o arquivo log **application.log** disponível em **C:\Arquivos de Programas\Dell\SupportAssist\logs** (Windows) ou **/opt/dell/supportassist/logs** (Linux) para identificar o componente em que houve falha ao carregar.

Como fazer login no SupportAssist Enterprise

Se você tiver quaisquer problemas ao fazer login no SupportAssist Enterprise:

- Verifique se a conta de usuário que você está utilizando para fazer login é membro dos grupos de usuário **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**:
 - Abra um prompt de comando como administrador e digite os comandos: `net localgroup SupportAssistAdmins e net localgroup SupportAssistUsers`. Se a conta de usuário não estiver listada no grupo **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**, adicione a conta de usuário a um dos grupos de usuário do SupportAssist Enterprise.
 - Se você deseja adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, abra um prompt de comando como administrador e digite os comandos a seguir:
 - * `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` — Para adicionar o Usuário 1 ao grupo de usuário **SupportAssistAdmins**.
 - * `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` — Para adicionar o Usuário 2 ao grupo de usuário **SupportAssistUsers**.
- Se você excluiu os grupos de usuário **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers** manualmente, crie os grupos de usuário do SupportAssist Enterprise, depois adicione usuários a eles:
 - Para criar grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, abra um prompt de comando como administrador e digite os comandos:
 - * `net localgroup SupportAssistAdmins /add` — Para criar o grupo de usuários **SupportAssistAdmins**.
 - * `net localgroup SupportAssistUsers /add` — Para criar o grupo de usuários **SupportAssistUsers**.
 - Para adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, abra um prompt de comando como administrador e digite os comandos:
 - * `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` — Para adicionar o Usuário 1 ao grupo de usuário **SupportAssistAdmins**.
 - * `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` — Para adicionar o Usuário 2 ao grupo de usuário **SupportAssistUsers**.
- Verifique se o **serviço Dell SupportAssist** está sendo executado. Para obter instruções para verificação de status do serviço SupportAssist, consulte [Serviço SupportAssist](#).

Não foi possível adicionar o dispositivo

Se um dispositivo exibir um  status **Não foi possível adicionar o dispositivo**:

- Se o dispositivo for um iDRAC, assegure que o iDRAC tenha uma licença Enterprise ou Express instalada. Para obter informações sobre aquisição e instalação de uma licença Enterprise ou Express, consulte a seção “Como gerenciar licenças” no *Guia do usuário do iDRAC* em [Dell.com/idracmanuals](#).
- Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento Compellent, assegure que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager. Para obter informações sobre ativação do SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do Administrador do Dell Enterprise Manager* em [Dell.com/storagemanuals](#).
- Revalide o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#).

Se for exibida uma mensagem de erro informando que o SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o dispositivo:

- Verifique se o modelo de dispositivo é compatível. Para obter uma lista completa dos modelos de dispositivo compatíveis, consulte a *Matriz de suporte do Dell SupportAssist Enterprise Versão 1.0* em [Dell.com/ServiceabilityTools](#).
- Certifique-se de que os pré-requisitos para adicionar o dispositivo sejam cumpridos. Para obter informações sobre os pré-requisitos para adicionar um dispositivo, consulte [Como adicionar dispositivos](#).

- Verifique se dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.
- Se a mensagem de erro informar que o dispositivo não pôde ser adicionado dentro do limite de tempo predefinido, tente adicionar o dispositivo novamente.

Servidores

- Se você está adicionando um servidor fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Windows:
 - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.
 - Verifique se o serviço Windows Management Instrumentation (WMI) está em execução no dispositivo.
 - Se o problema continuar, analise as instruções na documentação técnica “Securing a Remote WMI Connection” em msdn.microsoft.com.
- Se você está adicionando um servidor fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Linux:
 - Verifique se as credenciais fornecidas por você têm direitos de usuário root, superusuário, ou usuário sudo no dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e senha de um usuário sudo, assegure que o usuário sudo está configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como configurar o acesso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.
 - Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).
- Se você estiver adicionando um servidor fornecendo os detalhes do iDRAC (monitoramento sem agente), assegure que o iDRAC tenha uma licença Enterprise ou Express instalada. Para obter informações sobre aquisição e instalação de uma licença Enterprise ou Express, consulte a seção “Como gerenciar licenças” no *Guia do usuário do iDRAC* em Dell.com/idracmanuals.
- Se a mensagem de erro informar que o SupportAssist Enterprise não foi capaz adicionar o dispositivo porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definida para 256 bits ou mais:
 - a. Faça download do [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponível no site da Azul Systems.
 - b. Extraia o arquivo baixado.
 - c. Copie os arquivos **local_policy.jar** e **US_export_policy.jar** e cole-os no seguinte local no sistema em que o SupportAssist Enterprise está instalado:
 - No Windows: **C:\Arquivos de Programas\Dell\SupportAssist\jre\lib\security**
 - No Linux: **/opt/dell/supportassist/jre/lib/security**
 - d. Reinicie o serviço SupportAssist e repita novamente.

Armazenamento

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento EqualLogic PS:

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Certifique-se de fornecer o endereço IP do grupo de gerenciamento do dispositivo no assistente de adição de dispositivo.

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento da série Compellent SC:

- Assegure que o serviço REST está em execução no dispositivo.
- Garanta que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager. Para obter informações sobre ativação do SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do Administrador do Dell Enterprise Manager* em Dell.com/storagemanuals.

Se o dispositivo for um dispositivo NAS FluidFS, assegure que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo.

Rede

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Se a ativação de senha estiver configurada no dispositivo, forneça a senha de ativação no assistente de adição de dispositivo.

Chassi

Assegure que o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.

Como importar vários dispositivos

Se você tiver problemas para importar vários dispositivos usando um arquivo .csv:

- Certifique-se de que o arquivo .csv é válido. Se necessário, faça download do modelo .csv e use o para importar dispositivos.
- Certifique-se de que o arquivo .csv não está corrompido.
- Certifique-se de que você não editou o cabeçalho no arquivo .csv.
- Se alguns dispositivos não forem importados, faça download da lista de dispositivos que falharam em um arquivo .csv. Depois, abra o arquivo para ver o motivo pelo qual os dispositivos não foram importados.
- Certifique-se de que você seguiu as instruções contidas em [Como importar vários dispositivos](#).
- Se os dispositivos tiverem sido adicionados ao grupo **Preparação**:
 - a. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos. Para obter informações sobre os pré-requisitos para adicionar um dispositivo, consulte a seção “Pré-requisitos” nas instruções sobre como adicionar cada tipo de dispositivo. Consulte [Como adicionar um único dispositivo](#).
 - b. Revalide cada dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#).

OMSA não instalado

Se um dispositivo exibir um  status de **OMSA não instalado**:

- Instale o OMSA no dispositivo usando a opção **Instalar / Atualizar OMSA**. Consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#).
- Se a instalação do OMSA não puder ser concluída mesmo depois de várias tentativas, faça login no dispositivo e faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre a versão recomendada do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0* em [Dell.com/ServiceabilityTools](#).

SNMP não configurado

Se um dispositivo exibir um  status **SNMP não configurado**:

- Defina as configurações de SNMP no dispositivo usando a opção **Configurar SNMP**. Consulte [Como definir as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).
- Se a configuração de SNMP não puder ser concluída, mesmo depois de repetidas tentativas, faça login no dispositivo e defina manualmente as configurações de SNMP. Para obter instruções sobre como definir manualmente as configurações de SNMP:
 - Para um servidor ou hipervisor que você tenha adicionado ao SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do sistema operacional: [Como configurar manualmente o destino dos alertas de um servidor](#).
 - Para um servidor que você adicionou no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do iDRAC IP: [Como configurar manualmente o destino dos alertas de um iDRAC usando a interface web](#).

Nova versão do OMSA disponível

Se um dispositivo exibir um  status **Nova versão do OMSA disponível**:

- Instale o OMSA no dispositivo usando a opção **Instalar / Atualizar OMSA**. Consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#).

- Se a instalação do OMSA não puder ser concluída mesmo depois de várias tentativas, faça login no dispositivo e faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre a versão recomendada do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0* em Dell.com/ServiceabilityTools.

Não foi possível configurar o SNMP

Se um dispositivo exibir um  status **Não foi possível configurar o SNMP**:

- Verifique se as configurações de rede estão corretas.
- Certifique-se de que a porta SNMP (162) está aberta.
- Verifique se as configurações do firewall estão corretas.
- Defina as configurações de SNMP do dispositivo usando a opção **Configurar SNMP**. Consulte [Como definir as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).

Se a configuração de SNMP não for bem-sucedida, você pode configurar o SNMP manualmente. Para obter instruções sobre como definir manualmente as configurações de SNMP:

- Para um servidor ou hipervisor que você tenha adicionado ao SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do sistema operacional: [Como configurar manualmente o destino dos alertas de um servidor](#).
- Para um servidor que você adicionou no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do iDRAC IP: [Como configurar manualmente o destino dos alertas de um iDRAC usando a interface web](#).

Não foi possível verificar a configuração de SNMP

Se o dispositivo exibir um  Status **Não foi possível verificar a configuração de SNMP**:


- Veja se o DNS está configurado corretamente.
- Certifique-se de que a porta SNMP (162) está aberta.
- Verifique se as configurações do firewall estão corretas.
- Defina as configurações de SNMP do dispositivo usando a opção **Configurar SNMP**. Consulte [Como definir as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).

Não foi possível instalar o OMSA

Se um dispositivo exibir um  status **Não foi possível instalar o OMSA**:

- Verifique se dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.
- Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Windows:
 - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.
 - Reinicie o serviço Windows Management Instrumentation (WMI) no servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado e o dispositivo remoto.
 - Exclua quaisquer arquivos disponíveis na pasta **C:\Windows\temp** no servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Linux:
 - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.
 - Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).
 - Verifique se as credenciais fornecidas por você têm direitos de usuário root, superusuário, ou usuário sudo no dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e senha de um usuário sudo, assegure que o usuário sudo está configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como configurar o acesso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - Certifique-se de que o dispositivo têm todas as dependências necessárias do OMSA instaladas. Para obter mais informações sobre dependências do OMSA, consulte a seção “Requisitos de ativação remota” no *Guia de instalação do Dell OpenManage Server Administrator* em DellTechCenter.com/OMSA.

- Tente instalar o OMSA novamente. Consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#).
- Se a instalação do OMSA não puder ser concluída mesmo depois de várias tentativas, faça login no dispositivo e faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre a versão recomendada do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0* em Dell.com/ServiceabilityTools.

 **NOTA: O upgrade de uma versão 32 bits do OMSA para uma de 64 bits não é suportado. Neste cenário, você precisa reinstalar a versão existente do OMSA, e instalar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise. Para obter instruções sobre como instalar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise, consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#).**

Não foi possível verificar a versão do OMSA

Se for exibida uma mensagem de erro informando que o SupportAssist Enterprise não foi capaz de verificar a versão do OMSA instalado no dispositivo:

- Clique no link do status do erro na coluna **Status** da página **Dispositivos** para visualizar as possíveis etapas de resolução.
- Execute o teste de conectividade de rede e certifique-se de que há conectividade com o servidor FTP da Dell. Consulte [Como realizar o teste de conectividade](#).
- Assegure que os serviços OMSA estão em execução no dispositivo.
- Tente instalar o OMSA novamente. Consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#).
- Se a instalação do OMSA não puder ser concluída mesmo depois de várias tentativas, faça login no dispositivo e faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre a versão recomendada do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0* em Dell.com/ServiceabilityTools.

OMSA não suportado

Se um dispositivo exibir um  status de **OMSA não suportado**:

- Faça login no dispositivo e remova a versão existente do OMSA.
- Instale o OMSA no dispositivo usando a opção **Instalar / Atualizar OMSA**. Consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#).

Não foi possível acessar o dispositivo

Se um dispositivo exibir um  status **Não foi possível acessar o dispositivo**:

- Clique no link do status do erro na coluna **Status** da página **Dispositivos** para visualizar as possíveis etapas de resolução.
- Verifique se o dispositivo está ligado e conectado à rede.
- Verifique se as portas 22, 23, 80, 135, 443, 1311, 2463, e 5989 estão abertas no dispositivo.
- Se você adicionou o dispositivo no SupportAssist Enterprise fornecendo o endereço IP do dispositivo, verifique se o endereço IP do dispositivo foi alterado. O endereço IP pode ser alterado toda vez que o dispositivo for reiniciado, se o dispositivo estiver configurado para obter um endereço IP dinâmico.
- Se o endereço IP do dispositivo foi alterado:
 - Exclua o dispositivo do SupportAssist Enterprise. Consulte [Como excluir um dispositivo](#).
 - Adicione o dispositivo novamente. consulte [Como adicionar dispositivos](#).

 **NOTA: Para evitar a exclusão e adição de um dispositivo sempre que seu endereço IP for alterado, a Dell recomenda que você forneça o nome do host do dispositivo (em vez do endereço IP) ao adicioná-lo.**

Não foi possível reunir informações do sistema

Se um dispositivo exibir um  status **Não foi possível reunir informações do sistema**:

- Clique no link do status do erro na coluna **Status** para visualizar as possíveis etapas de resolução.

- Verifique se dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.
- Se a senha do dispositivo for extensa (10 ou mais caracteres), tente atribuir uma senha mais curta (cerca de 5 a 7 caracteres), que não inclua espaços e aspas, depois atualize a senha no SupportAssist Enterprise.

Servidores

- Se você está adicionando um dispositivo fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Windows:
 - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.
 - Verifique se o serviço Windows Management Instrumentation (WMI) está em execução no dispositivo.
 - Se o problema continuar, analise as instruções na documentação técnica “Securing a Remote WMI Connection” em msdn.microsoft.com.
- Se você está adicionando um dispositivo fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Linux:
 - Verifique se as credenciais fornecidas por você têm direitos de usuário root, superusuário, ou usuário sudo no dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e senha de um usuário sudo, assegure que o usuário sudo está configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como configurar o acesso sudo para SupportAssist Enterprise](#).
 - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.
 - Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).
 - Certifique-se de que o OpenSSL está atualizado. Para obter mais informações, consulte a resolução para *vulnerabilidade de CSS injection do OpenSSL (CVE-2014-0224)* disponível no site de suporte do sistema operacional.
- Se você estiver adicionando um dispositivo fornecendo os detalhes do iDRAC (monitoramento sem agente), assegure que o iDRAC tenha uma licença Enterprise ou Express instalada. Para obter informações sobre aquisição e instalação de uma licença Enterprise ou Express, consulte a seção “Como gerenciar licenças” no *Guia do usuário do iDRAC* em Dell.com/idracmanuals.
- Se a mensagem de erro informar que o SupportAssist Enterprise não foi capaz de reunir informações do sistema a partir do dispositivo porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definida para 256 bits ou mais:
 - a. Faça download do [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponível no site da Azul Systems.
 - b. Extraia o arquivo baixado.
 - c. Copie os arquivos **local_policy.jar** e **US_export_policy.jar** e cole-os no seguinte local no sistema em que o SupportAssist Enterprise está instalado:
 - No Windows: **C:\Arquivos de Programas\Dell\SupportAssist\jre\lib\security**
 - No Linux: **/opt/dell/supportassist/jre/lib/security**
 - d. Reinicie o serviço SupportAssist e repita novamente.

Depois de solucionar o problema subjacente, inicie manualmente a coleta e o envio de informações do sistema. Consulte [Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo](#).

Armazenamento

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento EqualLogic PS:

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Certifique-se de fornecer o endereço IP do grupo de gerenciamento do dispositivo no assistente de adição de dispositivo.

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento da série Compellent SC:

- Assegure que o serviço REST está em execução no dispositivo.
- Garanta que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager. Para obter informações sobre ativação do SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do Administrador do Dell Enterprise Manager* em Dell.com/storagemanuals.

Se o dispositivo for um dispositivo NAS FluidFS, assegure que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo.

Rede

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Se a ativação de senha estiver configurada no dispositivo, forneça a senha de ativação no SupportAssist Enterprise.

Chassi

Assegure que o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.

Espaço em disco insuficiente para reunir informações do sistema

Se um dispositivo exibir um  status **Espaço em disco insuficiente para reunir informações do sistema**, certifique-se de que o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado tenha espaço livre suficiente na unidade C:\.

Não foi possível exportar a coleta

Se um dispositivo exibir um  status **Não foi possível exportar a coleta**:

- Clique no link do status do erro na coluna **Status** para visualizar as possíveis etapas de resolução.
- Inicie manualmente a coleta e o envio de informações do sistema. Consulte [Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo](#).

Se o problema continuar, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.

Não foi possível enviar informações do sistema

Se um dispositivo exibir um  status **Não foi possível enviar informações do sistema**:

- Clique no link do status do erro na coluna **Status** para visualizar as possíveis etapas de resolução.
- Verifique se o servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado é capaz de conectar-se à internet.
- Se o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado conectar-se à internet por meio de um servidor proxy, certifique-se de que as configurações do proxy estejam definidas no SupportAssist Enterprise. Consulte [Como definir configurações do servidor proxy](#).
- Execute o teste de conectividade e certifique-se de que há conectividade com o servidor de upload da Dell. Consulte [Como realizar o teste de conectividade](#).

Depois de solucionar o problema subjacente, inicie manualmente a coleta e o envio de informações do sistema. Consulte [Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo](#).

Falha de autenticação

Se um dispositivo exibir um  status de **Falha de autenticação**:

- Clique no link do status do erro na coluna **Status** para visualizar as possíveis etapas de resolução.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) fornecidas por você estão corretas. Se as credenciais foram alteradas, atualize as credenciais do dispositivo. Consulte [Como editar credenciais do dispositivo](#).

Servidor

- Se você adicionou o dispositivo fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Windows:
 - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.

- Verifique se o serviço WMI está em execução no dispositivo.
- Se o problema continuar, analise as instruções na documentação técnica “Securing a Remote WMI Connection” em msdn.microsoft.com.
- Se você adicionou o dispositivo fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Linux:
 - Verifique se as credenciais fornecidas por você têm direitos de usuário root, superusuário, ou usuário sudo no dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e senha de um usuário sudo, assegure que o usuário sudo está configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como configurar o acesso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - Verifique se o serviço SSH está em execução no dispositivo.
 - Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).

Armazenamento

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento EqualLogic PS:

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Certifique-se de fornecer o endereço IP do grupo de gerenciamento do dispositivo no assistente de adição de dispositivo.

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento da série Compellent SC:

- Assegure que o serviço REST está em execução no dispositivo.
- Garanta que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager. Para obter informações sobre ativação do SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do Administrador do Dell Enterprise Manager* em Dell.com/storagemanuals.

Se o dispositivo for um dispositivo NAS FluidFS, assegure que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo.

Rede

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Se a ativação de senha estiver configurada no dispositivo, forneça a senha de ativação no assistente de adição de dispositivo.

Chassi

Assegure que o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.

Falha na limpeza do log de evento do sistema

Se um dispositivo exibir um  status **Falha na limpeza do log de evento do sistema**, certifique-se de que os seguintes requisitos foram cumpridos e depois tente limpar o log de eventos do sistema novamente:

- O dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo for um membro de um domínio, o nome do host do dispositivo foi adicionado no servidor DNS.
- As credenciais que você forneceu para o dispositivo no SupportAssist Enterprise estão corretas.
- As credenciais que você forneceu para o dispositivo no SupportAssist Enterprise têm privilégios administrativos.
- Se você adicionou o dispositivo no SupportAssist Enterprise com o endereço IP do sistema operacional, certifique-se de que os requisitos a seguir sejam cumpridos, dependendo do sistema operacional executado no dispositivo:
 - Para Windows, o serviço WMI é executado no dispositivo e o firewall permite a comunicação com o WMI.
 - Para Linux, o serviço SSH é executado no dispositivo e o firewall permite a comunicação com o SSH.
- Se você adicionou o dispositivo no SupportAssist Enterprise com o endereço IP do iDRAC, o serviço WS-MAN está em execução no dispositivo.

Se o problema continuar, tente limpar o log de eventos do sistema usando um dos seguintes métodos:

- [Limpeza do log de evento do sistema usando iDRAC](#)
- [Limpeza do log de evento do sistema usando OMSA](#)

Limpeza do log de evento do sistema usando iDRAC

Pré-requisitos

Verifique se você está conectado ao console web do iDRAC com privilégios administrativos.

Sobre esta tarefa

Você pode executar as seguintes etapas para limpar o log de eventos do sistema usando o console web do iDRAC.

 **NOTA: Se você deseja limpar o log de eventos do sistema usando a interface de linha de comando (CLI), conecte-se ao iDRAC pelo protocolo SSH usando qualquer cliente telnet e execute o seguinte comando: racadm clrsl**

Etapas

1. No console web do iDRAC, clique em **Visão geral** → **Servidor** → **Página de logs**.
2. Clique em **Limpar o log**.


Limpeza do log de evento do sistema usando OMSA


Pré-requisitos

Certifique-se de estar conectado ao OMSA com privilégios administrativos.

Sobre esta tarefa

Se o OMSA estiver instalado no dispositivo, você poderá executar as seguintes etapas para limpar o log de eventos do sistema.

 **NOTA: Se você quiser limpar o log de eventos do sistema usando CLI, faça login no dispositivo e execute o seguinte comando a partir de um prompt de comando (no Windows) ou de um terminal (Linux): omconfig system esmlog action=clear**

 **NOTA: Se o dispositivo estiver executando VMware ESX, faça login no OMSA de outro dispositivo remoto usando a opção Login no sistema gerenciado pelo administrador do servidor, depois siga as etapas a seguir.**

Etapas

1. No OMSA, execute uma das seguintes opções, dependendo do tipo de servidor:
 - Se o dispositivo for um servidor modular, clique em **Gabinete modular** → **Módulo do servidor**.
 - Se o dispositivo não for um servidor modular, clique em **Sistema** → **Chassi do sistema principal**.
2. Clique na guia **Logs**.
3. Clique em **Limpar o log**.

Modo de manutenção

Se um dispositivo exibir um  status de **Modo de manutenção**:

- Certifique-se de que o problema com o dispositivo foi resolvido.
- Se for necessário mais tempo para resolver o problema, você poderá colocar o dispositivo em modo de manutenção manual. Consulte [Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo](#).
- Se necessário, você pode colocar o SupportAssist Enterprise em modo de manutenção. Consulte [Como ativar ou desativar o modo de manutenção em nível global](#).

Atualização automática

Se a atualização automática falhar:

1. Execute o teste de conectividade e certifique-se de que há conectividade com o servidor FTP da Dell. Consulte [Como realizar o teste de conectividade](#).
2. Clique no banner **Atualização disponível** e tente reinstalar a atualização novamente.

Não foi possível editar as credenciais do dispositivo

Se for exibida uma mensagem de erro informando que o SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais de um dispositivo:

- Verifique se dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.

Servidores

- Se você estiver editando as credenciais de um dispositivo que executa sistema operacional Windows:
 - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.
 - Verifique se o serviço Windows Management Instrumentation (WMI) está em execução no dispositivo.
 - Se o problema continuar, analise as instruções na documentação técnica “Securing a Remote WMI Connection” em msdn.microsoft.com.
- Se você estiver editando as credenciais de um dispositivo que executa sistema operacional Linux:
 - Verifique se as credenciais fornecidas por você têm direitos de usuário root, superusuário, ou usuário sudo no dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e senha de um usuário sudo, assegure que o usuário sudo está configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como configurar o acesso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.
 - Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).
- Se a mensagem de erro informar que o SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do dispositivo porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definida para 256 bits ou mais:
 - a. Faça download do [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponível no site da Azul Systems.
 - b. Extraia o arquivo baixado.
 - c. Copie os arquivos `local_policy.jar` e `US_export_policy.jar` e cole-os no seguinte local no sistema em que o SupportAssist Enterprise está instalado:
 - No Windows: `C:\Arquivos de Programas\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
 - No Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 - d. Reinicie o serviço SupportAssist e repita novamente.

Armazenamento

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento EqualLogic PS:

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Certifique-se de fornecer o endereço IP do grupo de gerenciamento do dispositivo no assistente de adição de dispositivo.

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento da série Compellent SC:

- Assegure que o serviço REST está em execução no dispositivo.
- Garanta que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager. Para obter informações sobre ativação do SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do Administrador do Dell Enterprise Manager* em Dell.com/storagemanuals.

Se o dispositivo for um dispositivo NAS FluidFS, assegure que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo.

Rede


- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Se a ativação de senha estiver configurada no dispositivo, forneça a senha de ativação no assistente de adição de dispositivo.

Chassi

Assegure que o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.

Criação de caso automática

Se um problema ocorrer em um dispositivo, mas um caso de suporte não for criado automaticamente:

 **NOTA: O SupportAssist Enterprise não cria um caso de suporte para cada alerta recebido de um dispositivo monitorado. Um caso de suporte é criado apenas se o tipo de alerta e o número de alertas recebidos de um dispositivo corresponder aos critérios definidos pela Dell para criação de caso de suporte.**

- Assegure que o dispositivo é um servidor, switch de rede ou chassi.
- Certifique-se de que o monitoramento está ativado para o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Consulte [Como ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo](#).
- Certifique-se de que o dispositivo está configurado para encaminhar alertas ao servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Execute o teste de conectividade e certifique-se de que há conectividade com o servidor do SupportAssist. Consulte [Como realizar o teste de conectividade](#).
- Realize o teste de criação de caso e assegure que o status **Pronto para criar casos** seja exibido. Consulte [Como testar a capacidade de criação de caso](#).
- Verifique o arquivo **application.log** disponível em **C:\Arquivos de Programas\Dell\SupportAssist\logs** (Windows) ou **/opt/dell/supportassist/logs** (Linux) para identificar se o alerta foi recebido pelo SupportAssist Enterprise.

Tarefas agendadas

Se a hora ou fuso horário do sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado for alterada, todas as tarefas agendadas incorporadas e definidas por usuários não funcionaram como esperado. Os exemplos incluem:

- Coleta periódica de informações do sistema de dispositivos monitorados
- Envio de informações de inventário de dispositivos para a Dell
- Notificações por e-mail do teste de conectividade

Para resolver este problema, reinicie o **Serviço Dell SupportAssist**.

Serviço SupportAssist

Se o aplicativo SupportAssist Enterprise não responder apropriadamente, certifique-se de que o serviço SupportAssist esteja em execução:

1. No servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado, verifique se o serviço SupportAssist está em execução. Para obter informações sobre como verificar o status do serviço SupportAssist, consulte [Como verificar o status do serviço SupportAssist \(Windows\)](#) ou [Como verificar o status do serviço SupportAssist \(Linux\)](#).
2. Se o serviço não for ou não puder ser iniciado, abra o arquivo log mais recente do aplicativo SupportAssist Enterprise (**application.log**), e depois faça uma busca de texto com um carimbo de data e hora de quando você tentou iniciar o serviço. A arquivo log pode conter uma mensagem indicando quaisquer erros de inicialização da interface do usuário e um possível diagnóstico do problema.

 **NOTA: Você pode acessar o arquivo log do aplicativo SupportAssist Enterprise (application.log) no local a seguir, dependendo do sistema operacional:**

- No Windows — **C:\Arquivos de Programas\Dell\SupportAssist\logs**
 - No Linux — **/opt/dell/supportassist/logs**
3. Para verificar se o aplicativo SupportAssist Enterprise pode conectar-se ao servidor do SupportAssist Enterprise hospedado pela Dell, realize o teste de conectividade. Consulte [Como realizar o teste de conectividade](#).

- Se o servidor estiver respondendo, uma mensagem de sucesso é exibida na interface do usuário. Caso contrário, o servidor pode estar inacessível. Se este for o caso, verifique o arquivo **application.log** para encontrar informações. Se não houver informações discerníveis no arquivo log, e o servidor estiver inacessível, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
- Se houver comunicação, mas não ocorrerem atualizações de dados, o aplicativo SupportAssist Enterprise pode estar se identificando com um ID desconhecido pelo servidor. Se este for o caso, verifique o arquivo **application.log** para encontrar informações. O arquivo log pode conter uma mensagem informando que o aplicativo SupportAssist Enterprise não foi reconhecido. Se o aplicativo SupportAssist Enterprise não for reconhecido pelo servidor do SupportAssist, remova e reinstale o aplicativo SupportAssist Enterprise.

Como verificar o status de serviço do SupportAssist (Windows)

Para verificar o status de serviço do SupportAssist no sistema operacional Windows:

1. No servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado, clique em **Iniciar** → **Executar**.
A caixa de diálogo **Executar** é exibida.
2. Digite `services.msc`, depois clique em **OK**.
O **Serviço** Microsoft Management Console (MMC) é exibidos.
3. Verifique se o **serviço Dell SupportAssist** exibe o status como **Executando**.
4. Se o serviço não estiver em execução, clique com o botão direito no serviço e selecione **Iniciar**.

Como verificar o status de serviço do SupportAssist (Linux)

Para verificar o status de serviço do SupportAssist no sistema operacional Linux:

1. Abra a janela do terminal no sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
2. Digite `service supportassist status` e pressione Enter.
O status do serviço SupportAssist é exibido.
3. Se o serviço não estiver em execução, digite `service supportassist start` e pressione Enter.
O serviço SupportAssist é reiniciado.

Outros serviços

Para adicionar um dispositivo e executar outras operações no dispositivo, o SupportAssist Enterprise requer que os seguintes serviços estejam instalados e em execução no dispositivo:

- Serviço WMI (em dispositivos que executam sistema operacional Windows)
- Serviço SSH (em dispositivos que executam sistema operacional Linux)

Se os serviços não estiverem instalados ou em execução, será exibida uma mensagem de erro no SupportAssist Enterprise. As seções a seguir fornecem informações sobre como verificar o status do serviço e reiniciar o serviço (se necessário).

Serviço WMI

Para verificar o status do serviço WMI e iniciar o serviço (se necessário):

1. Clique em **Iniciar** → **Executar**. A caixa de diálogo **Executar** é exibida.
2. Digite `services.msc`, depois clique em **OK**. O **Serviço** Microsoft Management Console (MMC) é exibido.
3. Na lista de serviços, verifique o status do serviço **Windows Management Instrumentation**. Se o serviço estiver em execução, o status é exibido como **Executando**.
4. Se o serviço não exibir um status **Executando**, clique com o botão direito em **Windows Management Instrumentation** e depois em **Iniciar**.

Serviço SSH

Você pode usar os seguintes comandos para verificar o status do serviço WMI e iniciar o serviço (se necessário):

- `service sshd status` — Exibe o status do serviço SSH.
- `service sshd start` — Inicia o serviço SSH.

Security (Segurança)

Se os links **Editar credenciais** ou **Iniciar coleta** continuarem desativados mesmo depois de selecionar um dispositivo na página **Dispositivos**, verifique se você está conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#).


Interface do usuário do SupportAssist Enterprise

A interface do usuário do Dell EMC SupportAssist Enterprise contém as seguintes guias:

- **Casos** — Exibe os casos de suporte que estão presentes para os dispositivos que você adicionou no SupportAssist Enterprise.
- **Dispositivos** — Exibe os dispositivos que você adicionou no SupportAssist Enterprise e o status deles. Você pode apontar para a guia **Dispositivos** e clicar em **Grupos** para acessar a página **Grupos de dispositivos**.
- **Configurações** — Permite a configuração das opções disponíveis no SupportAssist Enterprise. Você pode apontar para a guia **Configurações** e clicar nas opções disponíveis para acessar as seguintes páginas:
 - **Cronogramas de coleta** — Permite a seleção de um cronograma personalizado para coletar informações do sistema de dispositivos.
 - **Configurações de proxy** — Permite o ajuste das configurações de servidor proxy no SupportAssist Enterprise.
 - **Preferências** — Permite a configuração das preferências para tarefas, coletas, notificação por e-mail, relatórios e modo de manutenção.
 - **Informações de contato** — Permite a atualização dos detalhes dos contatos primários e secundários.
 - **Configurações de SMTP** — Permite a configuração dos detalhes do servidor SMTP utilizado pela empresa.
- **Coletas** — Mostra a lista de coletas que foram realizadas.


Na parte superior direita da área do título do SupportAssist Enterprise, você pode acessar links que permitem que você navegue até os recursos ou realize certas tarefas. A tabela a seguir descreve o uso dos links disponíveis.

Tabela 13. Links na área do título do SupportAssist Enterprise

Link	Descrição
Comunidade do SupportAssist Enterprise	Abre o site da comunidade do SupportAssist Enterprise em uma nova janela do navegador.
Sobre	Fornecer informações sobre a versão SupportAssist Enterprise, ID de registro, versão do arquivo de políticas, versão das configurações do dispositivo, e histórico de atualizações.
Nome de usuário	Exibe o nome de usuário do usuário conectado ao sistema atualmente. Aponte para o link nome de usuário para visualizar uma lista suspensa que contém os seguintes links: <ul style="list-style-type: none"> • Teste de conectividade — Abre a página Teste de conectividade de rede. • Testar o SupportAssist Enterprise — Abre a página Testar o SupportAssist Enterprise. • Logout — Permite que você faça logout do SupportAssist Enterprise. <p> NOTA: Os links Teste de conectividade e Teste do SupportAssist Enterprise são ativados apenas se você estiver conectado no SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados.</p>
Ícone de Ajuda	Como abrir a ajuda contextual.

Em alguns cenários, uma faixa amarela pode ser exibida na parte superior da interface do usuário do SupportAssist Enterprise. A tabela a seguir descreve as faixas que podem ser exibidas.

Tabela 14. Faixas na área do título do SupportAssist Enterprise

Faixa	Descrição
Não registrado	<p>Essa faixa é exibida se você não tiver concluído o registro do SupportAssist Enterprise. O banner não registrado exibe as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar agora — Para registrar o SupportAssist Enterprise. • Lembrar-me mais tarde — Para fechar a faixa com lembrete de 'não registrado'. Ela só será exibida novamente quando fizer um novo login no SupportAssist Enterprise. • Por que registrar — Para saber mais sobre a importância de registrar o SupportAssist Enterprise.
Atualização disponível	<p>Esta faixa é exibida nos seguintes cenários:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se uma atualização estiver disponível, mas você tiver desativado a atualização automática do aplicativo SupportAssist Enterprise, de arquivos de políticas e de arquivos de suporte ao produto. • Se ocorreu um erro durante a atualização do SupportAssist Enterprise. <p>A faixa 'atualização disponível' exibe as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atualizar agora — Para permitir que o SupportAssist Enterprise faça o download e instale a atualização. • Ignorar esta versão — Para ignorar a atualização. A faixa de atualização disponível não é mostrada novamente até a próxima versão da atualização estar disponível. • Lembrar-me mais tarde — Para fechar a faixa "atualização disponível". Ela não será exibida enquanto você não fizer um novo login no SupportAssist Enterprise. <p> NOTA: A faixa de atualização disponível só é exibida se você estiver conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos.</p>
Modo de manutenção	<p>Este banner é mostrado quando você coloca o SupportAssist Enterprise em modo de manutenção. Para obter mais informações sobre o modo de manutenção, consulte Compreenda o modo de manutenção.</p>

Links relacionados

- [Assistente de registro do SupportAssist Enterprise](#)
- [Página de login](#)
- [Página Casos](#)
- [Página Dispositivos](#)
- [Configurações](#)
- [Página Coletas](#)
- [Teste de conectividade de rede](#)
- [Testar o SupportAssist Enterprise](#)

Assistente de registro do SupportAssist Enterprise

O **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** orienta você durante a configuração e o registro do SupportAssist Enterprise. Os campos exibidos nas páginas do **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** são descritos nas seções a seguir.

Links relacionados

- [Bem-vindo](#)
- [Configurações do proxy](#)
- [Registro](#)
- [Resumo](#)
- [Registro do SupportAssist Enterprise](#)

Bem-vindo

A página **Bem-vindo** permite que você inicie o registro do SupportAssist Enterprise. Clique em **Avançar** para iniciar o registro do SupportAssist Enterprise.

Configurações do proxy

A página **Configurações de proxy** permite que você ajuste as configurações do servidor proxy.

 **NOTA:** A página **Configurações de proxy** só é exibida se você confirmar que o sistema conecta-se à Internet por meio de um servidor proxy.

A tabela a seguir proporciona informações sobre os campos exibidos na página **Configurações do proxy**.

Tabela 15. Configurações do proxy

Campo	Descrição
Usar as configurações do proxy	Selecione esta opção para permitir o ajuste das configurações do servidor proxy.
Nome ou endereço do servidor proxy	O nome ou endereço do servidor proxy.
Número da porta do proxy	O número da porta do servidor proxy.
O proxy precisa de autenticação	Selecione esta opção se o servidor proxy exige autenticação.
Username (Nome de usuário)	O nome de usuário necessário para conectar-se ao servidor proxy.
Password (Senha)	A senha necessária para conectar-se ao servidor proxy.

Registro

A página **Registro** permite que você forneça suas informações de contato e registre o SupportAssist Enterprise.

Os campos exibidos na página **Registro** são descritos na tabela a seguir.

Tabela 16. Registro

Campo	Descrição
Dados da empresa	
Nome da empresa	O nome da empresa.
País/Território	A localização da empresa.
Informações do contato primário	
Primeiro Nome	O primeiro nome do contato primário.
Sobrenome	O sobrenome do contato primário.
Telefone	O número do telefone do contato primário.
Telefone alternativo	O número do telefone alternativo do contato primário.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do contato primário. As notificações de e-mail do SupportAssist Enterprise serão enviadas para este endereço de e-mail.

Resumo

A página **Resumo** permite que você conclua a configuração. Clique em **Concluir** para abrir a página **Dispositivos** do SupportAssist Enterprise.

Página de login

A tabela a seguir descreve os campos mostrados na página de login do SupportAssist Enterprise.

Tabela 17. Página de login

Campo	Descrição
Username (Nome de usuário)	Nome de usuário necessário para login no SupportAssist Enterprise.
Password (Senha)	Senha necessária para login no SupportAssist Enterprise.
Login	Clique para fazer login no SupportAssist Enterprise.


Links relacionados

[Como fazer login no SupportAssist Enterprise](#)

Página Casos

A página **Casos** exibe os casos de suporte presentes dos dispositivos que você adicionou no SupportAssist Enterprise. Para dispositivos com contrato de serviço ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center, a página **Casos** exibe o status do caso independentemente do método de criação do caso. Por padrão, os casos de suporte exibidos são agrupados com o nome do respectivo dispositivo ou endereço IP do dispositivo. A hora e a data da última atualização exibidas no título do grupo indicam quando as informações do caso foram recuperadas da Dell pela última vez.

A lista **Opções de caso**, disponível na parte superior das informações dos casos, permite gerenciar casos de suporte abertos pelo SupportAssist Enterprise com base na sua necessidade. A seguir estão as opções disponíveis:


- **Suspender a atividade por 24 horas** — Para solicitar que o suporte técnico da Dell suspenda as atividades relacionadas a um caso de suporte por 24 horas. Após 24 horas, o suporte técnico da Dell retoma automaticamente as atividades relacionadas ao caso de suporte.
- **Retomar a atividade** — Para solicitar que o suporte técnico da Dell retome as atividades relacionadas a um caso de suporte.
 **NOTA: A opção Retomar atividade só é ativada se você tiver solicitado anteriormente a suspensão de atividades relacionadas a um caso de suporte.**
- **Solicitar o encerramento** — Para solicitar que o suporte técnico da Dell encerre um caso de suporte.

 **NOTA: Somente casos de suporte que foram abertos pelo SupportAssist Enterprise podem ser gerenciados usando a lista Opções de caso.**

O link **Atualizar** permite que você atualize os casos exibidos.


A tabela a seguir descreve as informações do caso de suporte para seus dispositivos Dell monitorados pelo SupportAssist Enterprise, conforme exibido na página **Casos**.

Tabela 18. Página Casos

Nome da coluna	Descrição
Caixa de seleção	Use para selecionar um caso de suporte para realização de ações de gerenciamento de caso.  NOTA: A caixa de seleção é exibida somente para os casos que foram criados automaticamente pelo SupportAssist Enterprise.
Nome/Endereço IP	Exibe o nome do dispositivo, o nome do host, ou endereço IP, dependendo das informações que você forneceu para o dispositivo. O nome do dispositivo é exibido como um link no qual você pode clicar para abrir a página Dispositivos .
Número	O identificador numérico atribuído ao caso de suporte.
Status	O estado atual do caso de suporte. O status de um caso de suporte pode ser:

Nome da coluna	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> · Enviado — O SupportAssist Enterprise enviou o caso de suporte. · Aberto — O suporte técnico da Dell abriu o caso de suporte enviado. · Em andamento — O suporte técnico da Dell está trabalhando no caso de suporte. · Adiado pelo cliente — O suporte técnico da Dell adiou o caso de suporte a pedido do cliente. · Reaberto — O caso de suporte foi fechado anteriormente e foi reaberto. · Suspenso — O suporte técnico da Dell suspendeu as atividades relacionadas ao caso de suporte por 24 horas conforme sua solicitação. · Fechamento solicitado — Você solicitou que o suporte técnico da Dell feche o caso de suporte. · Fechado - o caso de suporte está fechado. · Não aplicável — Um problema foi detectado pelo SupportAssist Enterprise, mas um caso de suporte não foi criado porque o dispositivo tem uma garantia expirada ou garantia básica do hardware. · Indisponível — Não foi possível recuperar o status do caso de suporte da Dell. · Desconhecido — O SupportAssist Enterprise não é capaz de determinar o status do caso de suporte.
Título	<p>O nome do caso de suporte, que identifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Método de geração de caso de suporte · Modelo do dispositivo · Dispositivo operando o sistema · ID do alerta, se disponível · Descrição do alerta, se disponível · Status da garantia · Descrição da resolução
Tipo de dispositivo	Indica o tipo de dispositivo.
Data de abertura	A data e a hora em que o caso de suporte foi aberto.
Fonte	<p>O método pelo qual o caso de suporte foi criado. A coluna Fonte pode exibir:</p> <ul style="list-style-type: none"> · SupportAssist — O caso de suporte foi criado automaticamente pelo SupportAssist Enterprise. · Telefone — O caso de suporte foi criado por contato telefônico com o suporte técnico da Dell. · E-mail — O caso de suporte foi criado por e-mail com o suporte técnico da Dell. · Bate-papo — O caso de suporte foi criado por meio de contato por chat com o suporte técnico da Dell. · Assistência técnica — O caso de suporte foi criado pela assistência técnica. · TechDirect — O caso de suporte foi criado pelo Dell TechDirect. · Outros — O caso de suporte foi criado por meio de contato com o suporte técnico da Dell por qualquer outro método.
Contrato de serviço	<p>O nível do contrato de serviço da Dell sob o qual o dispositivo está coberto. A coluna Contrato de serviço pode exibir:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Desconhecido — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de determinar o contrato de serviço. · Etiqueta de serviço inválida — A etiqueta de serviço do dispositivo é inválida. · Nenhum contrato de serviço — Este dispositivo não é coberto por um contrato de serviço da Dell. · Contrato de serviço expirado — O contrato de serviço do dispositivo expirou. · Suporte básico — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço básico para hardware da Dell. · ProSupport — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço ProSupport da Dell. · ProSupport Plus — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço ProSupport Plus da Dell. · ProSupport Flex for Data Center — O dispositivo está coberto por um contrato de serviço ProSupport Flex for Data Center.

Nome da coluna	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> · ProSupport One for Data Center ou ProSupport Flex for Data Center - O dispositivo está coberto por um contrato de serviço ProSupport One for Data Center ou ProSupport Flex for Data Center.
Service Tag	Um identificador alfanumérico único que permite que a Dell reconheça individualmente cada dispositivo Dell.

 **NOTA:** Ao verificar a existência de casos de suporte de um dispositivo específico, os casos de suporte desse dispositivo são exibidos no topo da página Casos com uma borda azul para as linhas apropriadas. Consulte [Como verificar a existência de casos de suporte](#).

Você pode optar por restringir os dispositivos com base no tipo, status de caso, tipo de contrato de serviço ou outros critérios. A seguir são apresentadas as opções disponíveis para restringir os dados exibidos:

- **Tipo de dispositivo**
 - Servidor
 - Armazenamento
 - Rede
 - Chassi
- **Status do caso**
 - Aberto
 - Enviado
 - Em andamento
 - Suspenso
 - Solicitados para o fechamento
- **Contrato de serviço**
 - Basic
 - ProSupport
 - ProSupport Plus
 - ProSupport Flex para Data Center
 - ProSupport One for Data Center ou ProSupport Flex for Data Center
- **Tipo de fonte**
 - E-mail
 - Telefone
 - Bate-papo
 - SupportAssist
 - Assistência técnica
 - TechDirect
 - Outros

 **NOTA:** Você também pode usar o ícone de filtro  disponível nos cabeçalhos da coluna para restringir os dados exibidos com base em uma palavra-chave específica.

Links relacionados

- [Opções de gerenciamento de caso](#)
- [Como filtrar os dados exibidos](#)
- [Como limpar o filtro de dados](#)
- [Como ordenar os dados exibidos](#)

Página Dispositivos

A página **Dispositivos** exibe os dispositivos que você adicionou e o status de funcionalidade do SupportAssist Enterprise para cada um deles. Na visualização padrão, a página **Dispositivos** exibe todos os dispositivos que você tiver adicionado.






A trilha de navegação é exibida na parte superior da página **Dispositivos**.













As opções a seguir, disponíveis na parte superior da lista de dispositivos, permitem a você executar certas tarefas:

















- **Adicionar dispositivo** — Para adicionar um único dispositivo ou para importar vários dispositivos.
- **Iniciar coleta** — Para iniciar uma coleta de um ou vários dispositivos.
- **Editar credenciais** — Para editar o nome de usuário e a senha exigidos para fazer login em um dispositivo e coletar informações do sistema.
- **Excluir** — Para excluir um dispositivo do SupportAssist Enterprise.
- **Objetivo da coleta** — Para selecionar um motivo para fazer uma coleta de vários dispositivos.
- **Atualizar** — Para atualizar a exibição do inventário de dispositivos.

A tabela a seguir descreve as informações de inventário geradas automaticamente para seus dispositivos Dell suportados, como exibidos na página **Dispositivos**.

Tabela 19. Página Dispositivos

Nome da coluna	Descrição
Caixa de seleção	<p>Use para selecionar o dispositivo para ver o painel de visão geral ou para realizar determinadas tarefas.</p> <p> NOTA: A caixa de seleção é desativada quando estão em andamento as seguintes tarefas iniciadas pelo SupportAssist Enterprise:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuração de SNMP • Instalação ou atualização do OMSA • Limpar log de evento do sistema • A coleta de informações do sistema imediatamente após a criação automática de um caso de suporte e também durante uma coleta iniciada manualmente
Nome/Endereço IP	<p>Exibe as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do dispositivo — Exibe o nome, nome de host ou endereço IP, dependendo das informações que você tenha fornecido sobre o dispositivo. • Status da coleta - Quando uma coleta ocorre, uma barra de progresso e uma mensagem correspondente são exibidas para indicar o status da coleta. As possíveis mensagens de status de coleta são as seguintes: <ul style="list-style-type: none"> – Para uma coleta que você iniciar manualmente: <p> NOTA: Quando uma coleta iniciada manualmente está em andamento, um ícone de  é exibido ao lado da barra de progresso. Clique no ícone de  para cancelar a coleta, se necessário.</p> <p> NOTA: Você pode cancelar uma coleta apenas quando o SupportAssist Enterprise estiver coletando dados do dispositivo. Você não pode cancelar uma coleta enquanto os dados coletados estão sendo enviados para a Dell.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Iniciando coleta * Coleta em andamento * Enviando coleta * Cancelando coleta – Para uma coleta automática que é iniciada devido à criação de um caso de suporte para um problema de hardware detectado:

Nome da coluna	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> * Iniciando coleta para caso de suporte * Coleta para caso de suporte em andamento * Enviando coleta para caso de suporte <p> NOTA: Se um problema de hardware é detectado em um dispositivo com um contrato Dell Basic Service, a coleta automática é iniciada. Entretanto, um caso de suporte não é criado para esse dispositivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para uma coleta periódica automática baseada na programação de coleta padrão ou configurada: <ul style="list-style-type: none"> * Iniciando coleta periódica * Coleta periódica em andamento * Enviando coleta periódica <p> NOTA: Em alguns casos, quando há uma coleta em andamento (manual) em um dispositivo, outra coleta (periódica) pode ser iniciada. Nesses casos, o status de coleta é exibido na seguinte ordem de prioridade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coleta manual - Coleta de caso de suporte - Coleta periódica <ul style="list-style-type: none"> · Modo de manutenção — Se o dispositivo é colocado em modo de manutenção, o ícone do modo de manutenção  é exibido.
Modelo	Modelo do dispositivo. Por exemplo, PowerEdge M820.
Status	<p>Exibe o status da funcionalidade do SupportAssist Enterprise no dispositivo, e a data e hora em que o status foi gerado. O status pode ser categorizado da seguinte forma:</p> <p>Status informativo</p> <ul style="list-style-type: none"> ·  OK — o dispositivo está configurado corretamente para a funcionalidade do SupportAssist Enterprise. ·  Instalando o OMSA — A instalação ou atualização do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está em andamento. ·  Configurando o SNMP — Ajustando as configurações de SNMP do dispositivo está em andamento. ·  Limpando o log de evento do sistema — A limpeza do log dos eventos do sistema está em andamento. ·  Limpeza do log dos eventos do sistema concluída — O log dos eventos do sistema foi removido com sucesso. <p>Status de aviso</p> <ul style="list-style-type: none"> ·  OMSA não instalado — O OMSA não foi instalado no dispositivo. ·  SNMP não configurado; a versão do OMSA não é a mais recente — As configurações de SNMP do dispositivo não foram definidas e a versão do OMSA instalada no dispositivo é anterior à versão recomendada do OMSA para o SupportAssist Enterprise. ·  SNMP não configurado — As configurações de SNMP do dispositivo não foram definidas. ·  Nova versão do OMSA disponível — Uma versão mais recente do OMSA está disponível para instalação no dispositivo.

Nome da coluna	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ·  OMSA instalado, reinicialize o dispositivo adicionado - A instalação do OMSA foi concluída no dispositivo. Reinicie o dispositivo para que as modificações entrem em vigor. <p>Status de erro</p> <ul style="list-style-type: none"> ·  Não foi possível adicionar o dispositivo - O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo no grupo Preparação porque o dispositivo não satisfaz alguns pré-requisitos. Para obter mais informações sobre o grupo Preparação, consulte Grupos de dispositivos predefinidos. ·  Não foi possível configurar o SNMP — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o destino da interceptação SNMP do dispositivo. ·  Não foi possível verificar a configuração do SNMP — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de verificar a configuração de SNMP do iDRAC. ·  Não foi possível instalar o OMSA — Não foi possível concluir a instalação do OMSA. ·  OMSA não suportado — A instalação do OMSA não é suportada. ·  Não foi possível acessar o dispositivo — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de se comunicar com o dispositivo. ·  Falha de autenticação — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de fazer login no dispositivo. ·  Não foi possível reunir informações do sistema — o SupportAssist Enterprise não foi capaz de reunir informações do sistema do dispositivo. ·  Espaço em disco insuficiente para reunir informações do sistema — O servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado não tem espaço suficiente para reunir informações do sistema do dispositivo. ·  Não foi possível exportar a coleta — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de processar as informações do sistema coletadas. ·  Não foi possível enviar as informações do sistema — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas para a Dell. ·  Falha na limpeza do log de evento do sistema — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de limpar o log de evento do sistema ou os logs de gerenciamento de sistema incorporado no dispositivo. ·  Modo de manutenção — O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo em modo de manutenção automático por causa de uma tempestade de alertas. Nenhum caso novo de suporte é criado enquanto o dispositivo estiver em manutenção. Para mais informações, consulte Compreenda o modo de manutenção. <p> NOTA: O status de  pode ser exibido como um link no qual você pode clicar para visualizar uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução.</p>

Você pode optar por restringir os dispositivos com base no tipo, grupo ou outros critérios. A seguir são apresentadas as opções disponíveis para restringir os dados exibidos:

- **Tipo de dispositivo**
 - Servidor
 - Armazenamento
 - Rede
 - Chassi
- **Grupos**
 - Padrão

- **Preparação**
- Grupos personalizados



NOTA: Você também pode usar o ícone de filtro  disponível nos cabeçalhos da coluna para restringir os dados exibidos com base em uma palavra-chave específica.

A página **Dispositivos** também exibe os seguintes painéis, com base nas suas ações:

- Painel de visão geral do dispositivo — Quando apenas um dispositivo está selecionado. Consulte [Painel de visão geral do dispositivo](#).
- Painel **Importação de dispositivo** — Quando você importa vários dispositivos usando um arquivo .csv. Consulte [Painel Importação de dispositivo](#).
- Painel **Coleta de vários dispositivos** — Quando uma coleta de vários dispositivos está em andamento. Consulte [painel Coleta de vários dispositivos](#).

Links relacionados

- [Como adicionar dispositivos](#)
- [Como editar as credenciais de dispositivos](#)
- [Como apagar um dispositivo](#)
- [Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo](#)
- [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#)
- [Como verificar casos de suporte para um dispositivo específico](#)
- [Como filtrar os dados exibidos](#)
- [Como limpar o filtro de dados](#)
- [Como ordenar os dados exibidos](#)

Janela Adicionar único dispositivo ou importar vários dispositivos

A janela **Adicionar único dispositivo ou importar vários dispositivos** permite adicionar dispositivos.

Você pode escolher uma das seguintes opções para adicionar dispositivos:

- **Único dispositivo** (padrão) — Para adicionar um único dispositivo.
- **Vários dispositivos** — Para importar vários dispositivos usando um arquivo .csv.





Adicionar único dispositivo

A página **Adicionar único dispositivo** permite que você selecione o tipo de dispositivo e forneça detalhes do dispositivo que você quer adicionar.

A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na página **Adicionar único dispositivo**

Tabela 20. Adicionar único dispositivo

Campo	Descrição
Tipo de dispositivo	Mostra uma lista dos tipos de dispositivos que você pode adicionar. Os tipos de dispositivo disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> • Chassi • Fluid File System (FluidFS) • iDRAC • Rede • Peer Storage (PS) / EqualLogic • PowerVault • Servidor / Hipervisor

Campo	Descrição
	· Storage Center (SC) / Compellent
Endereço IP / Nome de host	Endereço IP ou nome de host do dispositivo que você quer adicionar.  NOTA: Para adicionar uma matriz de armazenamento EqualLogic, digite o endereço IP de gerenciamento.
Nome (opcional)	Um nome opcional que você quer usar para identificar o dispositivo. Se fornecido, esse nome é usado para identificar o dispositivo no SupportAssist Enterprise.
Ativar monitoramento	Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore o dispositivo para verificar se há problemas de hardware.  NOTA: A opção Ativar monitoramento é exibida somente para os seguintes Tipos de dispositivo: Servidor / Hipervisor, iDRAC, Chassi e Rede.
Configurar parâmetros SNMP	Para permitir que o SupportAssist Enterprise configure os parâmetros de SNMP do dispositivo, que é um prerequisite para monitorar o dispositivo quanto a problemas de hardware. Com a configuração dos parâmetros de SNMP, alertas (armadilhas de SNMP) do dispositivo são encaminhados para o servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.  NOTA: A opção Configurar parâmetros de SNMP só é exibida para os seguintes tipos de dispositivo: servidor, iDRAC e hipervisor.
Instalar ou atualizar o OMSA	Para permitir que o SupportAssist Enterprise instale ou atualize a versão recomendada do OMSA no dispositivo. A instalação ou atualização do OMSA é necessária para gerar alertas e coletar informações do sistema do dispositivo.  NOTA: A opção Instalar ou atualizar o OMSA só é exibida somente para os seguintes tipos de dispositivo: servidor e hipervisor.

 **NOTA: Se o registro do SupportAssist Enterprise não for concluído, quando você selecionar a opção Ativar monitoramento, será mostrada uma mensagem solicitando que você conclua o registro.**

Links relacionados

- [Como adicionar um servidor ou hipervisor](#)
- [Como adicionar um iDRAC](#)
- [Como adicionar um chassi](#)
- [Como adicionar um dispositivo de rede Dell](#)
- [Como adicionar uma matriz de armazenamento PowerVault série MD](#)
- [Como adicionar uma matriz de armazenamento Dell EqualLogic série PS](#)
- [Como adicionar uma solução de armazenamento Dell Storage série SC](#)
- [Como adicionar um dispositivo NAS Dell Fluid File System \(FluidFS\)](#)

Credenciais do dispositivo

A página **Credenciais do dispositivo** permite que você forneça as credenciais necessárias para conectar e identificar o dispositivo.

A tabela a seguir descreve os campos mostrados na página **Credenciais do dispositivo**.

Tabela 21. Credenciais do dispositivo

Campo	Descrição
Username (Nome de usuário)	O nome de usuário de uma conta de usuário que tenha privilégios administrativos ou elevados no dispositivo.
Password (Senha)	A senha de uma conta de usuário que tenha privilégios administrativos ou elevados no dispositivo.
Senha de ativação	A senha de ativação configurada no dispositivo.
Cadeia de caracteres da comunidade	A cadeia de caracteres da comunidade configurada no dispositivo.

 **NOTA:** A Senha de ativação e Cadeia de caracteres da comunidade são aplicáveis somente para dispositivos de rede da Dell.

 **NOTA:** A cadeia de caracteres da comunidade também é aplicável às matrizes de armazenamento Dell EqualLogic.

 **NOTA:** As credenciais do dispositivo não são necessárias para a adição de dispositivos Dell PowerVault. Portanto, a página Credenciais do dispositivo não é mostrada quando você adiciona um dispositivo PowerVault.

Atribuir grupo de dispositivos (opcional)

A página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** permite que você atribua o dispositivo a um grupo personalizado de dispositivos.

A tabela a seguir descreve os campos da tela no **Atribuir Grupo de dispositivos (opcional)** página.

Tabela 22. Atribuir grupo de dispositivos (opcional)

Campo	Descrição
Nome	O nome que você forneceu ao dispositivo.
Grupo atual	O grupo de dispositivos ao qual o dispositivo foi atribuído.
Atribuir outro grupo	Os grupos de dispositivos disponíveis para os quais você pode atribuir o dispositivo.

Página Resumo

A página **Resumo** mostra o status e os detalhes da adição do dispositivo.

Tabela 23. Página Resumo

Campo	Descrição
Name (Nome)	O nome de exibição que você forneceu para o dispositivo.
Endereço IP / nome de host	O endereço IP ou nome de host que você forneceu para o dispositivo.
Etiqueta de serviço	Um identificador alfanumérico único que permite que a Dell reconheça individualmente cada dispositivo Dell.
Tipo de dispositivo	O tipo de dispositivo.
Modelo	O modelo do dispositivo.
Tipo de OS	O sistema operacional instalado no dispositivo.
Agrupar	O grupo de dispositivos ao qual o dispositivo está atribuído.

Importar vários dispositivos

A página **Importar vários dispositivos** permite que você adicione vários dispositivos com um arquivo .csv.

Os campos a seguir são mostrados na página **Importar vários dispositivos**:

- **Procurar** — Para selecionar um arquivo .csv que contém detalhes dos dispositivos que você deseja importar.
- **Fazer download do modelo em .csv** — Para fazer o download de um modelo em formato .csv que você pode usar para importar vários dispositivos.
- **Ativar monitoramento** — Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore os dispositivos quanto a problemas de hardware. Pode ser necessário realizar outras configurações ou instalações para que o SupportAssist Enterprise monitore possíveis problemas de hardware nos dispositivos.

 **NOTA: O monitoramento dos problemas de hardware só é suportado no servidor e nos dispositivos de rede Dell.**

Links relacionados

[Como importar vários dispositivos](#)

Importar dispositivos

A página **Importar dispositivos** exibe o status e o resultado da importação do dispositivo.

A página **Importar dispositivos** mostra o seguinte:

- Barra de andamento que indica o status da importação do dispositivo
- O resultado da importação do dispositivo
- Número total de dispositivos processados

O resultado da importação do dispositivo é exibido em formato de texto e gráfico. O resultado da importação do dispositivo é classificado assim:

- **Dispositivos adicionados ao inventário** — Número de dispositivos que foram detectados com sucesso e adicionados ao inventário do dispositivo.
- **Dispositivos com dependência são adicionados ao grupo de preparação** — Número de dispositivos que foram detectados, mas que não atenderam a alguns prerrequisitos. Para adicionar um dispositivo no grupo de preparação ao inventário de dispositivos, revalide o dispositivo depois que os prerrequisitos forem atendidos.

 **NOTA: Os recursos do SupportAssist Enterprise não estão disponíveis para os dispositivos do grupo de Preparação.**

- **Dispositivos com falha** — Número de dispositivos que não foi possível detectar.
- **Salvar lista de dispositivos com falha** — Para exportar detalhes dos dispositivos que não foram detectados. O arquivo .csv exportado conterá o motivo e a solução do problema de importação.

 **NOTA: A opção Salvar lista de dispositivos com falha é exibida apenas se não for possível detectar os dispositivos.**

Ao importar dispositivos que fazem parte de um ou mais domínios usando um arquivo .csv, se o SupportAssist Enterprise detectar que as credenciais de dois desses dispositivos de um determinado domínio estão incorretas, a operação de importação é pausada para os demais dispositivos nesse domínio. A operação de importação é pausada para evitar o bloqueio automático da conta do domínio devido a repetidas falhas de autenticação. Para dispositivos de outros domínios incluídos no arquivo .csv, o processo de importação continua normalmente. Se o processo de importação for pausado para dispositivos de um determinado domínio, a opção **Retomar** é exibida. Você pode clicar em **Retomar** para continuar o processo de importação para os demais dispositivos nesse domínio.

Você pode também usar as seguintes opções que estão disponíveis na página **Importar dispositivos**:

- **Fechar** — Para fechar a página **Importar dispositivos**. Você pode ver o status de progresso no painel **Dispositivos**.
- **Cancelar** — Para cancelar o processo de importação do dispositivo.

Painel Importação do dispositivo

O painel **Importação do dispositivo** exibe o status e o resultado de importação do dispositivo. Esse painel é mostrado na página **Dispositivos** página quando você importa vários dispositivos usando um arquivo .csv.

O painel **Importação do dispositivo** apresenta o seguinte:

- Data e hora de início da importação do dispositivo
- Barra de andamento que indica o status da importação do dispositivo
- O resultado da importação do dispositivo

- Número total de dispositivos processados

O resultado da importação do dispositivo é exibido em formato de texto e gráfico. O resultado da importação do dispositivo é classificado assim:

- **Dispositivos adicionados ao inventário** — Número de dispositivos que foram detectados com sucesso e adicionados ao inventário do dispositivo.
- **Dispositivos com dependência são adicionados ao grupo de preparação** — Número de dispositivos que foram detectados, mas que não atenderam a alguns prerrequisitos. Para adicionar um dispositivo no grupo de preparação ao inventário de dispositivos, revalide o dispositivo depois que os prerrequisitos forem atendidos.

 **NOTA: Os recursos do SupportAssist Enterprise não estão disponíveis para os dispositivos do grupo de Preparação.**

- **Dispositivos com falha** — Número de dispositivos que não foi possível detectar.
- **Salvar lista de dispositivos com falha** — Para exportar detalhes dos dispositivos que não foram detectados. O arquivo .csv exportado conterá o motivo e a solução do problema de importação.

 **NOTA: A opção Salvar lista de dispositivos com falha é exibida apenas se não for possível detectar os dispositivos.**

Enquanto a importação do dispositivo estiver em andamento, você pode clicar em **Cancelar** para interromper o processo de importação do dispositivo.

Ao importar dispositivos que fazem parte de um ou mais domínios usando um arquivo .csv, se o SupportAssist Enterprise detectar que as credenciais de dois desses dispositivos de um determinado domínio estão incorretas, a operação de importação é pausada para os demais dispositivos nesse domínio. A operação de importação é pausada para evitar o bloqueio automático da conta do domínio devido a repetidas falhas de autenticação. Para dispositivos de outros domínios incluídos no arquivo .csv, o processo de importação continua normalmente. Se o processo de importação for pausado para dispositivos de um determinado domínio, a opção **Retomar** é exibida. Você pode clicar em **Retomar** para continuar o processo de importação para os demais dispositivos nesse domínio.

Por padrão, o painel **Importação de dispositivo** é mostrado em formato expandido. Você pode recolher um ou expandir a tela do painel **Importação de dispositivo** usando as seguintes opções:

- **Ocultar Detalhes** — Recolhe o painel **Importação de dispositivo**. Nesse modo, somente o estado de progresso da importação do dispositivo é mostrado.
- **Mostrar detalhes** — Expande o painel **Importação do dispositivo**.


Depois que os dispositivos forem importados, você poderá clicar em **x** para fechar o painel **Importação do dispositivo**.

Painel de visão geral do dispositivo

O painel de visão geral do dispositivo mostra os detalhes de um dispositivo e permite que você execute certas operações nesse dispositivo. Esse painel é mostrado quando você seleciona apenas um único dispositivo na página **Dispositivos**.

Tabela 24. Painel de visão geral do dispositivo

Campo	Descrição
Tarefas	<ul style="list-style-type: none"> • Limpar log de evento do sistema — Para limpar o log de evento do sistema (SEL) ou o log do gerenciamento do sistema incorporado (ESM). • Verificar casos — Para verificar casos presentes para um dispositivo. • Modo de manutenção <ul style="list-style-type: none"> – Ativar — Para colocar o dispositivo em modo de manutenção. – Desativar — Para colocar o dispositivo no modo normal. • Dependências <ul style="list-style-type: none"> – Instalar / atualizar o OMSA — Para instalar ou atualizar o OMSA no dispositivo.

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> – Configurar o SNMP — Para configurar os parâmetros de SNMP do dispositivo.
Status	Mostra se o dispositivo pode ser acessado no sistema local (servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado).
Name (Nome)	Exibe o nome de exibição que você forneceu para o dispositivo.
Endereço IP / nome do host	Exibe o endereço IP ou nome do host do dispositivo.
Etiqueta de serviço	Exibe um identificador alfanumérico único que permite que a Dell reconheça individualmente o dispositivo.
Tipo de dispositivo	Exibe o tipo do dispositivo. Por exemplo, Servidor.
Modelo	Exibe as informações de modelo do dispositivo. Por exemplo, PowerEdge M820.
Sistema operacional	Exibe o sistema operacional instalado no dispositivo.
Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> • Ativar — Para ativar o monitoramento de problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo. • Desativar — Para desativar monitoramento de problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo.
Revalidar	Para verificar se um dispositivo presente no grupo Preparação satisfaz os pré-requisitos para ativar os recursos do SupportAssist Enterprise.
Coleções	<p>Exibe uma lista suspensa que contém o histórico de coleta de dados. Você pode selecionar uma data e hora na lista para visualizar os dados que foram coletados.</p> <p> NOTA: A lista suspensa só é exibida se os dados tiverem sido coletados do dispositivo.</p>
Próxima coleta programada	Exibe a data e a hora da próxima coleta de dados programada.

Janela Coleta de vários dispositivos

A janela **Coleta de vários dispositivos** solicita que você informe detalhes sobre a coleta de vários dispositivos que pretende iniciar.

A tabela a seguir descreve os itens mostrados na janela **Coleta de vários dispositivos**.

Tabela 25. Janela Coleta de vários dispositivos

Campo	Descrição
Nome da coleta (opcional)	O nome que você quer atribuir à coleta.
Solicitação de suporte da Dell/número do caso (opcional)	O identificador do caso que você quer associar à coleta.
E-mail (opcional)	O endereço de e-mail ou o nome do contato do Suporte Técnico da Dell.
Upload da coleta	<ul style="list-style-type: none"> • Selecione esta opção para fazer o upload da coleta para a Dell depois que ela for concluída. • Desmarque a opção para salvar a coleta apenas no sistema local (servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado).

Painel Coleta de vários dispositivos

O painel **Coleta de vários dispositivos** exibe o status da coleta de vários dispositivos. Esse painel **Coleta de vários dispositivos** é mostrado na página **Dispositivos**, enquanto a coleta de dados de vários dispositivos está em andamento.

O painel **Coleta de vários dispositivos** mostra o seguinte:

- Barra de andamento que indica o status da coleta
- Mensagem de status da coleta
- Número de coletas concluídas e o número total de coletas
- Nome atribuído à coleta

O botão **Cancelar** permite cancelar a coleta a qualquer momento.

 **NOTA: Quando a coleta de dados é concluída, o painel Coleta de vários dispositivos é fechado automaticamente e os detalhes da coleta são exibidos na página Coletas.**

Página Grupos de dispositivos

A página **Grupos de dispositivos** permite que você crie e gerencie grupo de dispositivos.

A opção **Criar grupo de dispositivos**, disponível na parte superior da página **Grupos de dispositivos** permite criar um novo grupo de dispositivos.

Na parte superior da página **Grupos de dispositivos**, a trilha de navegação é exibida. Você pode clicar em **Início** na trilha de navegação para ir para a página **Dispositivos**.

A lista **Selecionar ações de grupo** permite que você selecione uma ação que queira realizar no grupo. A seguir são apresentadas as ações disponíveis:

- **Gerenciar dispositivos** — Para adicionar ou remover dispositivos de um grupo de dispositivos.
- **Gerenciar credenciais** — Para fornecer as credenciais dos tipos de dispositivos incluídos em um grupo de dispositivos.
- **Gerenciar contatos** — Para fornecer as informações de contato e de envio de peças de cada tipo de dispositivo incluído em um grupo de dispositivos.
- **Editar/Apagar grupo** — Para editar os detalhes do grupo de dispositivos ou apagá-lo.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas na página **Grupos de dispositivos**.

Tabela 26. Grupos de dispositivos

Nome da coluna	Descrição
Caixa de seleção	Use para selecionar um grupo de dispositivos para executar uma ação.
Name (Nome)	Exibe o nome do grupo de dispositivos e o número total de dispositivos no grupo de dispositivos.
Descrição	Exibe a descrição fornecida para o grupo de dispositivos.

Links relacionados

[Como gerenciar dispositivos](#)

[Gerenciar credenciais](#)

[Gerenciar Contatos](#)

[Editar/Excluir grupo de dispositivos](#)

Como gerenciar dispositivos

A janela **Gerenciar dispositivos** permite que você adicione ou remova dispositivos de um grupo de dispositivos.

Na janela **Gerenciar dispositivos**:

- O painel **Padrão** exibe todos os dispositivos que não estão inclusos no grupo **Padrão**.

- O painel **Agrupados** exibe dispositivos que estão inclusos no atual grupo de dispositivos.

A tabela a seguir fornece informações sobre os campos exibidos na janela **Gerenciar dispositivos**.

Tabela 27. Como gerenciar dispositivos

Campo	Descrição
Nome	Exibe o nome de exibição, nome do host, ou endereço IP fornecido ao adicionar o dispositivo.
Modelo	Modelo do dispositivo. Por exemplo, PowerEdge M820.
Service Tag	Exibe um identificador alfanumérico único que permite que a Dell reconheça individualmente cada dispositivo Dell.
Salvar	Clique para salvar as alterações que você realizou.
Cancelar	Clique para descartar as alterações que você realizou.



NOTA: Você pode usar o ícone de filtro  exibido nos títulos de colunas para filtrar os dados exibidos.

Links relacionados

[Página Grupos de dispositivos](#)

[Como gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos](#)

Gerenciar credenciais

A janela **Gerenciar credenciais** permite que você forneça as credenciais para os tipos de dispositivos inclusos em um grupo de dispositivos.

O painel esquerdo na janela **Gerenciar credenciais** exibe os tipos de dispositivos, e o painel direito permite que você forneça as credenciais. A tabela a seguir fornece informações sobre os campos exibidos na seção **Credenciais**.

Tabela 28. Gerenciar credenciais

Campo	Descrição
Username (Nome de usuário)	Permite que você visualize ou edite o nome de usuário de um tipo de dispositivo.
Password (Senha)	Permite que você edite a senha de um tipo de dispositivo em um formato mascarado.
Salvar	Clique para salvar as credenciais.
Avançar	Clique para navegar até o próximo tipo de dispositivo exibidos no painel esquerdo.
Fechar	Clique para fechar a janela Gerenciar credenciais .

Links relacionados

[Página Grupos de dispositivos](#)

[Como gerenciar as credenciais de um grupo de dispositivos](#)

Gerenciar Contatos

A janela **Gerenciar contatos** permite que você forneça as informações de contato e informações para expedição de peças para um grupo de dispositivos.

A tabela a seguir fornece informações sobre os campos exibidos na janela **Gerenciar contatos**.

Tabela 29. Gerenciar Contatos

Campo	Descrição
Usar o padrão	Opte por usar as informações de contato já disponíveis na página Configurações → Informações de contato .
Primário	Selecione para fornecer as informações do contato primário.
Secondary (Secundário)	Selecione para fornecer as informações do contato secundário.
Primeiro Nome	Permite que você visualize ou edite o primeiro nome do contato primário ou secundário.
Sobrenome	Permite que você visualize ou edite o sobrenome do contato primário ou secundário.
Telefone	Permite que você visualize ou edite o número de telefone do contato primário ou secundário.
Telefone alternativo	Permite que você visualize ou edite o número de telefone alternativo do contato primário ou secundário.
Endereço de e-mail	Permite que você visualize ou edite o endereço de e-mail do contato primário ou secundário.
Método de contato preferencial	Permite que você selecione o método de contato preferencial. As opções disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> · Telefone · E-mail
Horas de contato preferencial	Permite que você visualize ou edite as horas preferenciais nas quais o suporte técnico da Dell pode entrar em contato com seu contato primário ou secundário em caso de quaisquer problemas com os dispositivos monitorados.
Fuso horário	Permite que você selecione o fuso horário do contato primário ou secundário.
Expedição de peças (Opcional)	
Endereço Cidade País Estado/Província/Região CEP	Permite que você visualize ou edite o endereço para o qual deverá ser expedida uma peça de reposição.

Links relacionados

[Página Grupos de dispositivos](#)

[Como visualizar e atualizar as informações de contato de um grupo de dispositivos](#)

Editar/Excluir grupo de dispositivos

A janela **Editar/excluir grupo de dispositivos** permite que você edite os detalhes do grupo de dispositivos ou exclua um grupo de dispositivos.

A tabela a seguir fornece informações sobre os campos exibidos na janela **Editar/Excluir grupo de dispositivos**.

Tabela 30. Editar/Excluir grupo de dispositivos

Campo	Descrição
Name (Nome)	Permite que você visualize ou edite o nome do grupo de dispositivos.
Descrição	Permite que você visualize ou edite a descrição do grupo de dispositivos.
Atualizar	Clique para salvar as informações editadas do grupo de dispositivos.

Campo	Descrição
Apagar	Clique para apagar o grupo de dispositivos.
Cancelar	Clique para descartar as alterações que você realizou.

Links relacionados

[Página Grupos de dispositivos](#)

[Como editar detalhes de um grupo de dispositivos](#)

[Como excluir um grupo de dispositivos](#)

Página Coletas

A página **Coletas** exibe as coletas que foram executadas. Na página **Coletas**, você pode ver os dados coletados, fazer download de coletas de vários dispositivos e também enviar coletas para a Dell.

Na parte superior da página **Coletas**, a trilha de navegação é exibida. Você pode clicar em **Início** na trilha de navegação para ir para a página **Dispositivos**.

A opção **Enviar** exibida na parte superior da lista de coletas permite enviar uma coleta para a Dell. A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Coletas**.

Tabela 31. Página Coletas

Nome da coluna	Descrição
Caixa de seleção	Use para selecionar uma coleta para visualização do painel de visão geral da coleta e para enviar uma coleta.
Nome	O nome do dispositivo ou da coleta. Para coletas de um único dispositivo, o nome é seguido pelo tipo de coleta. Por exemplo, manual, periódica e assim por diante.
Data da coleta	A data e a hora em que a coleta foi iniciada.
Caso	O identificador numérico do caso de suporte.
Status do upload	O status do upload da coleta.

Painel de visão geral da coleta

O painel de visão geral da coleta mostra os detalhes de uma coleta e permite que você veja ou faça download dos dados coletados. Esse painel é mostrado quando você seleciona uma coleta exibida na página **Coletas**.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas no painel de visão geral da coleta.

Tabela 32. Painel de visão geral da coleta

Campo	Descrição
Nome	O nome atribuído à coleta.
Status do upload	O status do upload da coleta.
Data	A data e a hora em que a coleta foi iniciada.
Endereço IP / nome de host	O endereço IP do nome de host do dispositivo.
Service Tag	Um identificador alfanumérico único que permite que a Dell reconheça individualmente cada dispositivo Dell.
Status da coleta	O status da coleta do dispositivo.
Visualizar coleta (apenas para coletas do servidor)	Clique para abrir uma coleta de um servidor no Visualizador de configurações .

Campo	Descrição
Download da coleta (somente para coletas de armazenamento, rede, chassi e vários dispositivos)	Clique para fazer download da coleta como um arquivo .zip.

Configurações

A guia **Configurações** permite a configuração das opções disponíveis no SupportAssist Enterprise. Você pode apontar para a guia **Configurações** e clicar nas opções disponíveis para acessar as seguintes páginas:

- **Cronogramas de coleta** — Para configurar o cronograma para a coleta periódica de informações do sistema para cada tipo de dispositivo.
- **Configurações de proxy** — Para ajustar as configurações do servidor proxy disponível em seu ambiente. Esta configuração só é necessária se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado conectar-se à Internet por meio de um servidor proxy.
- **Preferências** — Para configurar suas preferências para o seguinte: atualizações automáticas, coleta de dados, notificações por e-mail, relatório de recomendações, e modo de manutenção.
- **Informações de contato** — Para visualizar e atualizar os contatos primário e secundário do SupportAssist Enterprise de sua empresa.
- **Configurações de SMTP** — Para configurar os detalhes do servidor SMTP utilizado por sua empresa. Essa configuração só é aplicável se sua empresa utilizar um servidor SMTP. Se sua empresa não utiliza um servidor SMTP, você pode não receber certos e-mails de notificação do SupportAssist Enterprise.

Links relacionados

- [Cronogramas de coleta](#)
- [Configurações do proxy](#)
- [Preferências](#)
- [Informações de contato](#)
- [Configurações de SMTP](#)

Cronogramas de coleta

A página **Cronogramas de coleta** permite que você programe a coleta de informações do sistema de dispositivos.

Na parte superior da página **Cronogramas de coleta**, a trilha de navegação é exibida. Você pode clicar em **Início** na trilha de navegação para ir para a página **Dispositivos**.

A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na página **Cronogramas de coleta**.

- **NOTA: As opções na página Cronogramas de coleta só são ativadas se a opção Regularmente, como especificado nos Cronogramas de coleta for selecionada na página Preferências.**
- **NOTA: Se os dispositivos forem cobertos pelo contrato de serviço ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center, quando a opção Regularmente conforme especificado nos Cronogramas de coleta não estiver selecionada, você não receberá algumas informações de relatório sobre seus dispositivos.**

Tabela 33. Cronogramas de coleta

Campo	Descrição
Tipo de dispositivo	Os tipos de dispositivos disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> • Chassi • Fluid File System (FluidFS) • iDRAC • Rede • Peer Storage (PS) / EqualLogic • PowerVault • Servidor / Hipervisor

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Storage Center (SC) / Compellent
Repete-se a cada	<p>Permite que você selecione a frequência na qual serão realizadas as coletas de informações do sistema. As opções disponíveis são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum • Semana • Mês
Especifique dia e hora	<p>Permite que você selecione o dia e hora para coleta de informações do sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se você selecionar Nenhum, a coleta periódica de informações do sistema é desativada para o Tipo de dispositivo selecionado. • Se você selecionar Semanalmente, as opções disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> – Semanas (1 ou 2) – Dia da semana (domingo, segunda, terça, quarta, quinta, sexta e sábado) – Hora (no formato hh:mm) • Se você selecionar Mensalmente, as opções disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> – Semana do mês (Primeira, Segunda, Terceira, Quarta e Última) – Dia da semana (domingo, segunda, terça, quarta, quinta, sexta e sábado) – Hora (no formato hh:mm) – Meses (1 ou 3)
Data da próxima coleta	Exibe a data e a hora da próxima coleta de informações do sistema.

Links relacionados

[Como personalizar o cronograma para coleta periódica de informações do sistema](#)

Configurações do proxy

A página **Configurações do proxy** permite que você ajuste as configurações do servidor proxy disponível em seu ambiente.

Na parte superior da página **Configurações de proxy**, a trilha de navegação é exibida. Você pode clicar em **Início** na trilha de navegação para ir para a página **Dispositivos**.

 **NOTA:** Os ajustes na configuração do proxy só são necessários se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado conectar-se à internet por meio de um servidor proxy.

A tabela a seguir proporciona informações sobre os itens exibidos na página **Configurações do proxy**.

Tabela 34. Configurações do proxy

Campo	Descrição
Usar as configurações do proxy	Selecione esta opção para permitir o ajuste das configurações do servidor proxy.
Nome do host / Endereço IP	Exibir ou editar o endereço ou nome do servidor proxy.
Port (Porta)	Exibir ou editar o número de porta do servidor proxy.
O proxy precisa de autenticação	Selecione esta opção se forem necessários um nome de usuário e uma senha para fazer login no servidor proxy.
Nome de usuário	Exiba ou edite o nome de usuário necessário para conectar-se ao servidor proxy.
Password (Senha)	Edite a senha necessária para fazer login no servidor proxy.

Links relacionados

[Como ajustar as configurações do servidor proxy](#)


Preferências



A página **Preferências** permite o ajuste das configurações de coleta de dados, atualizações automáticas, configurações do relatório de recomendações e do modo de manutenção.

Na parte superior da página **Preferências**, a trilha de navegação é exibida. Você pode clicar em **Início** na trilha de navegação para ir para a página **Dispositivos**.

A tabela a seguir fornece informações sobre as opções exibidas na página **Preferências**.

Tabela 35. Preferências

Campo	Descrição
Tarefas automatizadas	
Atualizam automaticamente o seguinte:	Exibe opções para download e instalação automáticos das atualizações mais recentes, quando disponíveis. O download e a instalação das atualizações ocorrem em segundo plano. Se houver um problema durante a atualização, será exibida uma mensagem de erro apropriada.  NOTA: A Dell recomenda que você selecione a atualização automática para assegurar que o SupportAssist Enterprise está atualizado com os mais recentes recursos e aprimoramentos.
Aplicativo SupportAssist Enterprise	Selecione esta opção para realizar automaticamente o download e a instalação da atualização do aplicativo SupportAssist Enterprise quando estiver disponível.
Arquivos de políticas	Selecione esta opção para realizar automaticamente o download e a instalação da atualização dos arquivos de políticas quando estiverem disponíveis.
Arquivos de suporte do produto	Selecione esta opção para realizar automaticamente o download e a instalação da atualização do suporte do dispositivo quando estiverem disponíveis.
Coletar automaticamente as informações de estado do sistema:	
Em um cronograma regular, conforme especificado no cronograma de coleta	Selecione esta opção para ativar a programação de coleta periódica de informações do sistema de cada tipo de dispositivo.
Quando um novo caso de suporte é criado	Selecione esta opção para iniciar manualmente uma coleta de logs do sistema quando um novo caso de suporte é gerado.
Configurações de e-mail	
Receber notificação por e-mail quando um novo caso de suporte for aberto	Selecione esta opção para receber uma notificação por e-mail quando um novo caso de suporte for aberto.
Idioma preferido para e-mail	Selecione o idioma preferido para notificações por e-mail.
Configurações de relatórios de recomendações	
Receber relatórios de recomendações automaticamente por e-mail	Selecione esta opção para receber automaticamente relatórios de recomendações de servidor do ProSupport Plus por e-mail.
Configurações de coleta de dados	

Campo	Descrição
Storage Center com o Fluid File System	Selecione Logs para coletar logs do dispositivo.
Servidor	<ul style="list-style-type: none"> Selecione Software para coletar informações relacionadas ao software no dispositivo. Selecione Logs para coletar logs do dispositivo. <p> NOTA: Para obter informações sobre os logs que são coletados pelo SupportAssist Enterprise, veja o documento de <i>Itens relatáveis do Dell SupportAssist Enterprise versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools.</p>
Armazenamento: Fluid File System (FluidFS)	Selecione Logs para coletar logs do dispositivo.
Armazenamento: Peer Storage (PS) / EqualLogic	<ul style="list-style-type: none"> Selecione Dados de diagnóstico (Coleta de diagnóstico) para coletar informações de diagnóstico do dispositivo. Selecione Teste de conectividade entre as matrizes (Teste de ping) para coletar o resultado do teste de ping do dispositivo.
Armazenamento: PowerVault	Selecione Dados de suporte para coletar os dados de suporte do dispositivo.
Armazenamento: Storage Center (SC) / Compellent	Selecione Logs para coletar logs do dispositivo.
Configurações de informações de identidade	
Incluir informações de identidade nos dados enviados à Dell	<p>Selecione esta opção para permitir o envio de informações de identidade à Dell.</p> <p> NOTA: Se você desmarcar essa opção, as configurações para a coleta de logs e dados de diagnóstico em Configurações de coleta de dados serão automaticamente desativadas.</p>
Modo de manutenção	
Suspender temporariamente a atividade de geração de casos (por ex., para fins de tempo de inatividade, solução de problemas externa, etc.)	Selecione esta opção para colocar todos os dispositivos em modo de manutenção. Enquanto em modo de manutenção, nenhum novo caso de suporte é aberto.

Links relacionados

[Como ativar ou desativar atualizações automáticas](#)

[Como ajustar as configurações de notificação por e-mail](#)

[Como ativar ou desativar a coleta automática de informações do sistema na criação de caso](#)

[Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos](#)

[Como ativar ou desativar a coleta de informações de identidade](#)

[Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global](#)

Informações de contato

A página **Informações de contato** permite que você visualize e edite as informações de contato principais e secundárias. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na página **Informações de contato**.

Na parte superior da página **Informações de contato**, a trilha de navegação é exibida. Você pode clicar em **Início** na trilha de navegação para ir para a página **Dispositivos**.

 **NOTA:** É obrigatório fornecer informações para todos os campos, exceto o número de telefone alternativo.

Tabela 36. Informações de contato

Campo	Descrição
Empresa	Visualize ou edite o nome da empresa.
Primário	Selecione esta opção para visualizar as informações de contato principais.
Secondary (Secundário)	Selecione esta opção para visualizar as informações de contato secundárias.
Primeiro Nome	Visualize ou edite o primeiro nome do contato primário ou secundário.
Sobrenome	Visualize ou edite o sobrenome do contato primário ou secundário.
Telefone	Visualize ou edite o número de telefone do contato primário ou secundário.
Telefone alternativo	Visualize ou edite o número de telefone alternativo do contato primário ou secundário.
E-mail	Visualize ou edite o endereço de e-mail do contato primário ou secundário.
País	Visualize ou selecione o país.
Método de contato preferencial	Selecione o método de contato preferencial. As opções disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> • Telefone • E-mail
Horas de contato preferencial	Visualize ou edite as horas preferenciais nas quais o suporte técnico da Dell pode entrar em contato com seu contato primário ou secundário em caso de quaisquer problemas com os dispositivos monitorados.
Fuso horário	Selecione o fuso horário do contato primário ou secundário.
Expedição de peças (Opcional)	
Endereço Cidade País Estado/Província/Região CEP	Visualize ou edite o endereço para o qual deverá ser expedida uma peça de reposição.
CNPJ IE	Somente para o Brasil: veja ou edite o número do CNPJ e IE de sua empresa.

Links relacionados

[Como visualizar e atualizar as informações de contato](#)

Configurações de SMTP

A página **Configurações de SMTP** permite que você configure o servidor SMTP (servidor de e-mail). Se sua empresa utiliza um servidor SMTP, a Dell recomenda que você ajuste as configurações do servidor SMTP.

Na parte superior da página **Configurações de SMTP**, a trilha de navegação é exibida. Você pode clicar em **Início** na trilha de navegação para ir para a página **Dispositivos**.

 **NOTA: O SupportAssist Enterprise utiliza o servidor SMTP para enviar a você notificações por e-mail com o status do dispositivo e de conectividade. Você não receberá essas notificações por e-mail se:**

- Sua empresa não utiliza um servidor SMTP
- Sua empresa utiliza um servidor SMTP, mas as configurações do servidor SMTP não estejam ajustadas ou estejam ajustadas incorretamente.

A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na página **Configurações de SMTP**.

Tabela 37. Configurações de SMTP

Campo	Descrição
Ativar notificação por e-mail	Selecione esta opção para permitir o ajuste das configurações do servidor de e-mail.
Nome do host / Endereço IP	Exibir ou editar o endereço ou nome do servidor de e-mail.
Port (Porta)	Exibir ou editar o número de porta do servidor de e-mail.
Autenticação obrigatória	Selecione esta opção se o servidor de e-mail exigir autenticação.
Nome de usuário	Exiba ou edite o nome de usuário necessário para conectar-se ao servidor de e-mail.
Password (Senha)	Edite a senha necessária para conectar-se ao servidor de e-mail.
Usar SSL	Selecione esta opção para usar comunicação segura para envio de e-mails.

Links relacionados

[Como ajustar as configurações do servidor SMTP](#)

Teste de conectividade de rede






A página **Teste de conectividade de rede** permite que você teste a conectividade do SupportAssist Enterprise aos recursos de rede dependentes.

Na parte superior da página **Teste de conectividade de rede**, a trilha de navegação é exibida. Você pode clicar em **Início** na trilha de navegação para ir para a página **Dispositivos**.

A tabela a seguir descreve os campos exibidos na página **Teste de conectividade de rede**.

Tabela 38. Teste de conectividade

Campo	Descrição
Caixa de seleção	Marque as caixas de seleção apropriadas para testar o status de conectividade que você deseja verificar.
Teste	Exibe os recursos de rede dependentes que você pode testar. As opções disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> · Conectividade com a Internet · SMTP Server (Servidor SMTP) · Servidor FTP Dell · Servidor de upload da Dell · Servidor do SupportAssist
Descrição	Descreve a finalidade de cada teste.

Campo	Descrição
Status de conectividade	<p>Exibe um ícone e uma mensagem que indica o status de conectividade. Os possíveis status são:</p> <ul style="list-style-type: none">  Não configurado (aplicável somente para o teste do servidor SMTP) — As configurações do servidor SMTP não estão ajustadas no SupportAssist Enterprise. Se sua empresa usa um servidor SMTP (servidor de e-mail), a Dell recomenda que você ajuste as Configurações de SMTP no SupportAssist Enterprise.  Em andamento — O teste de conectividade está em andamento.  conectado — O teste de conectividade foi realizado com sucesso.  Erro — O teste de conectividade não foi realizado com sucesso. <p> NOTA: O status Erro é exibido como um link no qual você pode clicar para visualizar uma descrição do problema e das possíveis etapas de resolução.</p>
Última verificação	Exibe a data e hora em que o status de conectividade foi verificado pela última vez.
Testar a Conectividade	Clique para realizar os testes de conectividade selecionados.

Links relacionados

[Como realizar o teste de conectividade](#)




Testar o SupportAssist Enterprise

A página **Testar o SupportAssist Enterprise** permite que você verifique a capacidade do SupportAssist Enterprise de executar tarefas específicas.

Na parte superior da página **Testar o SupportAssist Enterprise**, a trilha de navegação é exibida. Você pode clicar em **Início** na trilha de navegação para ir para a página **Dispositivos**.

A tabela a seguir descreve os campos que são exibidos na página **Testar o SupportAssist Enterprise**.

Tabela 39. Testar o SupportAssist Enterprise

Campo	Descrição
Caixa de seleção	Marque a caixa de seleção apropriada para testar a tarefa que você deseja verificar.
Teste	Exibe a tarefa que você pode testar. A opção disponível é Criação de caso , que permite que você verifique a capacidade do SupportAssist Enterprise de criar um caso de suporte com suporte técnico da Dell.
Descrição	Descreve a finalidade do teste.
Status	<p>Exibe um ícone e uma mensagem que indica o status do teste. Os possíveis status são:</p> <ul style="list-style-type: none"> Não validado — A tarefa de criação de caso de suporte não foi testada.  Em andamento — O teste de criação de caso de suporte está em andamento.  Pronto para criar casos — O SupportAssist Enterprise pode criar casos com sucesso.  Não foi possível criar o caso — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de criar casos de suporte por causa de um possível problema com o fluxo de trabalho de criação de casos de suporte.
Última verificação	Exibe a data e hora em que o status foi verificado pela última vez.
Teste	Clique para realizar o teste selecionado.

Links relacionados

[Como testar a funcionalidade de criação de caso](#)

Apêndice de códigos de erro

A tabela a seguir lista os códigos de erro, mensagens de erro e possíveis soluções.

Tabela 40. Apêndice de códigos de erro

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no <i>nome do dispositivo</i> .	<p>Faça um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo, selecione Instalar / Atualizar OMSA na lista Tarefas. Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Se o problema continuar, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.</p>
3000_6 3000_9 3000_11	Não foi possível fazer o download de um componente necessário para a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA).	<ol style="list-style-type: none"> Verifique se o sistema tem conectividade com a internet. Realize o teste de conectividade e certifique-se de que o sistema tem conectividade aos recursos dependentes. Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo, selecione Instalar / Atualizar OMSA na lista Tarefas. <p>Se o problema continuar, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.</p>
3000_7	A instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não é suportada no sistema operacional em execução no <i>nome do dispositivo</i> .	<p>Faça um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo, selecione Instalar / Atualizar OMSA na lista Tarefas. Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Se o problema continuar, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.</p>
3000_8	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no <i>nome do dispositivo</i> .	<p>Tente reparar a instalação do SupportAssist Enterprise:</p> <ol style="list-style-type: none"> Abra o Painel de Controle. Em Programas, clique em Desinstalar um programa. Na janela Programas e Recursos, selecione Dell SupportAssist e clique em Alterar. Na janela Bem-vindo ao instalador do Dell SupportAssist Enterprise, clique em Avançar.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		<p>5. Clique em Reparar e depois em Instalar.</p> <p>Se o problema continuar, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.</p>
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no <i>nome do dispositivo</i> .	<p>Faça um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo , selecione Instalar / Atualizar OMSA na lista Tarefas. • Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Se o problema continuar, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.</p>
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no <i>nome do dispositivo</i> .	<p>Certifique-se de que o dispositivo está ao alcance e que as credenciais do dispositivo configurado tenham privilégios de administrador, depois siga uma das opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo , selecione Instalar / Atualizar OMSA na lista Tarefas. • Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Se o problema continuar, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.</p>
3000_18	Um serviço necessário para a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não está sendo executado ou não está ativado no <i>nome do dispositivo</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Se o dispositivo estiver executando Microsoft Windows, certifique-se de que o serviço WMI está sendo executado. • Se o dispositivo estiver executando Linux, certifique-se de que o SSH está ativado. <p>Para obter mais informações, consulte Outros serviços.</p>
3000_19	Um serviço necessário para a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não está sendo executado no <i>nome do dispositivo</i> .	<p>Certifique-se de que o serviço WMI esteja em execução no dispositivo. Para obter mais informações, consulte Outros serviços.</p>
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no <i>nome do dispositivo</i> .	<p>Faça um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo , selecione Instalar / Atualizar OMSA na lista Tarefas. • Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
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 o problema continuar, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
3000_52 3000_53	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no <i>nome do dispositivo</i> .	Certifique-se de que a porta 22 esteja aberta e o SSH ativado no sistema, depois siga uma das opções: <ul style="list-style-type: none"> • Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo , selecione Instalar / Atualizar OMSA na lista Tarefas. • Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools. Se o problema continuar, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
3000_60	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no <i>nome do dispositivo</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o dispositivo está ao alcance. • Verifique se as credenciais do dispositivo configurado têm privilégios de administrador. • Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo , selecione Instalar / Atualizar OMSA na lista Tarefas. • Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools. Se o problema continuar, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
3000_62	O tempo permitido para a instalação do OMSA expirou.	Faça login no dispositivo e verifique se o OMSA está instalado. Se o OMSA não estiver instalado, selecione o dispositivo e selecione Instalar / Atualizar OMSA na

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		lista Tarefas no painel de visão geral do dispositivo. Se o problema continuar, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
4000_500	Este dispositivo gerou um número incomum de alertas, excedendo o limite definido. O SupportAssist Enterprise foi colocado em modo de manutenção temporariamente. Durante este período, o SupportAssist não processará quaisquer alertas a partir deste dispositivo.	Verifique se a integridade deste dispositivo foi restaurada para a operação ideal do SupportAssist Enterprise.
5000_1	A configurações de SNMP do dispositivo não podem ser definidas por causa de um erro inesperado.	Você precisa tentar definir as configurações de SNMP por meio da opção Tarefas → Configurar SNMP ou defina as configurações de SNMP manualmente. Para instruções sobre definição manual de configurações de SNMP, consulte Como configurar o destino dos alerta do iDRAC usando a interface web .
5000_2	As configurações de SNMP do dispositivo não puderam ser definidas porque o Controlador de Acesso Remoto Dell (iDRAC) não tem a licença necessária instalada.	Certifique-se de que o iDRAC tenha uma licença Enterprise ou Express instalada, depois tente definir as configurações de SNMP por meio da opção Tarefas → Configurar SNMP .
5000_3	As configurações de SNMP do dispositivo não puderam ser definidas porque todos os campos configuráveis do Controlador de Acesso Remoto Integrado Dell (iDRAC) estão ocupados.	Você precisa definir as configurações de SNMP do dispositivo manualmente. Para obter instruções para definir as configurações de SNMP manualmente, consulte Como configurar o destino dos alertas de um iDRAC usando a interface web .
5000_4	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque as credenciais que você inseriu não têm os privilégios necessários.	Certifique-se de que as credenciais tenham privilégios de administrador ou o iDRAC (Controlador de Acesso Remoto Integrado Dell), depois tente definir as configurações de SNMP por meio da opção Tarefas → Configurar SNMP no painel visão geral do dispositivo.
5000_5	As configurações de SNMP do dispositivo não puderam ser definidas porque houve uma tentativa conectar-se ao Controlador de Acesso Remoto Integrado Dell (iDRAC).	Certifique-se de que o iDRAC esteja acessível a partir do sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado, depois tente definir as configurações de SNMP por meio da opção Tarefas → Configurar SNMP no painel de visão geral do dispositivo.
5000_6	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque as credenciais que você inseriu são inválidas.	Certifique-se de que as credenciais sejam válidas, depois tente redefinir as configurações de SNMP por meio da opção Tarefas → Configurar SNMP no painel de visão geral do dispositivo. Se o problema persistir, entre em contato com o administrador do seu sistema para obter assistência.
5000_7 5000_8	A configurações de SNMP do dispositivo não podem ser definidas por causa de um erro inesperado.	Você precisa definir as configurações de SNMP do dispositivo manualmente. Para obter instruções para definir as configurações de SNMP manualmente, consulte Como configurar o destino dos alertas de um iDRAC usando a interface web .

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
5000_9	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque a conta de usuário não tem privilégios suficientes no dispositivo.	Você precisa definir as configurações de SNMP do dispositivo manualmente. Para obter instruções para definir manualmente as configurações de SNMP manualmente, consulte Como configurar manualmente o destino dos alertas (Windows) ou Como configurar manualmente o destino dos alertas (Linux) .
5000_10	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o nome do host / endereço IP do sistema no qual o SupportAssist está instalado não foi fornecido.	Se você executou o arquivo de script para definir as configurações de SNMP, certifique-se de inserir o endereço IP do sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado como um argumento.
5000_11	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o serviço SNMP não está instalado no dispositivo.	Instale manualmente o serviço SNMP no dispositivo, depois defina as configurações de SNMP por meio da opção Tarefas → Configurar SNMP no painel de visão geral do dispositivo.
5000_12	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o SupportAssist Enterprise não é compatível com o sistema operacional em execução no dispositivo.	Para obter informações sobre os sistemas operacionais compatíveis com o SupportAssist Enterprise, consulte a <i>Matriz de Suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools .
5000_13	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o serviço SNMP não foi iniciado.	Inicie manualmente o serviço SNMP no dispositivo, depois defina as configurações de SNMP por meio da opção Tarefas → Configurar SNMP .
5000_14	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o serviço WMI está desativado.	Inicie manualmente o serviço WMI no dispositivo, depois defina as configurações de SNMP por meio da opção Tarefas → Configurar SNMP no painel de visão geral do dispositivo.
5000_15	O SupportAssist Enterprise definiu as configurações de SNMP, mas o teste automatizado para verificar que a definição das configurações de SNMP não foi bem-sucedido.	Para resolver o problema, verifique as configurações de rede e certifique-se de que a porta SNMP (162) está aberta.
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de limpar o log de eventos do sistema do <i>nome do dispositivo</i> por causa de um erro técnico.	Para resolver esse problema, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
6000_02	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de limpar o log de eventos do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque o dispositivo está inacessível.	Verifique se o dispositivo está ao alcance do servidor que está executando o SupportAssist Enterprise, depois repita a operação.
6000_03	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de limpar o log de eventos do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque não foi possível resolver o nome do host do dispositivo para um endereço IP.	Se o dispositivo for um membro de um domínio, certifique-se de que o nome do host do dispositivo foi adicionado no servidor DNS, depois repita a operação.
6000_4 6000_5	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de limpar o log de eventos do sistema do <i>nome do dispositivo</i> por causa de um erro interno.	Para resolver esse problema, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
6000_6 6000_8 6000_9	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de limpar o log de eventos do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	Verifique se o serviço WMI está em execução no dispositivo e repita a operação.
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de limpar o log de eventos do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque as credenciais do dispositivo estão incorretas ou não têm os privilégios necessários.	<ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com o nome de usuário e senha corretos do dispositivo. · Certifique-se de que a conta de usuário têm privilégios de administrador ou de root no dispositivo.
6000_10	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de limpar o log de eventos do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque as credenciais do dispositivo não têm os privilégios necessários.	Certifique-se de que a conta de usuário têm privilégios de administrador ou de root no dispositivo, depois repita a operação.
6000_16	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de limpar o log de eventos do sistema do <i>nome do dispositivo</i> por causa de um erro desconhecido.	Para resolver esse problema, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
6000_17	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de limpar o log de eventos do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque o dispositivo não é compatível com esta operação.	Não aplicável.
6000_18 6000_20 6000_22	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de limpar o log de eventos do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	Verifique se o serviço SSH está em execução no dispositivo e repita a operação.
SA-0001	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque a contagem de dispositivos é maior que 300.	Certifique-se de que a contagem de dispositivos está abaixo de 300 e repita a operação.
SA-0002	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque o arquivo .csv está vazio.	Certifique-se de que o arquivo .csv não está vazio e repita a operação.
SA-0003	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque o arquivo .csv está corrompido.	Certifique-se de que o arquivo .csv não está corrompido e repita a operação.
SA-0004	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque o arquivo .csv não está disponível no local especificado.	Certifique-se de que o arquivo .csv está disponível no local especificado e repita a operação.
SA-0006	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque o arquivo .csv não é válido.	Certifique-se de que o arquivo .csv é válido e repita a operação.
SA-0007	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque o arquivo importado não contém um cabeçalho válido.	Certifique-se de que o sistema que está executando o SupportAssist Enterprise e o arquivo importado contem um cabeçalho válido.
SA-0008	A operação de importação do dispositivo foi cancelada.	Não aplicável.
SA-0009	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar um ou mais dispositivos porque as credenciais dos dispositivos não estavam incluídas no arquivo .csv.	Certifique-se de que as credenciais dos dispositivos estão incluídas no arquivo .csv, depois repita a operação.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-0011	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque o arquivo .csv já existe.	Exclua o arquivo .csv disponível no local temporário: C:\Usuários\<Nome do usuário>\AppData\Local\temp , depois repita a operação.
SA-0012	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar os dispositivos porque o nome do host ou endereço IP inserido e o tipo de dispositivo está incorreto.	Tente adicionar o dispositivo novamente com o nome do host ou endereço IP correto, além do tipo de dispositivo.
SA-0005	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	Certifique-se de que o sistema que está executando o SupportAssist Enterprise e o dispositivo que você está tentando adicionar estejam conectados à rede, depois tente adicionar o dispositivo novamente.
SA-0010	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque o nome do host ou endereço IP inserido está incorreto.	Tente adicionar o dispositivo novamente com o nome do host ou endereço IP correto.
SA-0015	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque ocorreu um erro desconhecido ao descobrir o dispositivo.	Verifique o seguinte e depois tente adicionar o dispositivo novamente: <ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que o dispositivo é compatível com o SupportAssist Enterprise. Para obter a lista dos modelos de dispositivo compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools. · Certifique-se de que a conta de usuário tem privilégios de administrador/root.
SA-0020	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque o dispositivo já foi adicionado.	Não aplicável.
SA-0025	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> por causa de um erro desconhecido.	Verifique se o dispositivo é compatível com o SupportAssist Enterprise. Para obter a lista dos modelos de dispositivo compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools . Se o problema continuar, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
SA-0030	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque o nome de usuário ou senha inserido está incorreto.	Verifique as informações do dispositivo, garanta que a conta de usuário tenha privilégios de administrador/root, depois tente adicionar o dispositivo novamente. Se o problema continuar, entre em contato com o administrador da sua rede para obter assistência.
SA-0035	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque a senha de ativação não foi fornecida.	Insira a senha e depois tente adicionar o dispositivo novamente.
SA-0040	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque o nome de exibição já está sendo usado por outro dispositivo.	Tente adicionar o dispositivo novamente com outro nome de exibição.
SA-0045	A identificação ou o cancelamento para este dispositivo já está em andamento.	Não aplicável.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-0050	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> por causa de um erro desconhecido.	Verifique se o dispositivo é compatível com o SupportAssist Enterprise. Para obter a lista dos modelos de dispositivo compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-0055	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque o dispositivo não é compatível.	Para obter a lista de modelos de dispositivos suportados, consulte a <i>Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-0060	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque um arquivo exigido foi excluído ou movido.	Reinicie o serviço Dell SupportAssist no sistema que está executando o SupportAssist Enterprise, depois tente adicionar o dispositivo novamente.
SA-0065	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque as credenciais inseridas não têm privilégios de superusuário.	Insira as credenciais que têm privilégios de superusuário, depois tente adicionar o dispositivo novamente.
SA-0070	A instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não é suportada neste dispositivo.	Não aplicável.
SA-0075	O SupportAssist Enterprise detectou que o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não está instalado no dispositivo. É necessário instalar o OMSA para gerar alertas de eventos de hardware que ocorram no dispositivo.	Não aplicável.
SA-0080	O SupportAssist Enterprise detectou que os serviços do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não estejam sendo executados no dispositivo.	Para obter a capacidade ideal do SupportAssist Enterprise, você precisa reiniciar os serviços do OMSA.
SA-0085	O SupportAssist Enterprise detectou que o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) versão x.x está instalado no dispositivo.	Para obter a capacidade ideal do SupportAssist Enterprise, a Dell recomenda que você atualize o OMSA para a versão x.x.
SA-0090	O SupportAssist Enterprise detectou que o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) versão x.x está instalado no dispositivo.	É recomendável que você faça download e instale o OMSA versão x.x no dispositivo.
SA-0095	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de verificar a versão do OMSA instalada no dispositivo.	Para resolver o problema, consulte Não foi possível verificar a versão do OMSA .
SA-0100	A versão recomendada do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) já está instalada no dispositivo.	Não aplicável.
SA-0105	O SupportAssist Enterprise monitora o dispositivo por meio do Controlador de Acesso Remoto Integrado Dell (iDRAC). Portanto, a instalação ou atualização do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não é necessária.	Não aplicável.
SA-0110	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque ele não tem uma licença válida.	Certifique-se de que o iDRAC tem uma licença Enterprise ou Express válida, depois repita a operação.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-0115	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque o sistema operacional não é compatível.	Não aplicável.
SA-0120	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o dispositivo porque um serviço necessário está desativado no <i>nome do dispositivo</i> .	Certifique-se de que o serviço necessário está sendo executado no dispositivo, depois tente adicionar o dispositivo novamente. Para obter informações sobre o serviço necessário, consulte Outros serviços .
SA-0125	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque não recebeu uma resposta dentro do limite de tempo predefinido.	Tente adicionar o dispositivo novamente. Para obter informações adicionais sobre solução de problemas, consulte Não foi possível adicionar o dispositivo .
SA-0130	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar <i>nome do dispositivo</i> porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definida para 256 bits ou mais.	Para obter as etapas da solução de problemas, consulte Não foi possível adicionar o dispositivo .
SA-0135	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque o tipo de dispositivo que você selecionou está incorreto.	Certifique-se de que você selecionou o tipo de dispositivo correto e tente novamente.
SA-0140	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque não foi possível estabelecer uma conexão com o dispositivo.	Faça o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> • Certifique-se de que as portas necessárias estão abertas no dispositivo. Para obter informações sobre as portas necessárias, consulte o <i>Guia do usuário do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools. • Certifique-se de selecionar o tipo de dispositivo correto. Verifique se o dispositivo é compatível com o SupportAssist Enterprise. Para obter a lista dos modelos de dispositivo compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools.
SA-0145	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque as credenciais não foram fornecidas.	Insira as credenciais do dispositivo e tente novamente.
SA-0150	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque as credenciais não foram fornecidas ou foram fornecidas incorretamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insira as credenciais do dispositivo. 2. Verifique se as credenciais do dispositivo estão corretas.
SA-0155	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>nome do dispositivo</i> porque é um endereço IP de membro Dell Peer Storage ou EqualLogic.	Tente adicionar o dispositivo novamente com o endereço de IP do grupo Dell Peer Storage ou EqualLogic.
SA-0160	O endereço IP que você inseriu é um endereço IP de membro Dell Peer Storage/EqualLogic.	Certifique-se de adicionar o dispositivo usando o endereço IP do grupo.
SA-1005	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do <i>nome do dispositivo</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	Certifique-se de que o sistema que está executando o SupportAssist Enterprise e o dispositivo estejam conectados à rede, depois repita a operação.
SA-1010	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do <i>nome do dispositivo</i> por causa de um erro inesperado.	Verifique o seguinte e depois tente editar as credenciais do dispositivo novamente: <ul style="list-style-type: none"> • Certifique-se de que os serviços necessários estão em execução no dispositivo. Para obter informações

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		<p>sobre os serviços necessários, consulte a ajuda online.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que as credenciais inseridas tenham privilégios de administrador ou root.
SA-1015	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do <i>nome do dispositivo</i> porque o nome de usuário ou senha está incorreto.	Verifique o nome de usuário e a senha, assegure que a conta de usuário tenha privilégios de administrador/ root, depois tente novamente. Se o problema continuar, entre em contato com o administrador da sua rede para obter assistência.
SA-1025	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do <i>nome do dispositivo</i> porque o nome de exibição inserido já está sendo usado por outro dispositivo.	Insira qualquer outro nome de exibição, depois tente editar as credenciais do dispositivo novamente.
SA-1030	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do dispositivo porque as credenciais inseridas não têm direitos de superusuário.	Insira as credenciais que têm direitos de superusuário, depois tente salvar as credenciais do dispositivo novamente.
SA-1035	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar as credenciais do dispositivo porque um serviço necessário está desativado no dispositivo.	Certifique-se de que os serviços necessários estão em execução no dispositivo, depois tente editar as credenciais do dispositivo novamente. Para obter informações sobre os serviços necessários, consulte Outros serviços .
SA-1040	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do <i>nome do dispositivo</i> porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definida para 256 bits ou mais.	Para obter as etapas da solução de problemas, consulte Não foi possível editar as credenciais do dispositivo .
SA-0165 SA-1045	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do dispositivo porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	<p>Faça o seguinte:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certifique-se de que a porta FTP está aberta. 2. Insira as credenciais corretas do dispositivo. 3. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
SA-2000	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de estabelecer as conexões necessárias para a criação automática de casos junto ao suporte técnico da Dell.	Execute o teste de conectividade e assegure a conectividade à internet.
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de estabelecer as conexões necessárias para a criação automática de casos junto ao suporte técnico da Dell.	Não aplicável.
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> por causa de um erro desconhecido.	Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072		
SA-4073 SA-4074	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de comprimir as informações coletadas do sistema do <i>nome do dispositivo</i> por causa de um erro desconhecido.	Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
SA-4075 SA-4080	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o serviço WMI está em execução no dispositivo. • Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4085 SA-4090	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o serviço WS-Man está em execução no dispositivo. • Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
SA-4110 SA-4115 SA-4120	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o serviço SNMP está em execução no dispositivo. • Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
SA-4125 SA-4130	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o serviço Symbol SDK está em execução no dispositivo. • Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
SA-4135 SA-4140	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o serviço vSphere SDK está em execução no dispositivo. • Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
SA-4145 SA-4150	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o serviço REST API está em execução no dispositivo. • Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. Se o problema persistir, entre em

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
SA-4095 SA-4100 SA-4105	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> Verifique se o serviço SSH está em execução no dispositivo. Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4155	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque o dispositivo está inacessível.	<ul style="list-style-type: none"> Verifique se o dispositivo está ao alcance do servidor que está executando o SupportAssist Enterprise. Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4160	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque o endereço IP do dispositivo é inválido.	<ul style="list-style-type: none"> Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com endereço IP do dispositivo. Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4165	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque o download de um arquivo de certificado não pôde ser concluído.	<ul style="list-style-type: none"> Verifique o firewall e as configurações de rede para certificar-se de que o arquivo do certificado não está bloqueado. Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4170 SA-4175	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque as credenciais do dispositivo estão incorretas ou não têm os privilégios necessários.	<ul style="list-style-type: none"> Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com o nome de usuário e senha corretos do dispositivo. Certifique-se de que a conta de usuário têm privilégios de administrador ou de root no dispositivo. Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4180	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque o dispositivo não é compatível.	Para obter a lista de modelos de dispositivos suportados, consulte a <i>Matriz de suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 1.0</i> em Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-4185	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> por causa de uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise esteja ativado com as credenciais de uma conta de usuário que tenha privilégios de root. Consulte Como configurar acesso sudo para o SupportAssist Enterprise (Linux). Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4190	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque	Para obter as etapas da solução de problemas, consulte Não foi possível coletar as informações do sistema .

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
	o nível de criptografia SSL do dispositivo está definida para 256 bits ou mais.	
SA-4500	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>nome do dispositivo</i> porque servidor destino hospedado pela Dell está inacessível.	Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
SA-4501 SA-4502	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> por causa de um erro desconhecido.	Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.
SA-4511 SA-4512 SA-15000 SA-15001 SA-15002	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>nome do dispositivo</i> por causa de um erro desconhecido.	<ul style="list-style-type: none"> Execute um Teste de conectividade de rede e certifique-se de que há conectividade com o Servidor de upload da Dell. Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-15011 SA-15012	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>nome do dispositivo</i> por causa de um erro desconhecido.	<ul style="list-style-type: none"> Execute um Teste de conectividade de rede e certifique-se de que há conectividade com o Servidor de upload da Dell. Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4513 SA-15013	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>nome do dispositivo</i> por causa de um token de arquivo inválido.	<ul style="list-style-type: none"> Execute um Teste de conectividade de rede e certifique-se de que há conectividade com o Servidor de upload da Dell. Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. <p>Se o problema continuar, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.</p>
SA-4514 SA-15014	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>nome do dispositivo</i> porque o arquivo da coleta está corrompido.	<ul style="list-style-type: none"> Execute um Teste de conectividade de rede e certifique-se de que há conectividade com o Servidor de upload da Dell. Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. <p>Se o problema continuar, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.</p>
SA-4521 SA-15021	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>nome do dispositivo</i> porque o servidor proxy está inacessível.	<ul style="list-style-type: none"> Verifique as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise. Certifique-se de que o servidor proxy esteja acessível. Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. <p>Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.</p>

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-4522 SA-15022	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações coletadas do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> Verifique as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise. Certifique-se de que o servidor proxy esteja acessível. Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. <p>Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.</p>
SA-4523 SA-15023	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>nome do dispositivo</i> porque o nome de usuário do servidor proxy está incorreto.	<ul style="list-style-type: none"> Certifique-se de que o nome de usuário e a senha do servidor proxy que você inseriu no SupportAssist Enterprise estejam corretos. Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. <p>Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.</p>
SA-4524 SA-15024	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>nome do dispositivo</i> por causa de um erro desconhecido ao acessar o servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> Verifique as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise. Certifique-se de que o servidor proxy esteja acessível. Para tentar coletar as informações do sistema novamente, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. <p>Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.</p>
SA-4550	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> porque o espaço disponível no disco rígido do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado está criticamente baixo.	Para obter informações sobre os requisitos de espaço em disco rígido para um ambiente SupportAssist Enterprise, consulte Requisitos de hardware .
SA-30130	O SupportAssist Enterprise colocou <i>nome do dispositivo</i> no grupo Preparação porque uma verificação exigida não foi concluída.	Para adicionar o dispositivo, tente revalidar o dispositivo mais tarde.
SA-30180	O SupportAssist Enterprise colocou <i>nome do dispositivo</i> no grupo Preparação porque o dispositivo não tem uma licença exigida.	Para adicionar o dispositivo, garanta que a licença do iDRAC Enterprise esteja instalada no dispositivo, depois revalide o dispositivo.
SA-30260	O SupportAssist Enterprise colocou <i>nome do dispositivo</i> no grupo Preparação porque o SupportAssist não está ativado no Enterprise Manager.	Para adicionar o dispositivo, garanta que a licença do SupportAssist Enterprise esteja ativada no Enterprise Manager, depois revalide o dispositivo.

Documentos e recursos relacionados

Além deste guia, você pode acessar os seguintes guias disponíveis no site do suporte da Dell.

Tabela 41. Documentos relacionados

Título do documento	Como acessar o documento
<i>Ajuda online do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0</i>	Clique no ícone de ajuda na interface de usuário.
<i>Guia de Configuração Rápida do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acesse Dell.com/ServiceabilityTools. 2. Clique em SupportAssist Enterprise. 3. Clique em Manuais.
<i>Matriz de Suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0</i>	
<i>Itens Relatáveis do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0</i>	
<i>Notas de Versão do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0</i>	
<i>Guia de instalação do Dell OpenManage Server Administrator</i>	
<i>Guia do usuário do Dell OpenManage Server Administrator</i>	Acesse Dell.com/OpenManageManuals e clique em OpenManage Server Administrator .
<i>Guia do usuário do iDRAC</i>	Visite Dell.com/idracmanuals .
<i>Dell SupportAssist: Política de alertas</i>	Acesse Dell.com/SupportAssistGroup .
<i>Como gerenciar credenciais de dispositivos Windows no SupportAssist usando uma conta de serviço</i>	

Tutoriais em vídeo

Você pode acessar os tutoriais em vídeo a seguir relacionados ao SupportAssist Enterprise.

Tabela 42. Tutoriais em vídeo

Título do vídeo	Como acessar os vídeos
Como instalar o SupportAssist Enterprise	Acesse o canal Dell TechCenter no YouTube, e clique em Lista de reprodução . Na lista de reprodução, clique em SupportAssist Enterprise .
Como adicionar dispositivos	
Como importar vários dispositivos	
Como revalidar um dispositivo	
Gerenciamento de grupos de dispositivos	
Como visualizar coletas	
Verificação de casos	
Gerenciamento de casos	
Teste da conectividade de rede	

Título do vídeo	Como acessar os vídeos
Testando criação de caso	

Comunidade do SupportAssist Enterprise

Você também pode encontrar tutoriais em vídeo, perguntas ponto a ponto, guias do usuário e outras informações úteis no fórum da comunidade do Dell SupportAssist Enterprise em Dell.com/SupportAssistGroup.

Serviço de consultoria remota Dell

Você pode usar seu contrato existente do serviço de consultoria remota Dell ou fazer uma solicitação e programar um horário com um especialista em gerenciamento de implantação de sistemas para instalar e configurar o SupportAssist Enterprise do início ao fim.

Acessar documentos do site de suporte da Dell

Você pode acessar os documentos necessários de uma das seguintes maneiras:

- Use os links a seguir:
 - Para todos os documentos de gerenciamento de sistemas empresariais — Dell.com/SoftwareSecurityManuals
 - Para documentos OpenManage — Dell.com/OpenManageManuals
 - Para documentos de gerenciamento de sistemas empresariais — Dell.com/esmanuals
 - Para documentação sobre iDRAC e Lifecycle Controller — Dell.com/idracmanuals
 - Para documentos de gerenciamento de sistemas OpenManage Connections empresariais — Dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement
 - Para documentos sobre ferramentas com funcionalidade de manutenção — Dell.com/ServiceabilityTools
 - Para documentos de gerenciamento de sistemas da Client Command Suite — Dell.com/DellClientCommandSuiteManuals
- No site de suporte da Dell:
 - a. Acesse Dell.com/Support/Home.
 - b. Na seção **Selecione um produto**, clique em **Software e segurança**.
 - c. Na caixa de grupo **Software e segurança**, clique no link necessário entre os seguintes:
 - **Gerenciamento de sistemas empresariais**
 - **Gerenciamento remoto de sistemas empresariais**
 - **Ferramentas com manutenção**
 - **Pacote Dell Client Command**
 - **Gerenciamento de sistemas cliente de conexões**
 - d. Para exibir um documento, clique na versão de produto necessária.
- Usando mecanismos de pesquisa:
 - Digite o nome e a versão do documento na caixa de pesquisa.

Como entrar em contato com a Dell

Pré-requisitos

 **NOTA:** Se não tiver uma conexão Internet ativa, você pode encontrar as informações de contato na sua fatura, nota de expedição, nota de compra ou no catálogo de produtos Dell.

Sobre esta tarefa

A Dell fornece várias opções de suporte e serviço on-line ou através de telefone. A disponibilidade varia de acordo com o país e produto e alguns serviços podem não estar disponíveis na sua área. Para entrar em contacto com a Dell para tratar de assuntos de vendas, suporte técnico ou serviço de atendimento ao cliente:

Etapas

1. Vá até **Dell.com/support**.
2. Selecione a categoria de suporte.
3. Encontre o seu país ou região no menu suspenso **Choose a Country/Region (Escolha um país ou região)** na parte inferior da página.
4. Selecione o serviço ou link de suporte adequado, com base em sua necessidade.