

# SupportAssist Enterprise

Guía del usuario versión 1.1

## Notas, precauciones y avisos

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

 **PRECAUCIÓN:** Una PRECAUCIÓN indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos, y le explica cómo evitar el problema.

 **AVISO:** Un mensaje de AVISO indica el riesgo de daños materiales, lesiones corporales o incluso la muerte.

**Copyright © 2017 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados.** Dell, EMC, y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o de sus filiales. Puede que otras marcas comerciales sean marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

# Tabla de contenido

<b>1 Descripción general.....</b>	<b>11</b>
Novedades de esta versión.....	11
Descripción general de los tipos de dispositivos admitidos.....	12
Cómo funciona SupportAssist Enterprise.....	13
Capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles con contratos de servicio de Dell.....	13
Información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise.....	15
<b>2 Introducción a SupportAssist Enterprise .....</b>	<b>16</b>
Configuración de SupportAssist Enterprise para el sistema local.....	16
Configuración de SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos.....	17
Evaluación de SupportAssist Enterprise.....	17
Evaluación de la capacidad de supervisión.....	17
Evaluación de las capacidades de recopilación de información del sistema.....	18
Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.....	18
Instalación, actualización o migración a SupportAssist Enterprise.....	19
Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise.....	19
Requisitos de hardware.....	19
Requisitos de software.....	20
Requisitos de red.....	21
Instalación de SupportAssist Enterprise.....	24
Consideraciones sobre el sistema operativo para instalar SupportAssist Enterprise .....	24
Instalación de SupportAssist Enterprise utilizando el paquete del instalador de SupportAssist Enterprise (Windows).....	25
Instalación de SupportAssist Enterprise utilizando el paquete del instalador de SupportAssist Enterprise (Linux).....	26
Instalación de SupportAssist Enterprise en modo silencioso (Linux).....	27
Instalación de SupportAssist Enterprise mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials.....	28
Actualización de SupportAssist Enterprise.....	29
Actualización de SupportAssist Enterprise mediante el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.....	29
Actualización de SupportAssist Enterprise mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials.....	30
Migración a SupportAssist Enterprise.....	30
Migración a SupportAssist Enterprise mediante el paquete del instalador SupportAssist Enterprise (Windows).....	31
Migración a SupportAssist Enterprise mediante el paquete del instalador SupportAssist Enterprise (Linux).....	32
Migración a SupportAssist Enterprise mediante el paquete del instalador de OpenManage Essentials.....	33
Uso de SupportAssist Enterprise sin registrar.....	34
Registro de SupportAssist Enterprise.....	34
Configuración de un sistema SELinux habilitado para recibir alertas.....	36

Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.....	37
Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise.....	38
Cierre de sesión en SupportAssist Enterprise.....	38
<b>3 Cómo agregar dispositivos.....</b>	<b>39</b>
Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables.....	39
Cómo agregar un único dispositivo.....	41
Cómo agregar un servidor o hipervisor.....	41
Cómo agregar una iDRAC.....	44
Cómo agregar un chasis.....	46
Cómo agregar un dispositivo de red.....	47
Cómo agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault MD Series.....	48
Cómo agregar una solución de almacenamiento de EqualLogic PS Series .....	49
Cómo agregar una solución de almacenamiento de la serie Compellent SC.....	50
Cómo agregar un dispositivo NAS de Fluid File System (FluidFS).....	51
Cómo agregar un software.....	52
Cómo agregar una solución.....	53
Cómo agregar un dispositivo por duplicación.....	54
Importación de varios dispositivos.....	55
Exportación de detalles de dispositivos que no se han importado.....	57
Revalidación de un dispositivo.....	57
<b>4 Visualización de casos y dispositivos.....</b>	<b>59</b>
Visualización de todos los casos de asistencia.....	59
Visualización de los casos de asistencia para un dispositivo específico.....	60
Opciones de administración de casos.....	60
Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas.....	60
Solicitud para reanudar las actividades de asistencia.....	61
Solicitud para cerrar un caso de asistencia.....	62
Visualización del inventario de dispositivos.....	63
Visualización del panel de descripción general del dispositivo.....	63
Delimitación de los datos mostrados.....	63
Filtrado de los datos mostrados.....	64
Borrado del filtro de datos.....	64
Cómo ordenar los datos mostrados.....	64
<b>5 Agrupación de dispositivos.....</b>	<b>65</b>
Grupos de dispositivos predefinidos.....	66
Visualización de grupos de dispositivos.....	66
Creación de un grupo de dispositivos.....	66
Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos.....	66
Administración de credenciales de un grupo de dispositivos.....	67
Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos.....	68
Edición de detalles de grupos de dispositivos.....	69
Eliminación de un grupo de dispositivos.....	69

<b>6 Uso de las extensiones .....</b>	<b>70</b>
Tipos de extensiones.....	70
Compatibilidad para configurar un adaptador o recopilador remoto .....	70
Introducción al inventariado de los dispositivos administrados por OpenManage Essentials o Microsoft System Center Operations Manager.....	71
Adaptadores.....	71
Configuración de un adaptador de OpenManage Essentials.....	72
Configuración de un adaptador de Microsoft System Center Operations Manager.....	73
Módulos de administración para el inventariado de dispositivos administrados por Operations Manager.....	74
Visualización del panel de descripción general de un adaptador .....	75
Visualización de dispositivos inventariados por el adaptador.....	75
Sincronización de un adaptador .....	76
Edición de adaptadores.....	76
Eliminación de adaptadores.....	77
Recopiladores remotos.....	77
Requisitos mínimos para configurar un recopilador remoto.....	77
Configuración de un recopilador remoto.....	80
Visualización de las recopilaciones de dispositivos asociados con un recopilador remoto.....	81
Visualización del panel de descripción general del recopilador remoto.....	82
Visualización de dispositivos asociados con un recopilador remoto.....	82
Edición del recopilador remoto.....	83
Eliminación de recopiladores remotos.....	83
 <b>7 Administración de las credenciales de dispositivo.....</b>	 <b>84</b>
Edición de las credenciales de dispositivo.....	84
Credenciales de cuentas.....	85
Adición de credenciales de cuentas.....	85
Edición de credenciales de cuentas.....	86
Eliminación de credenciales de cuentas .....	86
Perfiles de credenciales.....	87
Creación de perfiles de credenciales .....	87
Asignar perfil de credenciales.....	87
Edición del perfil de credenciales.....	88
Eliminación de un perfil de credenciales .....	88
 <b>8 Mantener la capacidad de SupportAssist Enterprise.....</b>	 <b>90</b>
Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo.....	91
Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise.....	91
Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise.....	92
Visualización y actualización de la información de contacto.....	92
Configuración de los valores del servidor proxy.....	93
Prueba de conectividad.....	94
Visualización del estado de conectividad.....	95
Realización de la prueba de conectividad.....	95
Probar la capacidad de creación de datos.....	95

Borrado del registro de eventos del sistema (SEL).....	95
Actualización automática.....	96
Habilitación o deshabilitación de las actualizaciones automáticas.....	97
Cómo eliminar un dispositivo.....	97
Aceptación o rechazo de mensajes de correo electrónico de informes de recomendación de ProSupport Plus.....	98
<b>9 Configuración de notificaciones por correo electrónico.....</b>	<b>99</b>
Configuración de los valores de notificación de correo electrónico.....	99
Configuración de los valores del servidor SMTP.....	100
Tipos de notificaciones por correo electrónico.....	100
<b>10 Configuración de los valores de recopilación.....</b>	<b>103</b>
Requisitos previos para la recopilación de información del sistema.....	103
Habilitación y deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema al crear un caso.....	104
Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos.....	105
Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad.....	105
Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información sobre el software y del registro del sistema....	106
Habilitación y deshabilitación de la carga automática de recopilaciones.....	107
<b>11 Visualización de recopilaciones.....</b>	<b>108</b>
Visualización de una recopilación desde la página Dispositivos.....	109
Visualización de una recopilación desde la página Recopilaciones.....	109
Delimitación de recopilaciones por rango de fechas.....	110
Visor de configuración.....	110
Vistas de datos.....	110
Tipos de registros.....	111
Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores.....	111
Descarga y visualización de una recopilación de varios dispositivos.....	114
Visor de configuraciones de varios dispositivos.....	114
<b>12 Uso de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema.....</b>	<b>115</b>
Configuración de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema.....	115
Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo.....	116
Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde varios dispositivos.....	116
Carga de una recopilación.....	117
Cómo cargar una recopilación de un sitio desconectado.....	118
<b>13 Acerca del modo de mantenimiento.....</b>	<b>119</b>
Modo de mantenimiento a nivel global.....	119
Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo.....	119
Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel global.....	120
Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo.....	120
<b>14 Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>122</b>

Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise.....	123
Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios.....	124
Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise (Windows).....	124
Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise (Linux).....	125
<b>15 Configuración manual de los valores de SNMP.....</b>	<b>126</b>
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor.....	126
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor mediante el archivo de secuencia de comandos (Windows).....	126
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor (Windows).....	127
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor mediante el archivo de secuencia de comandos (Linux).....	128
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor (Linux).....	129
Configuración de un destino de alerta manual de iDRAC por medio de la interfaz web.....	129
Configuración del destino de las alertas manuales del chasis por medio de la interfaz web.....	130
Configuración del destino de la alerta de un dispositivo de red.....	131
<b>16 Otra información útil.....</b>	<b>132</b>
Supervisión de problemas de hardware de los servidores.....	132
Ventajas de la supervisión basada en agente.....	133
Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente.....	133
Compatibilidad para la configuración automática de los valores de SNMP.....	134
Correlación de dispositivos.....	134
Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados.....	135
Compatibilidad con servidores de Dell OEM.....	135
Instalación de Net-SNMP (Linux únicamente).....	135
Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise (Linux).....	136
Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist Enterprise y el servidor SupportAssist.....	136
Acceso a los registros de aplicación de SupportAssist Enterprise.....	137
Administración de tormenta de sucesos.....	137
Acceso a la ayuda contextual.....	137
Visualización de la información del producto SupportAssist Enterprise.....	138
Desinstalación de SupportAssist Enterprise.....	138
Desinstalación de SupportAssist Enterprise (Windows).....	138
Desinstalación de SupportAssist Enterprise (Linux).....	139
Desinstalación de SupportAssist Enterprise en modo silencioso (Linux).....	139
Identificación de la generación de un servidor Dell PowerEdge.....	139
<b>17 Solución de problemas.....</b>	<b>141</b>
Instalación de SupportAssist Enterprise .....	141
Registro de SupportAssist Enterprise.....	142
Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.....	142
Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise .....	142
No se ha podido agregar el dispositivo.....	143
Servidores.....	144

En almacenamiento.....	144
Sistemas de red.....	144
Chasis.....	145
Software.....	145
No se puede agregar el adaptador.....	145
No se puede agregar el recopilador remoto.....	145
Desconectado.....	145
Importación de varios dispositivos.....	146
OMSA no está instalado.....	146
SNMP no configurada.....	146
Nueva versión de OMSA disponible.....	147
No se puede configurar SNMP.....	147
No se ha podido comprobar la configuración de SNMP.....	147
No se ha podido instalar OMSA.....	147
No se pudo comprobar la versión de OMSA.....	148
OMSA no admitido.....	148
No se puede conectar con el dispositivo.....	148
No se ha podido recopilar información del sistema.....	149
Servidores.....	149
Hipervisores.....	150
Almacenamiento.....	150
Sistemas de red.....	150
Chasis.....	150
Software.....	150
No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema.....	151
No se ha podido exportar la recopilación.....	151
No se ha podido enviar la información del sistema.....	151
Ha fallado la autenticación.....	151
Servidor.....	152
En almacenamiento.....	152
Sistemas de red.....	152
Chasis.....	152
Software.....	152
El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado.....	153
Borrado del registro de eventos del sistema mediante iDRAC.....	153
Borrado del registro de eventos del sistema mediante OMSA.....	153
Modo de mantenimiento.....	154
Actualización automática.....	154
No se pueden editar las credenciales del dispositivo.....	154
Servidores.....	154
En almacenamiento.....	155
Sistemas de red.....	155
Chasis.....	155
Software.....	155
Creación de casos automática.....	155

Tareas programadas.....	156
Servicios de SupportAssist Enterprise.....	156
Comprobación del estado de los servicios SupportAssist Enterprise (Windows).....	157
Comprobación del estado de los servicios SupportAssist Enterprise (Linux).....	157
Otros servicios.....	157
Servicio WMI.....	158
Servicio SSH.....	158
Seguridad.....	158
<b>18 Interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>159</b>
Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise.....	161
Bienvenido.....	161
Configuración de proxy.....	161
Registro.....	162
Resumen.....	162
Página Inicio de sesión.....	162
Página Casos.....	163
Página Dispositivos.....	166
Ventana Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos.....	170
Panel Importación de dispositivos.....	174
Panel de descripción general del dispositivo.....	174
Ventana Recopilación de varios dispositivos.....	176
Panel Recopilación de varios dispositivos.....	176
Página Grupos de dispositivos.....	176
Administrar dispositivos.....	177
Administrar contactos.....	177
Modificar/Eliminar grupo de dispositivos.....	178
Gestionar credenciales de cuentas.....	179
Agregar credenciales de cuentas.....	179
Editar credenciales de cuentas.....	181
Gestionar perfiles de credenciales.....	182
Agregar perfil de credenciales.....	182
Editar perfil de credenciales.....	183
Página Recopilaciones.....	184
Panel de descripción general de la recopilación.....	185
Extensiones.....	185
Adaptadores.....	186
Recopiladores remotos.....	190
Configuración.....	193
Configuración de proxy.....	193
Preferencias.....	194
Información de contacto.....	196
Configuración SMTP.....	197
Prueba de conectividad de la red.....	198
Prueba de SupportAssist Enterprise.....	198

<b>19 Apéndice de código de error.....</b>	<b>200</b>
<b>20 Recursos y documentos relacionados.....</b>	<b>221</b>
Tutoriales en vídeo.....	221
Comunidad SupportAssist.....	222
Acceso a documentos desde el sitio de asistencia de Dell EMC.....	222
Cómo ponerse en contacto con Dell.....	223

# Descripción general

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

Además, SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware que se pueden producir en dispositivos que se estén administrando mediante el uso de OpenManage Essentials o Microsoft System Center Operations Manager.

- NOTA:** SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware que se produzcan en el servidor Dell y los dispositivos de red de Dell. Para algunos dispositivos de almacenamiento de Dell, la supervisión de los problemas de hardware se admite cuando los dispositivos se inventarian en SupportAssist Enterprise mediante el adaptador de OpenManage Essentials. Para obtener más información sobre los adaptadores, consulte [Uso de las extensiones](#).
- NOTA:** Las capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles para un dispositivo varían en función del contrato de servicio de Dell. Las principales capacidades de SupportAssist Enterprise solo están disponibles para los dispositivos con un contrato de servicio activo ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos. Si desea obtener un resumen de las capacidades de SupportAssist Enterprise y los contratos de servicio de Dell, consulte [Capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles con los contratos de servicio de Dell](#).

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

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

- NOTA:** En este documento, el término *sistema local* se refiere al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise; *dispositivo remoto* se refiere a cualquier otro dispositivo de su entorno.

Temas:

- [Novedades de esta versión](#)
- [Descripción general de los tipos de dispositivos admitidos](#)
- [Cómo funciona SupportAssist Enterprise](#)
- [Capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles con contratos de servicio de Dell](#)
- [Información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise](#)

## Vínculos relacionados

[Información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise](#)

## Novedades de esta versión

- Configuración de un adaptador para inventariar dispositivos administrados por OpenManage Essentials o Microsoft System Center Operations Manager
- Creación de credenciales de cuentas para cada tipo de dispositivo

- Creación y asignación de perfiles de credenciales a dispositivos
- Configuración de recopiladores remotos para recopilar y cargar la información de sistema de los dispositivos dentro de intervalos de direcciones IP específicos
- Compatibilidad con hasta 15 000 dispositivos en una instalación de Windows mediante la configuración de recopiladores remotos
- Compatibilidad con hasta 3500 dispositivos en una instalación de Linux
- Asistencia para la 14.ª generación de servidores PowerEdge
- Compatibilidad con servidores VxRail
- Compatibilidad con más espacios de almacenamiento y modelos de dispositivos de red
- Recopilación de la información del sistema de software de supervisión y administración como VMware vCenter, Microsoft System Center Virtual Machine Manager (SCVMM), Dell EqualLogic SAN Headquarters (SAN HQ) y Host Integration Toolkit para VMware/ Virtual Storage Manager (HIT Kit/VSM)
- Recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos en un día específico de cada mes
- Habilitación y deshabilitación de la carga automática de recopilaciones
- Búsqueda de dispositivos, casos o recopilaciones en función de criterios específicos
- Establecimiento del número de elementos por página en las páginas **Dispositivos**, **Casos** y **Recopilaciones**
- Configuración de una lista de exclusión de direcciones IP para el servidor proxy
- Migración de SupportAssist para OpenManage Essentials o SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager a SupportAssist Enterprise
- Capacidad para asignar puertos predeterminados para SupportAssist Enterprise

## Descripción general de los tipos de dispositivos admitidos

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

**ⓘ NOTA: SupportAssist Enterprise puede no ser compatible con todos los modelos de dispositivos de un tipo de dispositivo admitido. Para obtener la lista completa de los tipos y modelos de dispositivos compatibles, consulte la *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en [Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/serviceabilitytools).**

- Servidores
  - PowerEdge de 9.ª generación y posteriores
  - Servidores PowerEdge serie C
  - Soluciones escalables de centro de datos
  - Dispositivos PowerVault NX
  - Dispositivos PowerVault DL
  - Servidores OEM-ready
- Almacenamiento
  - Arreglos de almacenamiento EqualLogic
  - Arreglos de almacenamiento PowerVault MD Series
  - Arreglos de almacenamiento Compellent
  - Dispositivos Fluid File System (FluidFS) de almacenamiento conectado a la red (NAS)
  - Dispositivo de almacenamiento OEM-ready
- Sistemas de red
  - Conmutadores PowerConnect
  - Conmutadores Force10
  - Conmutadores de red
  - Conmutadores Networking serie X
  - Controladoras inalámbricas Networking serie Mobility

- Dispositivo de red OEM-ready
- Chasis
  - PowerEdge FX2/FX2s
  - PowerEdge VRTX
  - PowerEdge M1000e
- Software
  - Kit HIT/VSM para VMware
  - SAN HQ
  - vCenter
  - SCVMM
- Solución
  - XC Series de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web

#### Vínculos relacionados

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

## Cómo funciona SupportAssist Enterprise

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

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

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

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

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

## Capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles con contratos de servicio de Dell

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

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

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

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

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

\* La detección predictiva de errores de hardware se aplica únicamente a las baterías, unidades de disco duro, planos posteriores y expansores de servidores Dell PowerEdge de 12.ª generación o posterior con PowerEdge RAID Controller (PERC) de las series 5 a 9. La

detección predictiva de errores de hardware está disponible únicamente cuando están habilitadas la recopilación y la carga periódicas automatizadas de la información del sistema en SupportAssist Enterprise.

# Información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise

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

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

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

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

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila información de sistema de todos los dispositivos, independientemente del contrato de servicio de los dispositivos, y la envía de forma segura a Dell. La información de sistema se recopila desde un dispositivo a la vez en función del día y la hora de inicio de la recopilación predefinidos que se especifican en la página **Preferencias**.

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

# Introducción a SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise automatiza la asistencia técnica de Dell para sus dispositivos Dell. Dependiendo de sus necesidades, puede instalar SupportAssist Enterprise y configurarlo para automatizar la asistencia técnica para uno o varios dispositivos.

Temas:

- [Configuración de SupportAssist Enterprise para el sistema local](#)
- [Configuración de SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos](#)
- [Evaluación de SupportAssist Enterprise](#)
- [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise](#)
- [Instalación, actualización o migración a SupportAssist Enterprise](#)
- [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise](#)
- [Instalación de SupportAssist Enterprise](#)
- [Actualización de SupportAssist Enterprise](#)
- [Migración a SupportAssist Enterprise](#)
- [Uso de SupportAssist Enterprise sin registrar](#)
- [Registro de SupportAssist Enterprise](#)
- [Configuración de un sistema SELinux habilitado para recibir alertas](#)
- [Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise](#)
- [Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise](#)
- [Cierre de sesión en SupportAssist Enterprise](#)

## Configuración de SupportAssist Enterprise para el sistema local

La instalación de SupportAssist Enterprise permite iniciar la recopilación y la carga de la información del sistema local (el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise). Para que SupportAssist Enterprise pueda supervisar los problemas de hardware en el sistema local, debe completarse el registro y deben realizarse tareas adicionales.

Para configurar SupportAssist Enterprise para el sistema local:

- 1 Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise. Consulte [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise](#).
- 2 Revise los requisitos de instalación de SupportAssist Enterprise. Consulte [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise](#).
- 3 Instale SupportAssist Enterprise. Consulte [Instalación de SupportAssist Enterprise](#).
- 4 (Opcional) Complete el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).

**⚠ PRECAUCIÓN:** Para poder disfrutar de todas las ventajas que ofrece SupportAssist Enterprise es necesario registrarse. Si no se completa el registro, solo podrá utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación de la información del sistema desde sus dispositivos. SupportAssist Enterprise no podrá supervisar los problemas de hardware en sus dispositivos ni recopilar automáticamente la información del sistema hasta que se haya completado el registro.

- 5 Complete los siguientes pasos si desea que SupportAssist Enterprise supervise los posibles problemas de hardware en el sistema local:
  - a Instale o actualice OpenManage Server Administrator (OMSA) en el sistema local. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).

- b Configure los valores de SNMP del sistema local. Consulte [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).
  - c Habilite SupportAssist Enterprise para que pueda supervisar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el sistema local. Consulte [Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo](#).
- 6 (Opcional) Actualice la información de contacto para que incluya un contacto secundario de SupportAssist Enterprise y una dirección de envío de piezas. Consulte [Visualización y actualización de la información de contacto](#).

## Configuración de SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos

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

Para configurar SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos:

- 1 Asegúrese de haber completado los pasos que aparecen en [Configuración de SupportAssist Enterprise para el sistema local](#).
- 2 (Opcional) Si desea administrar un conjunto de dispositivos como un grupo, cree uno o varios grupos de dispositivos en función de sus preferencias. Consulte [Agrupación de dispositivos](#).
- 3 Agregue dispositivos remotos en SupportAssist Enterprise. Consulte [Cómo agregar dispositivos](#).
- 4 (Opcional) Configure un adaptador para inventariar y añadir dispositivos de OpenManage Essentials o Microsoft System Center Operations Manager. Consulte [Adaptadores](#).
- 5 (Opcional) Si tiene más de 3500 dispositivos, configure recopiladores remotos. Consulte [Recopiladores remotos](#).
- 6 (Opcional) Si su empresa utiliza un servidor SMTP (servidor de correo electrónico), configure los valores del servidor SMTP en SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración de los valores del servidor SMTP](#).

## Evaluación de SupportAssist Enterprise

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

### Evaluación de la capacidad de supervisión

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

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

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

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

# Evaluación de las capacidades de recopilación de información del sistema

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

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

Si la política de seguridad de la empresa restringe el envío de alguna información del sistema recopilada fuera de la red de su empresa, puede utilizar las siguientes opciones de configuración disponibles en SupportAssist Enterprise:

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

**NOTA:** En la mayoría de los casos, toda o parte de la información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise es necesaria para que el servicio de asistencia técnica pueda diagnosticar problemas adecuadamente y proporcionar una solución adecuada. Para recibir todas las ventajas de SupportAssist Enterprise, debe habilitar todas las opciones de recopilación de información del sistema.

## Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise

### Requisitos previos

El sistema debe tener conexión a Internet.

### Sobre esta tarea

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

### Pasos

- 1 Visite [Dell.com/SupportAssist](https://Dell.com/SupportAssist).  
Aparece el portal Dell SupportAssist.
- 2 En la sección **Versiones disponibles**, haga clic en el enlace **Más información** que aparece bajo **SupportAssist para servidores, almacenamiento y redes**.  
Aparecerá la página **SupportAssist para empresas**.
- 3 En la sección **Descargas**, en **SupportAssist Enterprise**, realice una de las siguientes acciones en función en el paquete de instalación que desea descargar:
  - Para el paquete de instalación de Windows, haga clic en el vínculo **SupportAssist Enterprise Windows Management Server**.
  - Para el paquete de instalación de Linux, haga clic en el vínculo **SupportAssist Enterprise Linux Management Server**.

La página **Detalles sobre controladores** se muestra en una nueva ventana del explorador web.

- 4 En la sección **Formatos disponibles**, haga clic en el vínculo **Descargar** que aparece bajo **Formato de archivo: aplicación**. Se inicia la descarga del paquete de instalador de SupportAssist Enterprise.

# Instalación, actualización o migración a SupportAssist Enterprise

La instalación de SupportAssist Enterprise le permite recibir funciones de asistencia automatizadas para sus dispositivos de servidor, almacenamiento y redes de Dell.

- Cuando instale SupportAssist Enterprise por primera vez, realice una de las operaciones que se indican a continuación:
  - Instale SupportAssist Enterprise utilizando el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise. Para obtener más información, consulte [Instalación de SupportAssist Enterprise mediante el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise](#).
  - Instale SupportAssist Enterprise utilizando el paquete de instalación de OpenManage Essentials. Para obtener más información, consulte [Instalación de SupportAssist Enterprise mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials](#).

En la siguiente tabla se proporciona información sobre las rutas de actualización o migración compatibles.

**Tabla 2. Actualización y migración a SupportAssist Enterprise**

Si tiene instalado...	Haga esto...
SupportAssist Enterprise, versión 1.0	Actualice a SupportAssist Enterprise, versión 1.1. Para obtener más información, consulte <a href="#">Actualización de SupportAssist Enterprise</a> .
SupportAssist para servidores, versión 1.2 o 1.3	Realice una migración a SupportAssist Enterprise, versión 1.1. Para obtener más información, consulte <a href="#">Migración a SupportAssist Enterprise</a> .
SupportAssist para Dell OpenManage Essentials, versión 2.1 o 2.2	
SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager, versión 1.0 o 1.1	

# Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise

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

## Requisitos de hardware

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

- El número de dispositivos que desea supervisar
- La funcionalidad SupportAssist Enterprise que desea utilizar: recopilación de información del sistema únicamente o supervisión y recopilación de información del sistema

Puede instalar SupportAssist Enterprise en una máquina virtual o en un servidor PowerEdge de 9.ª generación o posterior.

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

**Tabla 3. Requisitos de hardware**

Requisito	Procesador	Memoria instalada (RAM)	Disco duro (espacio libre)
Para la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo	1 núcleo	4 GB	1 GB
Para supervisar y recopilar información de sistema de hasta 20 dispositivos	2 núcleos	4 GB	4 GB
Para supervisar y recopilar información de sistema de hasta 100 dispositivos	4 núcleos	8 GB	12 GB
Para supervisar y recopilar información de sistema de hasta 300 dispositivos	4 núcleos	8 GB	32 GB
Para supervisar y recopilar información de sistema de hasta 1000 dispositivos	8 núcleos	8 GB	60 GB
Para supervisar y recopilar información de sistema de hasta 3500 dispositivos	8 núcleos	16 GB	90 GB

**ⓘ | NOTA:** Cuando SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Windows, puede ampliar las capacidades de supervisión y recopilación para hasta 15 000 dispositivos remotos mediante el establecimiento de varios recopiladores remotos.

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

## Requisitos de software

Puede instalar SupportAssist Enterprise en un sistema operativo Windows o Linux compatible. Después de la instalación de SupportAssist Enterprise, puede ver la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise utilizando un explorador web. En la siguiente sección se proporciona información sobre los requisitos del sistema operativo para instalar y utilizar SupportAssist Enterprise.

## Requisitos del sistema operativo

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

### Sistemas operativos Windows

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

- Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard, Enterprise y Datacenter
- Windows Server 2012 R2 Standard y Datacenter
- Windows Server 2012 Standard, Essentials y Datacenter

- Windows Server 2016 Standard, Essentials y Datacenter
- Small Business Server 2008 Essentials y Standard
- Small Business Server 2011 Essentials y Standard

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

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

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

## Sistemas operativos Linux

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

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

## Requisitos del explorador de web

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

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

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

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

**ⓘ NOTA:** Para abrir SupportAssist Enterprise a través de Internet Explorer:

- En la pestaña **Seguridad**, habilite **Active Scripting**.
- En la pestaña **Opciones avanzadas**, active **Activar animaciones en páginas web**.

## Requisitos de red

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

- Conexión a Internet: red de 1 GbE estándar o más rápida.
- El sistema local ha de poder comunicarse con el servidor SupportAssist alojado por Dell con el protocolo HTTPS.
- El servidor local debe conectarse con los siguientes destinos:
  - **https://apidp.dell.com** y **https://api.dell.com**: punto extremo para el servidor de SupportAssist alojado por Dell.

- <https://is.us.dell.com/fus/api/2.0/uploadfile>: el servidor de carga de archivos donde la información recopilada del sistema ha sido cargada.
- <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk>: el servidor de carga de archivos donde se carga la colección de archivos que supera los 10 MB de tamaño.
- <https://downloads.dell.com/>: para descargar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) y obtener información, archivos de políticas y archivos de compatibilidad de productos sobre la nueva versión de SupportAssist Enterprise.

La siguiente tabla enumera los requisitos de ancho de banda de red para la supervisión y la recopilación de información del sistema desde los dispositivos.

**Tabla 4. Requisitos de ancho de banda de red**

Requisito	Ancho de banda de LAN*	Ancho de banda de WAN**
Para la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo	10 Mbps	5 Mbps
Para supervisar y recopilar información de sistema de hasta 20 dispositivos	0,5 Gbps	10 Mbps
Para supervisar y recopilar información de sistema de hasta 100 dispositivos	0,5 Gbps	10 Mbps
Para supervisar y recopilar información de sistema de hasta 300 dispositivos	0,5 Gbps	10 Mbps
Para supervisar y recopilar información de sistema de hasta 1000 dispositivos	1 Gbps	20 Mbps
Para supervisar y recopilar información de sistema de hasta 3500 dispositivos	1 Gbps	20 Mbps

\* Ancho de banda de red necesario para la supervisión y la recopilación de información del sistema de dispositivos dentro de un sitio único.

\*\* Ancho de banda de red necesario para la supervisión y la recopilación de información del sistema de dispositivos que se distribuyen entre varios sitios.

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

**Tabla 5. Requisitos de puerto de red en el sistema local**

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

Puerto	Dirección	Uso
443	Salida	Para la comunicación de Capa de sockets seguros (SSL), la comunicación WS-Man y para comprobar la información de actualización de SupportAssist Enterprise
1311	Salida	Para comunicación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)
5700	Entrada	Para abrir SupportAssist Enterprise de manera segura (HTTPS) desde un sistema remoto
5701, 5702, 5703 y 5704	Entrada	Para recopilar información del sistema de los dispositivos
9099	Entrada	Para abrir SupportAssist Enterprise (HTTP) desde el sistema local
61616	Entrada	Para procesar tareas de SupportAssist Enterprise

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

**Tabla 6. Requisitos de puerto de red en dispositivos remotos**

Tipo de dispositivo	Puerto	Uso
Servidor/ Hipervisor	22	Para agregar un dispositivo remoto que ejecuta un sistema operativo Linux y para recopilar información del sistema
	135	Para agregar un dispositivo remoto que ejecuta un Windows (WMI) y para recopilar información del sistema
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
	443	Capa de sockets seguros (SSL), WS-Man y la comunicación de los servicios web de VMware
	1311	Para la comunicación OMSA
iDRAC	443	Para una comunicación de capa de sockets seguros (SSL) y de WS-Man
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
EqualLogic	22	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
PowerVault	2463	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
Compellent	443	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
Fluid File System (FluidFS)	22 y 44421	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
Sistemas de red	22	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
Chasis	22	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
Software	22	Para agregar un dispositivo que ejecuta Kit HIT para VMware y para recopilar información del sistema
	443	Para agregar un dispositivo que ejecuta VMware vCenter y para recopilar información del sistema
	135	Para agregar un dispositivo que ejecuta SCVMM y para recopilar información del sistema

Tipo de dispositivo	Puerto	Uso
	135	Para agregar un dispositivo que ejecuta SAN HQ y para recopilar información del sistema
Solución	443	Para agregar un Aparato convergente a escala web y para recopilar información del sistema

## Instalación de SupportAssist Enterprise

Puede instalar SupportAssist Enterprise por medio del paquete del instalador de SupportAssist Enterprise o del paquete de instalación de OpenManage Essentials. En las secciones siguientes se proporcionan instrucciones para instalar SupportAssist Enterprise en sistemas operativos Windows o Linux.

**NOTA:** Solo para instalar SupportAssist Enterprise en sistemas operativos Linux: cuando se instale SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta un sistema operativo Linux, SupportAssist Enterprise podrá supervisar el sistema local, los servidores remotos que ejecutan un sistema operativo Linux compatible y otros tipos de dispositivos. La supervisión de servidores remotos que ejecutan un sistema operativo Windows solo es posible si agrega la iDRAC del servidor en SupportAssist Enterprise. Para obtener más información sobre cómo agregar la iDRAC de un servidor, consulte [Cómo agregar una iDRAC](#).

## Consideraciones sobre el sistema operativo para instalar SupportAssist Enterprise

Las funciones disponibles en SupportAssist Enterprise varían en función del sistema operativo donde SupportAssist Enterprise está instalado. Todas las funciones de SupportAssist Enterprise solo están disponibles cuando SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Windows. La siguiente tabla proporciona una comparación de las funciones disponibles cuando SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Windows o Linux.

**Tabla 7. Funciones disponibles en función del sistema operativo en el que SupportAssist Enterprise está instalado**

Función	Windows	Linux
Máxima compatibilidad con dispositivos	Hasta 15 000 dispositivos	Hasta 3500 dispositivos
Cómo agregar dispositivos	Se admite la adición de todos los tipos de dispositivos	Se admite la adición de todo tipo de dispositivos, excepto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores que ejecutan Windows</li> <li>• SCVMM</li> <li>• SAN HQ</li> </ul>
Instalación o actualización de OMSA en un servidor remoto a través de SupportAssist Enterprise	Compatible con los sistemas operativos Windows y Linux	Solo es compatible con los sistemas operativos Linux
Configuración de recopiladores remotos para activar un dispositivo remoto para recopilar y cargar información del sistema a Dell	Compatible	No compatible
Configuración de adaptadores para inventariar y agregar dispositivos administrados por OpenManage Essentials o Microsoft System Center Operations Manager	Compatible	No compatible

**NOTA:** Para obtener más información sobre cómo configurar los adaptadores y los recopiladores remotos, consulte [Uso de las extensiones](#).

# Instalación de SupportAssist Enterprise utilizando el paquete del instalador de SupportAssist Enterprise (Windows)

## Requisitos previos

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

## Pasos

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

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

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

- 2 Haga clic en **Siguiente**.

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

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

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

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

Si los puertos predeterminados de SupportAssist Enterprise (9099 y 2424) ya están en uso, se muestra la página **Configuración de puerto**. En caso contrario, se muestra la página **Instalación de SupportAssist Enterprise** y, a continuación, aparece brevemente la página **Instalación finalizada**.

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

- 5 Si se muestra la página **Configuración de puerto**, lleve a cabo una de las acciones siguientes:

- Asegúrese de que no hay otra aplicación configurada para usar los puertos 9099 y 2424.
- Introduzca números de puerto personalizados.

**NOTA:** Asegúrese de introducir un número de puerto válido que no esté en uso y se encuentre dentro del intervalo de 1025 a 65535.

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

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

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

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

- 7 Introduzca el nombre de usuario del sistema operativo Microsoft Windows y la contraseña y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**. Se muestra el **Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise**.

### Siguientes pasos

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

**⚠ PRECAUCIÓN:** Para poder disfrutar de todas las ventajas que ofrece SupportAssist Enterprise es necesario registrarse. Si no se completa el registro, solo podrá utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación de la información del sistema desde sus dispositivos. SupportAssist Enterprise no podrá supervisar los problemas de hardware en sus dispositivos ni recopilar automáticamente la información del sistema hasta que se haya completado el registro.

## Instalación de SupportAssist Enterprise utilizando el paquete del instalador de SupportAssist Enterprise (Linux)

### Requisitos previos

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

**i** **NOTA:** Si decide instalar Net-SNMP después de haber instalado SupportAssist Enterprise, asegúrese de ejecutar el archivo de script `snmptrapdServiceConfiguration.sh` cuando termine de instalar Net-SNMP. Cuando finalice la instalación de SupportAssist Enterprise, el archivo de script se podrá encontrar en `/opt/dell/supportassist/scripts`.

- El sistema debe cumplir los requisitos para la instalación de SupportAssist Enterprise. Consulte [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise](#).
- Si utiliza un emulador de terminal Linux, como PuTTY, para instalar de forma remota SupportAssist Enterprise, asegúrese de utilizar PuTTY versión 0.63 o posterior.

### Pasos

- 1 Abra la ventana de terminal en el sistema con sistema operativo Linux.
- 2 Vaya a la carpeta donde esté almacenado el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.
- 3 Realice uno de los pasos siguientes:
  - Escriba `chmod 744 supportassistenterprise_11.0.bin` y pulse Intro.
  - Escriba `chmod +x supportassistenterprise_11.0.bin` y pulse Intro.
- 4 Escriba `./supportassistenterprise_11.0.bin` y pulse Intro.

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

- 5 Para continuar, escriba `c`.  
Se muestra la página **Contrato de licencia de SupportAssist Enterprise**.
- 6 Lea el contrato de licencia y escriba `y` para comenzar la instalación.

Si los puertos predeterminados de SupportAssist Enterprise (9099 y 2424) ya están en uso, se le solicitará que se asegure de que los puertos no están en uso o introduzca números de puerto predeterminados. En caso contrario, se abre la página de inicio de sesión de **SupportAssist Enterprise** en una nueva ventana del explorador web.

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

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

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

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

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

**NOTA:** Si ha especificado un número de puerto personalizado, debe reemplazar 9099 por el número de puerto personalizado en la dirección web.

**NOTA:** En algunos sistemas operativos Linux, es posible que los servicios de SupportAssist Enterprise no se inicien automáticamente una vez finalizada la instalación. Para resolver este problema, edite el archivo `/etc/hosts` para incluir las entradas `localhost`. Por ejemplo, `localhost 127.0.0.1`.

7 Si se le indica que los puertos predeterminados de SupportAssist Enterprise están en uso, lleve a cabo una de las acciones siguientes y presione "y".

- Asegúrese de que no hay otra aplicación configurada para usar los puertos 9099 y 2424.
- Introduzca números de puerto personalizados.

**NOTA:** Asegúrese de introducir un número de puerto válido que no esté en uso y se encuentre dentro del intervalo de 1025 a 65535.

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

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

### Siguientes pasos

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

**PRECAUCIÓN:** Para poder disfrutar de todas las ventajas que ofrece SupportAssist Enterprise es necesario registrarse. Si no se completa el registro, solo podrá utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación de la información del sistema desde sus dispositivos. SupportAssist Enterprise no podrá supervisar los problemas de hardware en sus dispositivos ni recopilar automáticamente la información del sistema hasta que se haya completado el registro.

## Instalación de SupportAssist Enterprise en modo silencioso (Linux)

### Requisitos previos

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

**NOTA:** Si decide instalar Net-SNMP después de haber instalado SupportAssist Enterprise, asegúrese de ejecutar el archivo de script `snmptrapdServiceConfiguration.sh` cuando termine de instalar Net-SNMP. Cuando finalice la instalación de SupportAssist Enterprise, el archivo de script se podrá encontrar en `/opt/dell/supportassist/scripts`.

- El sistema debe cumplir los requisitos para la instalación de SupportAssist Enterprise. Consulte [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise](#).

## Pasos

- 1 Abra la ventana de terminal en el sistema con sistema operativo Linux.
- 2 Vaya a la carpeta donde esté almacenado el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.
- 3 Realice uno de los pasos siguientes:
  - Escriba `chmod 744 supportassistenterprise_1.1.0.bin` y pulse Intro.
  - Escriba `chmod +x supportassistenterprise_1.1.0.bin` y pulse Intro.
- 4 Escriba `./supportassistenterprise_1.1.0.bin silent` y pulse Intro.

## Siguientes pasos

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

**⚠ PRECAUCIÓN:** Para poder disfrutar de todas las ventajas que ofrece SupportAssist Enterprise es necesario registrarse. Si no se completa el registro, solo podrá utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación de la información del sistema desde sus dispositivos. SupportAssist Enterprise no podrá supervisar los problemas de hardware en sus dispositivos ni recopilar automáticamente la información del sistema hasta que se haya completado el registro.

# Instalación de SupportAssist Enterprise mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials

## Requisitos previos

- El sistema debe tener conexión a Internet.
- Debe tener privilegios de administrador en el sistema.
- El puerto 443 debe estar abierto en el servidor de seguridad para acceder:
  - <https://apidp.dell.com>
  - <https://api.dell.com/>
  - <https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile>
  - <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk>
  - <https://downloads.dell.com/>
  - <ftp://ftp.dell.com/>

**ⓘ NOTA:** Si SupportAssist Enterprise no se instala correctamente, puede intentar instalarlo de nuevo más tarde. Para volver a realizar la instalación, haga clic con el botón derecho en el archivo `DellSupportAssistSetup.exe` que está disponible en `C:\Archivos de programa\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup` o en la carpeta de instalación personalizada de OpenManage Essentials, y seleccione **Ejecutar como administrador**.

## Pasos

- 1 Extraiga el paquete de instalación de OpenManage Essentials y póngalo en una carpeta del sistema.
- 2 En la carpeta donde extrajo el paquete de instalación, haga doble clic en el archivo `Autorun.exe`.  
Se muestra la pantalla **Instalación de Dell EMC OpenManage**.
- 3 Si OpenManage Essentials versión 2.3 no está instalado en el sistema, asegúrese de que **Dell EMC OpenManage Essentials** esté seleccionado.
- 4 Seleccione **Dell EMC SupportAssist Enterprise** y haga clic en **Instalar**.  
Si ha seleccionado **Dell EMC OpenManage Essentials** y **Dell EMC SupportAssist Enterprise**, primero se instala OpenManage Essentials y luego se instala SupportAssist Enterprise. Se verifican los requisitos previos del sistema para la instalación de SupportAssist Enterprise. Si se cumplen los requisitos previos del sistema, se muestra la ventana **Bienvenido al instalador de Dell EMC SupportAssist Enterprise**.
- 5 Haga clic en **Siguiente**.  
Se abre la ventana **Contrato de licencia**.
- 6 Lea los términos de los requisitos de comunicación y haga clic en **Acepto**.

**NOTA:** Para realizar la instalación de SupportAssist Enterprise, deberá permitirle a Dell guardar cierta información de identificación personal (PII), como su información de contacto, las credenciales de administrador local de los dispositivos que se van a supervisar, etc. Para poder continuar la instalación de SupportAssist Enterprise, es necesario que permita que Dell guarde su PII.

- 7 Lea el contrato de licencia y, a continuación, haga clic en **Acepto** y seleccione **Siguiente**.  
Se muestra brevemente la ventana **Instalación de SupportAssist Enterprise**, seguida de la ventana **Se ha completado la instalación**.
- 8 Haga clic en **Finalizar**.

#### Siguientes pasos

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

**PRECAUCIÓN:** Para poder disfrutar de todas las ventajas que ofrece SupportAssist Enterprise es necesario registrarse. Si no se completa el registro, solo podrá utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación de la información del sistema desde sus dispositivos. SupportAssist Enterprise no podrá supervisar los problemas de hardware en sus dispositivos ni recopilar automáticamente la información del sistema hasta que se haya completado el registro.

## Actualización de SupportAssist Enterprise

Si utiliza SupportAssist Enterprise versión 1.0, puede actualizar a SupportAssist Enterprise versión 1.1 mediante uno de los siguientes paquetes de instalación:

- El paquete de instalación de SupportAssist Enterprise versión 1.1, disponible en [Dell.com/SupportAssistGroup](http://Dell.com/SupportAssistGroup).
- El paquete de instalación de OpenManage Essentials versión 2.3 disponible en [DellTechCenter.com/OME](http://DellTechCenter.com/OME).

**NOTA:** Antes de actualizar SupportAssist Enterprise, asegúrese de que SupportAssist Enterprise no esté abierto en ninguna ventana del explorador web.

## Actualización de SupportAssist Enterprise mediante el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise

- 1 En el servidor de administración de Dell OpenManage Essentials, haga clic con el botón derecho del ratón en el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise y, a continuación, seleccione **Ejecutar como administrador**.

**NOTA:** UAC requiere que la instalación se realice con los privilegios elevados que solo concede la opción **Ejecutar como administrador**. Si ha iniciado sesión en el servidor de OpenManage Essentials como administrador, haga doble clic en el paquete de instalación para instalar SupportAssist Enterprise. Sin embargo, asegúrese de hacer clic en **Ejecutar** en el cuadro de diálogo **Abrir archivo: aviso de seguridad para continuar**.

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

- 2 En el mensaje **La configuración realizará una actualización de Dell SupportAssist Enterprise. ¿Desea continuar?**, haga clic en **Sí**.  
Se muestra brevemente la ventana **Preparando la instalación**, seguida de la ventana **Reanudando el asistente de instalación de SupportAssist Enterprise**.

- 3 Haga clic en **Actualizar**.

Si los puertos predeterminados de SupportAssist Enterprise (9099 y 2424) ya están en uso, se muestra la página **Configuración de puerto**. O se muestra la ventana **Asistente de instalación finalizado**.

- 4 Si se muestra la página **Configuración de puerto**, lleve a cabo una de las acciones siguientes:

- Asegúrese de que no hay otra aplicación configurada para usar los puertos 9099 y 2424.
- Introduzca números de puerto personalizados.

**NOTA:** Asegúrese de introducir un número de puerto válido que no esté en uso y se encuentre dentro del intervalo de 1025 a 65535.

- 5 Haga clic en **Finalizar**.

Si ha creado grupos de dispositivos y credenciales del grupo de dispositivos antes de proceder a la actualización, se producirán los cambios siguientes:

- Las credenciales del grupo de dispositivos se guardan como cuentas de credenciales y perfiles de credenciales. Sin embargo, si se configuran credenciales individuales y de grupo para dispositivos dentro del grupo de dispositivos, solo las credenciales individuales del dispositivo se aplican para esos dispositivos después de la actualización. Si es necesario, puede seleccionar los dispositivos y aplicar los perfiles de credenciales creados.
- Las cuentas de credenciales no se crean para credenciales del dispositivo individual existente. Si los dispositivos dentro del grupo de dispositivos individuales se configuraron con las credenciales individuales, estas se guardan y se aplican en los dispositivos.

**① NOTA:** Después de actualizar desde una versión sin registrar de SupportAssist, las recopilaciones que inicie manualmente no se cargarán automáticamente. Para asegurarse de que estas recopilaciones se cargan automáticamente, habilite la configuración de carga automática de recopilaciones en la página Preferencias.

## Actualización de SupportAssist Enterprise mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials

- 1 Haga doble clic en el archivo ejecutable de OpenManage Essentials.  
Aparecerá la pantalla **Instalación de Dell OpenManage**.
- 2 Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está seleccionado y, a continuación, haga clic en **Instalar**.  
Se muestra la ventana **Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist Enterprise**.
- 3 Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra brevemente la ventana **Instalación de SupportAssist Enterprise**, seguida de la ventana **Se ha completado la instalación**.
- 4 Haga clic en **Finalizar**.  
Si ha creado grupos de dispositivos y credenciales del grupo de dispositivos antes de proceder a la actualización, se producirán los cambios siguientes:

- Las credenciales del grupo de dispositivos se guardan como cuentas de credenciales y perfiles de credenciales. Sin embargo, si se configuran credenciales individuales y de grupo para dispositivos dentro del grupo de dispositivos, solo las credenciales individuales del dispositivo se aplican para esos dispositivos después de la actualización. Si es necesario, puede seleccionar los dispositivos y aplicar los perfiles de credenciales creados.
- Las cuentas de credenciales no se crean para credenciales del dispositivo individual existente. Si los dispositivos dentro del grupo de dispositivos individuales se configuraron con las credenciales individuales, estas se guardan y se aplican en los dispositivos.

**① NOTA:** Si ha actualizado OpenManage Essentials, deberá ejecutar la detección y el inventario de todos los rangos de descubrimiento existentes en OpenManage Essentials.

**① NOTA:** Después de actualizar desde una versión sin registrar de SupportAssist, las recopilaciones que inicie manualmente no se cargarán automáticamente. Para asegurarse de que estas recopilaciones se cargan automáticamente, habilite la configuración de carga automática de recopilaciones en la página Preferencias.

## Migración a SupportAssist Enterprise

Si ya está utilizando SupportAssist para servidores, SupportAssist para OpenManage Essentials o SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager, puede realizar una migración a SupportAssist Enterprise. Cuando se realiza una migración a SupportAssist Enterprise, se migran los dispositivos, los casos, las credenciales del dispositivo, los grupos de usuario y los ajustes. Antes de iniciar el proceso de migración, descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise para Windows o Linux, según el sistema operativo que se esté ejecutando en el servidor.

**① NOTA:** Si la función de actualización automática está habilitada en la versión 1.2 o 1.3 de SupportAssist para servidores, es posible que la migración a SupportAssist Enterprise se realice automáticamente. Para obtener instrucciones acerca de cómo acceder a SupportAssist Enterprise después de la migración, consulte [Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise](#).

# Migración a SupportAssist Enterprise mediante el paquete del instalador SupportAssist Enterprise (Windows)

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

Si tiene instalada la versión 1.2 o 1.3 de SupportAssist para servidores, la versión 2.1 y 2.2 de SupportAssist para Dell OpenManage Essentials, o SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager versión 1.0 o 1.1, puede migrar a SupportAssist Enterprise.

**NOTA:** La versión 1.1 de SupportAssist Enterprise de SupportAssist for OpenManage Essentials solo es compatible si la versión 2.3 de OpenManage Essentials está instalada en el sistema.

## Pasos

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

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

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

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

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

3 Haga clic en **Actualizar**.

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

4 Haga clic en **Finalizar**.

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

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

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

Si ha creado grupos de dispositivos y credenciales del grupo de dispositivos antes de proceder a la actualización, se producirán los cambios siguientes:

- Las credenciales del grupo de dispositivos se guardan como cuentas de credenciales y perfiles de credenciales. Sin embargo, si se configuran credenciales individuales y de grupo para dispositivos dentro del grupo de dispositivos, solo las credenciales individuales del dispositivo se aplican para esos dispositivos después de la actualización. Si es necesario, puede seleccionar los dispositivos y aplicar los perfiles de credenciales creados.
- Las cuentas de credenciales no se crean para credenciales del dispositivo individual existente. Si los dispositivos dentro del grupo de dispositivos individuales se configuraron con las credenciales individuales, estas se guardan y se aplican en los dispositivos.

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

## Siguientes pasos

Solo para dispositivos EqualLogic: tras la migración de SupportAssist para OpenManage Essentials a SupportAssist Enterprise, los miembros de un grupo de EqualLogic detectados en OpenManage Essentials se sustituyen en SupportAssist Enterprise únicamente por el grupo de EqualLogic. El grupo de EqualLogic se ubica en el grupo **Provisional** con el estado de dispositivo **No se puede agregar el dispositivo** porque las credenciales del grupo de EqualLogic no están disponibles. Para agregar el grupo de EqualLogic en SupportAssist Enterprise, asegúrese de editar las credenciales o aplicar un perfil de credenciales al grupo de EqualLogic después de la migración.

Solo para migración de SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager a SupportAssist Enterprise: los servidores detectados en SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager se ubican en el grupo **Provisional** con el estado de dispositivo **No se puede agregar el dispositivo** porque las credenciales de los servidores no están disponibles. Para agregar los servidores en SupportAssist Enterprise, asegúrese de editar las credenciales o aplicar un perfil de credenciales a los servidores después de la migración.

**NOTA:** Si el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise se conecta a Internet a través de un servidor proxy, los dispositivos que se agregaron con la dirección IP del iDRAC se colocan en el grupo Provisional. Para mover los dispositivos al grupo Predeterminado, agregue la dirección IP de la iDRAC en la Lista de exclusiones de proxy de la página Configuración de proxy de SupportAssist Enterprise y, a continuación, vuelva a validar cada dispositivo.

Después de migrar desde una versión sin registrar de SupportAssist, las recopilaciones que inicie manualmente no se cargarán automáticamente. Para asegurarse de que estas recopilaciones se cargan automáticamente, habilite la configuración de carga automática de recopilaciones en la página **Preferencias**.

## Migración a SupportAssist Enterprise mediante el paquete del instalador SupportAssist Enterprise (Linux)

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

### Pasos

- 1 Abra la ventana de terminal en el sistema con sistema operativo Linux.
- 2 Vaya a la carpeta donde esté almacenado el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.
- 3 Realice uno de los pasos siguientes:
  - Escriba `chmod 744 supportassistenterprise_1.1.0.bin` y pulse Intro.
  - Escriba `chmod +x supportassistenterprise_1.1.0.bin` y pulse Intro.
- 4 Escriba `./supportassistenterprise_1.1.0.bin` y pulse Intro.

**NOTA:** Si desea migrar SupportAssist Enterprise de forma silenciosa, escriba `./supportassistenterprise_1.1.0.bin silent` y pulse Intro.

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

- 5 Para continuar, escriba `c`.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si ha creado grupos de dispositivos y credenciales del grupo de dispositivos antes de la migración, se producirán los cambios siguientes:

- Las credenciales del grupo de dispositivos se guardan como cuentas de credenciales y perfiles de credenciales. Sin embargo, si se configuran credenciales individuales y de grupo para dispositivos dentro del grupo de dispositivos, solo las credenciales individuales del dispositivo se aplican para esos dispositivos después de la actualización. Si es necesario, puede seleccionar los dispositivos y aplicar los perfiles de credenciales creados.
- Las cuentas de credenciales no se crean para credenciales del dispositivo individual existente. Si los dispositivos dentro del grupo de dispositivos individuales se configuraron con las credenciales individuales, estas se guardan y se aplican en los dispositivos.

Se muestra la página **Dispositivos**.

### Siguientes pasos

Después de migrar desde una versión sin registrar de SupportAssist, las recopilaciones que inicie manualmente no se cargarán automáticamente. Para asegurarse de que estas recopilaciones se cargan automáticamente, habilite la configuración de carga automática de recopilaciones en la página **Preferencias**.

## Migración a SupportAssist Enterprise mediante el paquete del instalador de OpenManage Essentials

### Sobre esta tarea

Si tiene instalado SupportAssist para OpenManage Essentials versión 2.1 o 2.2, puede migrar a SupportAssist Enterprise versión 1.1 mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials.

**NOTA:** La versión 1.1 de SupportAssist Enterprise de SupportAssist for OpenManage Essentials solo es compatible si la versión 2.3 de OpenManage Essentials está instalada en el sistema.

### Pasos

- 1 Haga doble clic en el archivo ejecutable de OpenManage Essentials.  
Aparecerá la pantalla **Instalación de Dell OpenManage**.
- 2 Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está seleccionado y, a continuación, haga clic en **Instalar**.  
Se muestra la ventana **Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist Enterprise**.
- 3 Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra brevemente la ventana **Instalación de SupportAssist Enterprise**, seguida de la ventana **Se ha completado la instalación**.
- 4 Haga clic en **Finalizar**.

Si ha creado grupos de dispositivos y credenciales del grupo de dispositivos antes de la migración, se producirán los cambios siguientes:

- Las credenciales del grupo de dispositivos se guardan como cuentas de credenciales y perfiles de credenciales. Sin embargo, si se configuran credenciales individuales y de grupo para dispositivos dentro del grupo de dispositivos, solo las credenciales individuales del dispositivo se aplican para esos dispositivos después de la actualización. Si es necesario, puede seleccionar los dispositivos y aplicar los perfiles de credenciales creados.
- Las cuentas de credenciales no se crean para credenciales del dispositivo individual existente. Si los dispositivos dentro del grupo de dispositivos individuales se configuraron con las credenciales individuales, estas se guardan y se aplican en los dispositivos.

Para los dispositivos que no son miembros de un grupo de dispositivos:

- Si solo se han configurado las credenciales predeterminadas, dichas credenciales se guardan como credenciales individuales y se aplican a todos los dispositivos correspondientes.
- Si las credenciales predeterminadas y particulares se configuraron para los dispositivos, solo se guardan las credenciales individuales y se aplican a dichos dispositivos.

## Uso de SupportAssist Enterprise sin registrar

Registrar SupportAssist Enterprise es un requisito previo para poder disfrutar de todas las ventajas de SupportAssist Enterprise y utilizar todas las funciones disponibles. También puede utilizar SupportAssist Enterprise sin realizar el registro. Sin embargo, solo determinadas prestaciones o funciones de SupportAssist Enterprise estarán disponibles si no lo registra. La siguiente tabla proporciona un resumen de la disponibilidad de las capacidades u otras características sin necesidad de registro.

**Tabla 8. Disponibilidad de prestaciones o funciones sin registro**

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

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

## Registro de SupportAssist Enterprise

### Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

**⚠ PRECAUCIÓN:** Para poder disfrutar de todas las ventajas que ofrece SupportAssist Enterprise es necesario registrarse. Si no se completa el registro, solo podrá utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación de la información del sistema desde sus dispositivos. SupportAssist Enterprise no podrá supervisar los problemas de hardware en sus dispositivos ni recopilar automáticamente la información del sistema hasta que se haya completado el registro.

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

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

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

## Pasos

1 En la página **Bienvenido**, haga clic en **Siguiente**.

SupportAssist Enterprise comprueba la conectividad a Internet.

- Si SupportAssist Enterprise puede conectarse a Internet, se muestra la página **Registro**.
- Si SupportAssist Enterprise no logra conectarse a Internet, se le solicitará que confirme si el sistema está conectado a Internet a través de un servidor proxy. Si hace clic en **Sí**, se muestra la página **Configuración de proxy**.

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

2 Se muestra la página **Configuración de proxy**.

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

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

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

- **Nombre:** el nombre debe contener uno o más caracteres imprimibles, y no debe superar los 256 caracteres.
- **País/Territorio:** seleccione su país o territorio.
- **Nombre de pila:** el nombre de pila puede contener letras, comillas [ ' ], puntos [ . ], espacios y no debe superar los 50 caracteres.
- **Apellidos:** el campo de apellidos puede contener letras, comillas [ ' ], puntos [ . ], espacios y no debe superar los 50 caracteres.
- **Número de teléfono:** el número de teléfono debe contener entre 9 y 50 caracteres. El número de teléfono puede proporcionarse en formato internacional e incluir caracteres especiales como + y –.
- **Número de teléfono alternativo:** opcional, con los mismos requisitos que el **Número de teléfono**.
- **Dirección de correo electrónico:** proporcione la dirección de correo electrónico en el formato nombre@empresa.com. Debe contener entre 5 y 50 caracteres.

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

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

4 Haga clic en **Siguiente**.

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

5 Haga clic en **Finalizar**.

Se muestra la página **Dispositivos** de SupportAssist Enterprise. El sistema local puede mostrar el siguiente estado en la página **Dispositivos**:

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

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

### Siguientes pasos

- Para permitir que SupportAssist Enterprise cree automáticamente un caso de asistencia si se produce algún problema de hardware en el sistema local:
  - a Instale o actualice Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en el sistema local. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
  - b Configure los valores de SNMP del sistema local. Consulte [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).
  - c Habilite SupportAssist Enterprise para que pueda supervisar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el sistema local. Consulte [Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo](#).
- Si ha instalado SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta un sistema operativo Linux que tenga Security Enhanced Linux (SELinux) habilitado, configure el servidor para recibir alertas desde dispositivos remotos. Para obtener más información, consulte [Configuración de un sistema SELinux habilitado para recibir alertas](#).
- Agregue dispositivos en SupportAssist Enterprise. Para obtener más información, consulte [Cómo agregar dispositivos](#).
- (Opcional) Si su empresa utiliza un servidor SMTP (servidor de correo electrónico), configure los valores del servidor SMTP en SupportAssist Enterprise. Esto permite que SupportAssist Enterprise utilice el servidor SMTP para enviar notificaciones por correo electrónico del estado de conectividad y del dispositivo. Para obtener más información, consulte [Configuración de los valores del servidor SMTP](#).
- (Opcional) Actualice los datos de contacto del contacto primario y secundario de SupportAssist Enterprise y proporcione una dirección de envío de piezas. Consulte [Visualización y actualización de la información de contacto](#).
- (Opcional) Si desea administrar un conjunto de dispositivos como un grupo, cree uno o varios grupos de dispositivos en función de sus preferencias. Consulte [Agrupación de dispositivos](#).

## Configuración de un sistema SELinux habilitado para recibir alertas

### Sobre esta tarea

Security-Enhanced Linux (SELinux) es un módulo de seguridad que autoriza o evita operaciones en los sistemas operativos Linux. Cuando SELinux está habilitado en el sistema que está ejecutando SupportAssist Enterprise, las alertas (capturas SNMP) desde los dispositivos remotos no las recibe SupportAssist Enterprise. Sin esas alertas, SupportAssist Enterprise no podrá identificar los problemas de hardware que puedan ocurrir en dispositivos remotos. Por lo tanto, debe realizar los pasos siguientes en el sistema que está ejecutando SupportAssist Enterprise para permitir que este reciba alertas desde dispositivos remotos.

**NOTA:** SELinux está habilitado de forma predeterminada en Red Hat Enterprise Linux 6 y 7, CentOS 6 y 7, y Oracle Enterprise Linux 6 y 7.

## Pasos

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

```
module supportassistpolicy 1.0;

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

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

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

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

# Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise

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

- Si ha iniciado sesión en el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado:
  - Haga doble clic en el icono de escritorio de Dell SupportAssist Enterprise.
  - Abra un navegador web y escriba la dirección en el siguiente formato:  
`http://localhost:9099/SupportAssist`

**NOTA:** Si ha especificado un número de puerto personalizado durante la instalación de SupportAssist Enterprise, debe reemplazar 9099 por el número de puerto personalizado en la dirección web.

- Para acceder a SupportAssist Enterprise desde un sistema remoto, abra un navegador web y escriba la dirección en el siguiente formato:  
`https://<Dirección IP o nombre de host del servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado>:5700/SupportAssist`

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

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

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

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

- ① **NOTA:** La resolución de pantalla recomendada para la visualización óptima de la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise es 1280 x 1024 o superior.

## Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise

- 1 En la ventana de inicio de sesión de **SupportAssist Enterprise**, introduzca el nombre de usuario y la contraseña en los campos adecuados.
  - ① **NOTA:** Debe proporcionar el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de usuario que sea miembro del grupo de usuarios SupportAssistAdmins o SupportAssistUsers. Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux, también puede proporcionar el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de usuario que sea miembro del grupo de usuarios raíz o usuarios. Para obtener más información acerca de los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#).
  - ① **NOTA:** Si el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado es un miembro de un dominio de Windows, deberá proporcionar el nombre de usuario en el formato [Dominio\Nombre de usuario]. Por ejemplo, MyDomain\MyUsername. También puede utilizar un punto [.] para indicar el dominio local. Por ejemplo, .\Administrator.
- 2 Haga clic en **Inicio de sesión**.

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

  - ① **NOTA:** De manera predeterminada, tras 14 minutos de inactividad, aparece el mensaje **Tiempo de espera de la sesión**. Si desea continuar la sesión, haga clic en **Renovar**. Si no se recibe ninguna respuesta en un minuto, su sesión se cerrará automáticamente.

## Cierre de sesión en SupportAssist Enterprise

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

Aparecerá la página de inicio de sesión de **SupportAssist Enterprise**.

## Cómo agregar dispositivos

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

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

**NOTA:** Para ver una lista completa de los tipos y modelos de dispositivos que se pueden agregar en SupportAssist Enterprise, consulte la *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

Puede agregar dispositivos usando una de las opciones siguientes:

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

**NOTA:** Puede utilizar las extensiones disponibles en SupportAssist Enterprise para crear un inventario y agregar dispositivos compatibles que son administrados por OpenManage Essentials o Microsoft System Center Operations Manager. Para obtener más información sobre las extensiones disponibles, consulte [Uso de las extensiones](#).

**NOTA:** De manera predeterminada, una opción de SupportAssist está disponible en todos los servidores PowerEdge de 14.<sup>a</sup> generación. Mediante el registro de la opción SupportAssist en un servidor de 14.<sup>a</sup> generación, puede recibir las capacidades de asistencia automatizada de SupportAssist para ese servidor. Si ese servidor se ha agregado en SupportAssist Enterprise con el tipo de dispositivo como iDRAC, la opción SupportAssist se desactiva en el servidor. Sin embargo, el servidor recibe las capacidades de asistencia automatizada a través de SupportAssist Enterprise.

**NOTA:** Solo se admiten direcciones IPv4 para agregar dispositivos y recopilar información del sistema.

Temas:

- [Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables](#)
- [Cómo agregar un único dispositivo](#)
- [Importación de varios dispositivos](#)
- [Exportación de detalles de dispositivos que no se han importado](#)
- [Revalidación de un dispositivo](#)

## Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables

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

**NOTA:** SupportAssist Enterprise puede no ser compatible con todos los modelos de dispositivos de un tipo de dispositivo admitido. Para obtener la lista completa de los tipos y modelos de dispositivos compatibles, consulte la *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

Tabla 9. Selección de un tipo de dispositivo

Tipo de dispositivo	Dispositivos que puede agregar
Chasis	<ul style="list-style-type: none"> <li>PowerEdge M1000e</li> <li>PowerEdge VRTX</li> <li>PowerEdge FX2/FX2s</li> </ul>
Fluid File System (FluidFS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>EqualLogic con FluidFS</li> <li>PowerVault con FluidFS</li> <li>Compellent FS con FluidFS</li> </ul>
iDRAC	<p>Servidores PowerEdge de 12.ª generación o posterior</p> <p><b>NOTA:</b> Para agregar un iDRAC, debe proporcionar la dirección IP para el iDRAC del servidor.</p>
Sistemas de red	<ul style="list-style-type: none"> <li>PowerConnect</li> <li>Force10</li> <li>Sistemas de red</li> <li>Conmutadores Networking serie X</li> <li>Controladoras inalámbricas Networking serie Mobility</li> </ul>
Peer Storage (PS)/EqualLogic	Arreglos de almacenamiento EqualLogic PS Series
PowerVault	Arreglos de almacenamiento de la serie PowerVault MD
Servidor/Hipervisor	<p>Servidores PowerEdge de 9.ª generación o posterior que ejecuten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Windows</li> <li>Linux</li> <li>VMware ESX o ESXi</li> <li>Citrix XenServer</li> <li>Oracle Virtual Machine</li> <li>Microsoft Hyper-V</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Para agregar un servidor/hipervisor, debe proporcionar la dirección IP del sistema operativo del servidor.</p> <p><b>NOTA:</b> Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux, no es compatible agregar servidores que ejecuten Windows.</p>
Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kit HIT/VSM para VMware</li> <li>SAN HQ</li> <li>vCenter</li> <li>SCVMM</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux, no se puede agregar SCVMM y SAN HQ.</p>
Solución	Appliance convergente a escala web XC
Storage Center (SC)/Compellent	Soluciones de almacenamiento de la serie Dell Compellent SC

# Cómo agregar un único dispositivo

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

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

## Cómo agregar un servidor o hipervisor

### Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo está en ejecución en un sistema operativo Windows, asegúrese de que el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se esté ejecutando en el dispositivo.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
  - El servicio de Secure Shell (SSH) debe estar en ejecución en el dispositivo.
  - Se debe habilitar la autenticación de contraseña de SSH (habilitada de forma predeterminada).
  - El paquete descomprimido debe estar instalado en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo ejecuta VMware ESXi, ESX, Oracle Virtual Machine, Citrix XenServer o Microsoft Hyper-V:
  - El servicio de SSH debe estar en ejecución en el dispositivo.
  - Los puertos 22 y 443 deben estar abiertos en el dispositivo.
  - Para recopilar la información del sistema solamente desde ESX y ESXi, asegúrese de que SFCBD y CIMOM estén habilitados.
- El puerto 1311 debe estar abierto en el dispositivo para la comunicación de OMSA.
- Si el dispositivo se conecta a Internet a través de un servidor proxy, los siguientes puertos deben estar abiertos en el firewall del servidor proxy: 161, 22 (para agregar dispositivos que ejecutan Linux), 135 (para agregar dispositivos que ejecutan Windows) y 1311.
- Revise los requisitos de instalación de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información, consulte la sección "Installation Requirements" (Requisitos de instalación) en la *Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide* (Guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator) en [Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals).

### Sobre esta tarea

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

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

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

- 2 Haga clic en **Agregar dispositivos**.

Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.

- 3 En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Servidor/Hipervisor**.

- 4 Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.

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

- 5 Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.

El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.

- 6 Si desea que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, seleccione **Habilitar supervisión**, **Configurar los valores de SNMP** e **Instalar/Actualizar OMSA**.

**NOTA:** Si el registro se completa, de forma predeterminada se seleccionan las opciones **Habilitar supervisión**, **Configurar los valores SNMP** e **Instalar/Actualizar OMSA**. Si el registro no se ha completado, al seleccionar la opción **Activar supervisión**, se le pedirá que complete el proceso de registro. Para continuar, puede desactivar la opción **Activar supervisión** o hacer clic en **Registrar para abrir el asistente de registro**.

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

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

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

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

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

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

- 7 Haga clic en **Siguiente**.

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

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

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

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


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


Ejemplo de nombre de usuario de Linux: root

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



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

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


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



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

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

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

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

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

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

### Siguientes pasos

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

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

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

### Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

# Cómo agregar una iDRAC

## Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser un servidor Dell PowerEdge de 12.ª generación o posterior (iDRAC 7 o posterior). Para obtener más información sobre cómo identificar la generación de un servidor PowerEdge, ver [Identificación de la generación de un servidor PowerEdge](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo se conecta a Internet a través de un servidor proxy, los puertos 161 y 443 deben estar abiertos en el servidor de seguridad proxy.
- La licencia de Enterprise o Express debe estar instalada en la iDRAC. Para obtener más información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte la sección "Managing Licenses" (Administración de licencias) en la *iDRAC User's Guide* (Guía del usuario de la iDRAC) en [Dell.com/idracmanuals](http://Dell.com/idracmanuals).

## Sobre esta tarea

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

**NOTA:** De manera predeterminada, un componente de SupportAssist está disponible en la 14.ª generación de servidores PowerEdge. Puede registrar el componente de SupportAssist en el servidor para recibir las prestaciones de asistencia automatizada de SupportAssist. Cuando se agrega un iDRAC en SupportAssist Enterprise, el componente de SupportAssist se desactiva automáticamente, pero las prestaciones de asistencia automatizada están disponibles a través de SupportAssist Enterprise.

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
- 2 Haga clic en **Agregar dispositivos**.  
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
- 3 De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **iDRAC**.
- 4 Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.

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

- 5 Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.  
El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
- 6 Si desea que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, seleccione **Habilitar supervisión** y **Configurar los valores de SNMP**.

**NOTA:** Cuando el registro se completa, de forma predeterminada se seleccionan las opciones **Habilitar supervisión** y **Configurar los valores de SNMP**. Si el registro no se ha completado, al seleccionar la opción **Activar supervisión**, se le pedirá que complete el proceso de registro. Para continuar, puede desactivar la opción **Activar supervisión** o hacer clic en **Registrar** para abrir el asistente de registro.

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

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

- 7 Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.
- 8 Escriba el nombre de usuario de administrador de iDRAC y la contraseña en los campos adecuados y haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.  
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
- 9 Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predeterminado**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predefinidos**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
- 10 Haga clic en **Finalizar**.


 **NOTA:** Si ha seleccionado la opción **Configurar los valores SNMP**, la adición del dispositivo puede tardar algún tiempo.


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



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

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

El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos con el estado correspondiente. Cuando SupportAssist Enterprise está

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

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

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

### Siguientes pasos

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

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

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

### Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

# Cómo agregar un chasis

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware y recopilar información del sistema desde el chasis Dell. Los chasis que se pueden agregar en SupportAssist Enterprise son:

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

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

- 2 Haga clic en **Agregar dispositivos**.

Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.

- 3 En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Chasis**.

- 4 Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.

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

- 5 Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.

El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.

- 6 Si desea que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, seleccione la opción **Habilitar supervisión**.

**NOTA:** Cuando el registro se completa, de manera predeterminada se selecciona la opción **Habilitar supervisión**. Si el registro no se ha completado, al seleccionar la opción **Activar supervisión**, se le pedirá que complete el proceso de registro. Para continuar, puede desactivar la opción **Activar supervisión** o hacer clic en **Registrar** para abrir el asistente de registro.

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

- 7 Haga clic en **Siguiente**.

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

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

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

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

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

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

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

### Siguientes pasos

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

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

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

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

### Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

## Cómo agregar un dispositivo de red

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

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

### Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
- 2 Haga clic en **Agregar dispositivos**.  
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
- 3 De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Sistema de red**.
- 4 Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.

**① | NOTA:** Dell recomienda que introduzca el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.

- 5 Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.  
El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
- 6 Si desea que SupportAssist Enterprise supervise el estado de mantenimiento del dispositivo, seleccione la opción **Habilitar supervisión**.

① **NOTA:** Cuando el registro se completa, de manera predeterminada se selecciona la opción **Habilitar supervisión**. Si el registro no se ha completado, al seleccionar la opción **Activar supervisión**, se le pedirá que complete el proceso de registro. Para continuar, puede desactivar la opción **Activar supervisión** o hacer clic en **Registrar** para abrir el asistente de registro.

① **NOTA:** SupportAssist Enterprise puede supervisar el estado de mantenimiento del dispositivo solo si los valores de **SNMP** del dispositivo están configurados para reenviar las capturas (alertas) **SNMP** al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar el reenvío de alertas, consulte [Configuración manual del destino de la alerta de un dispositivo de red](#).

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

#### Siguientes pasos

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

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

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

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

#### Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

## Cómo agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault MD Series

#### Requisitos previos

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

#### Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar información de sistema de los arreglos de almacenamiento de PowerVault MD Series. Al agregar un dispositivo PowerVault, podrá recopilar información del sistema a petición y tras la implementación.

## Pasos

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

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

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

## Siguientes pasos

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

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

## Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

# Cómo agregar una solución de almacenamiento de EqualLogic PS Series

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar información del sistema desde los arreglos de almacenamiento de EqualLogic PS Series. Al agregar un dispositivo Dell EqualLogic, podrá recopilar información del sistema a petición y tras la implementación.

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2 Haga clic en **Agregar dispositivos**.

Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.

3 De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.

4 Escriba la dirección IP o el nombre de host del grupo EqualLogic en el campo adecuado.

5 Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.

El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.

6 Haga clic en **Siguiente**.

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

7 Escriba el nombre de usuario, la contraseña y la cadena de comunidad del grupo EqualLogic en los campos adecuados, y haga clic en **Siguiente**.

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

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

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

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

9 Haga clic en **Finalizar**.

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

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

### Siguientes pasos

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

1 Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.

2 Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

### Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

## Cómo agregar una solución de almacenamiento de la serie Compellent SC

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar información del sistema desde una solución de almacenamiento de la serie Dell Compellent SC. Al agregar un dispositivo Dell Compellent, podrá recopilar datos de sistema a petición y tras la implementación.

### Pasos

1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2 Haga clic en **Agregar dispositivos**.

Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.

3 De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Storage Center (SC)/Compellent**.

4 Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.

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

5 Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.

El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.

6 Haga clic en **Siguiente**.

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

7 Escriba el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo en los campos adecuados y haga clic en **Siguiente**.

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

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

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

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

9 Haga clic en **Finalizar**.

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

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

### Siguientes pasos

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

1 Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.

2 Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

### Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

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

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar información del sistema desde un dispositivo de almacenamiento conectado a la red (NAS) de Dell Fluid File System (FluidFS). Al agregar un dispositivo NAS de FluidFS, podrá recopilar información de sistema a petición y tras la implementación. Los dispositivos NAS de FluidFS que se pueden agregar son:

- Dell Compellent
- Dell EqualLogic

- Dell PowerVault

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
- 2 Haga clic en **Agregar dispositivos**.  
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
- 3 En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Fluid File System (FluidFS)**.
- 4 Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.

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

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

## Siguientes pasos

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

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

## Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

# Cómo agregar un software

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar la información del sistema de software de supervisión y administración como VMware vCenter, Microsoft System Center Virtual Machine Manager (SCVMM), Dell EqualLogic SAN Headquarters (SAN HQ) y Host Integration Toolkit para VMware (Kit HIT/VSM).

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

- Haga clic en **Agregar dispositivos**.

Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.

- De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Software**.

- Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.

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

- Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.

El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.

- Haga clic en **Siguiente**.

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

- De la lista **Seleccione el tipo de software**, seleccione el tipo de software y, a continuación, escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.

- Haga clic en **Siguiente**.

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

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

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

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

- Haga clic en **Finalizar**.

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

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

### Siguientes pasos

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

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

### Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

## Cómo agregar una solución

### Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- El puerto 443 debe estar abierto en el dispositivo.
- La versión de firmware 4.x o posterior debe estar instalada en el dispositivo para la recopilación de información del sistema.

### Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware y recopilar la información del sistema desde un appliance hiperconvergente a escala de web.

### Pasos

- Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2 Haga clic en **Agregar dispositivos**.

Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.

3 De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Solución**.

4 Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.

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

5 Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.

El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.

6 Haga clic en **Siguiente**.

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

7 En la lista **Seleccionar un tipo de solución**, seleccione la solución y, a continuación, escriba el nombre de usuario y la contraseña de la solución en los campos correspondientes.

8 Haga clic en **Siguiente**.

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

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

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

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

10 Haga clic en **Finalizar**.

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

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

### Siguientes pasos

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

1 Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.

2 Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

### Vínculos relacionados

[Agregar un único dispositivo](#)

## Cómo agregar un dispositivo por duplicación

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

### Pasos

1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

- 2 Seleccione un dispositivo que sea del mismo tipo que el dispositivo que quiere agregar.

Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.

- 3 Haga clic en **Duplicar**.

Aparece el asistente para **Duplicar dispositivos**.

- 4 Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.

**① | NOTA:** Dell recomienda que introduzca el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.

- 5 Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.

El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.

- 6 Según el tipo de dispositivo y sus necesidades, seleccione o cancele la selección de las opciones disponibles, y haga clic en **Siguiente**.

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

- 7 Introduzca las credenciales del dispositivo y haga clic en **Siguiente**.

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

Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Opciones del dispositivo**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.

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

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

- 9 Haga clic en **Finalizar**.

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

- 10 Haga clic en Aceptar para cerrar el asistente **Duplicar dispositivo**.

### Siguientes pasos

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

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

## Importación de varios dispositivos

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

**① | NOTA:** El número máximo de dispositivos que se pueden importar mediante un archivo csv es 300.

**① | NOTA:** La opción **Importar varios dispositivos** no admite la importación de software.

### Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

- 2 Haga clic en **Agregar dispositivos**.

Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.

- 3 Haga clic en **Varios dispositivos**.

- 4 Haga clic en **Descargar plantilla .csv** y guarde el archivo .csv.

- Abra la plantilla .csv y actualice los detalles de los dispositivos.

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

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

- Haga clic en **Examinar**.

Se muestra la ventana **Seleccionar archivo para cargar**.

- Vaya a la carpeta que contiene el archivo .csv, selecciónelo y, a continuación, haga clic en **Abrir**.

- Si desea que SupportAssist Enterprise supervise el estado de mantenimiento de los dispositivos, asegúrese de que está seleccionada la opción **Habilitar supervisión**.

- Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la ventana **Importar dispositivos**.

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

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

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

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

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

- Haga clic en **Cerrar**.

Se mostrará el panel **Importación de dispositivos**. El resultado de la operación de importación de dispositivos es el siguiente:

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

## Siguientes pasos

- Para los dispositivos que se han añadido correctamente al inventario de dispositivos:
  - Compruebe si el dispositivo muestra un estado de error. Si se muestra un estado de error, haga clic en dicho error para ver una descripción detallada del error y una posible resolución.
  - Es posible que tenga que realizar tareas adicionales, necesarias para que SupportAssist Enterprise supervise dichos dispositivos. Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise el dispositivo, habilite la supervisión y asegúrese de que los valores de SNMP

del dispositivo están configurados. Si desea obtener instrucciones para la activación de la supervisión, consulte [Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo](#). Para obtener instrucciones sobre cómo configurar los valores de SNMP de un dispositivo, consulte [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#) y [Configuración manual de los valores de SNMP](#).

- Para los dispositivos que se han agregado al grupo **De almacenamiento provisional**:
  - Si el dispositivo es un iDRAC, asegúrese de que la licencia de iDRAC Enterprise está instalada. Para obtener más información sobre la compra e instalación de la licencia de iDRAC Enterprise, consulte la *iDRAC User's Guide* (Guía del usuario del iDRAC) en [Dell.com/idracmanuals](#).
  - Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent, asegúrese de que SupportAssist está habilitado en la aplicación Dell Compellent Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte la *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en [Dell.com/storagemanuals](#).
  - Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo. Si desea obtener información sobre los requisitos previos para agregar un dispositivo, consulte la sección "Requisitos previos" en las instrucciones para agregar cada tipo de dispositivo. Consulte [Cómo agregar un único dispositivo](#).
  - Vuelva a validar cada dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).
- Para los dispositivos notificados como dispositivos erróneos:
  - a Exporte los detalles del dispositivo para ver la descripción del problema y la posible resolución. Consulte [Exportación de detalles de dispositivos que no se han importado](#).
  - b Actualice los detalles del dispositivo en el archivo .csv e intente importar los dispositivos de nuevo.

### Vínculos relacionados

[Importar varios dispositivos](#)

## Exportación de detalles de dispositivos que no se han importado

### Sobre esta tarea

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

### Pasos

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

### Siguientes pasos

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

## Revalidación de un dispositivo

### Requisitos previos

- El dispositivo que desea volver a validar debe estar en el grupo **De almacenamiento provisional**.
- Si el dispositivo es un iDRAC, asegúrese de que la licencia de iDRAC Enterprise está instalada. Para obtener más información sobre la compra e instalación de la licencia de iDRAC Enterprise, consulte la *iDRAC User's Guide* (Guía del usuario del iDRAC) en [Dell.com/idracmanuals](#).
- Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent, asegúrese de que SupportAssist está habilitado en la aplicación Dell Compellent Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte la *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en [Dell.com/storagemanuals](#).
- Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo. Si desea obtener información sobre los requisitos previos para agregar un dispositivo, consulte la sección "Requisitos previos" en las instrucciones para agregar cada tipo de dispositivo. Consulte [Cómo agregar un único dispositivo](#).

### Sobre esta tarea

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

### Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
- 2 En el panel **Refinar por**, seleccione **De almacenamiento provisional**.  
Se muestran los dispositivos del grupo **De almacenamiento provisional**.
- 3 Seleccione el dispositivo que desea volver a validar.  
  
Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.
- 4 Haga clic en **Volver a validar**.  
SupportAssist Enterprise identifica el dispositivo y verifica si todos los requisitos para habilitar las capacidades de SupportAssist Enterprise se cumplen. Si la revalidación se realiza correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**.
- 5 Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.
- 6 Haga clic en **Finalizar**.  
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
- 7 Haga clic en **Aceptar**.

## Visualización de casos y dispositivos

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

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

Temas:

- [Visualización de todos los casos de asistencia](#)
- [Visualización de los casos de asistencia para un dispositivo específico](#)
- [Opciones de administración de casos](#)
- [Visualización del inventario de dispositivos](#)
- [Visualización del panel de descripción general del dispositivo](#)
- [Delimitación de los datos mostrados](#)
- [Filtrado de los datos mostrados](#)
- [Borrado del filtro de datos](#)
- [Cómo ordenar los datos mostrados](#)

### Visualización de todos los casos de asistencia

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

Para ver los casos de soporte que están presentes para que supervise los dispositivos, coloque el puntero en **Casos** y, a continuación, haga clic en **Ver casos**. Se muestra un indicador de progreso **Obtención de casos** en la parte superior de la página **Casos** cuando SupportAssist Enterprise está comprobando si los casos están presentes para los dispositivos que se han agregado.

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

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

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

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

# Visualización de los casos de asistencia para un dispositivo específico

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

Puede ver los casos de asistencia abiertos para un determinado dispositivo supervisado mediante la opción **Verificación de los casos**.

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

- 2 Seleccione el dispositivo para el que quiere comprobar los casos de asistencia.

Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.

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

- 3 En la lista **Tareas**, seleccione **Comprobar casos**.

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

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

## Opciones de administración de casos

La página **Casos** ofrece opciones que puede usar para administrar los casos de asistencia que SupportAssist Enterprise ha abierto automáticamente. Puede solicitar a la asistencia técnica que lleve a cabo las actividades siguientes mediante las opciones de administración de casos disponibles:

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

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

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

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

- Si desea resolver el problema sin ayuda de la asistencia técnica

- Si no desea recibir las notificaciones relacionadas con el caso de asistencia de Dell durante una actividad de mantenimiento planificada

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

#### Pasos

- 1 Señale **Casos** y haga clic en **Ver casos**.  
Se muestra la página **Casos**.
- 2 En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**.  
Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist.
- 3 Seleccione el caso de asistencia que desea suspender.

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

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

- 4 En la lista **Opciones de casos**, seleccione **Suspender actividades durante 24 horas**.  
Se muestra la ventana **Suspender actividades de casos durante 24 horas**.
- 5 (Opcional) Escriba el motivo de solicitar la suspensión de las actividades para el caso de asistencia.
- 6 Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra el mensaje **Actualizando caso**. Después de que el caso se actualice correctamente, se mostrará el mensaje **Estado del caso**.
- 7 Haga clic en **Aceptar**.  
El caso de asistencia muestra el estado **Suspendido**.

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

#### Vínculos relacionados

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

## Solicitud para reanudar las actividades de asistencia

#### Requisitos previos

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

#### Sobre esta tarea

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

#### Pasos

- 1 Señale **Casos** y haga clic en **Ver casos**.  
Se muestra la página **Casos**.
- 2 En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**.  
Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist.
- 3 Seleccione el caso de asistencia para el que desea asistencia técnica para reanudar las actividades de caso.

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

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

- 4 En la lista **Opciones de caso**, seleccione **Reanudar actividad**.  
Se muestra la ventana **Reanudar actividad**.

- (Opcional) Escriba el motivo de solicitar la reanudación de las actividades para el caso de asistencia.
- Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra el mensaje **Actualizando caso**. Después de que el caso se actualice correctamente, se mostrará el mensaje **Estado del caso**.
- Haga clic en **Aceptar**.  
El caso de asistencia muestra el estado correspondiente.

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

#### Vínculos relacionados

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

## Solicitud para cerrar un caso de asistencia

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

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

### Pasos

- Señale **Casos** y haga clic en **Ver casos**.  
Se muestra la página **Casos**.
- En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**.  
Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist.
- Seleccione el caso de asistencia que desea cerrar.  
**NOTA:** La lista **Opciones de casos** solo está habilitada si el caso que asistencia que seleccionó lo abrió SupportAssist.
- En la lista **Opciones de casos**, seleccione **Solicitud para cerrar**.  
Se muestra la ventana **Solicitud para cerrar el caso**.
- (Opcional) Escriba el motivo de solicitud para cerrar el caso de asistencia.
- Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra el mensaje **Actualizando caso**. Después de que el caso se actualice correctamente, se mostrará el mensaje **Estado del caso**.
- Haga clic en **Aceptar**.  
El caso de asistencia muestra el estado **Cierre solicitado**.

**NOTA:** Después de solicitar cerrar un caso de asistencia, la asistencia técnica puede ponerse en contacto con usted para obtener más detalles antes de cerrar el caso de asistencia.

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

#### Vínculos relacionados

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

# Visualización del inventario de dispositivos

Para ver el inventario de dispositivos, coloque el puntero en **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

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

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

## Visualización del panel de descripción general del dispositivo

### Sobre esta tarea

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

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

### Pasos

1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2 Selecciona un dispositivo.

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

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

Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.

## Delimitación de los datos mostrados

### Sobre esta tarea

Puede delimitar los datos que se muestran en la página **Dispositivos**, **Casos** o **Recopilaciones** en función de las opciones disponibles.

- La página **Dispositivos** se puede delimitar en función del tipo de recopilación, tipo de dispositivo, adaptador y recopiladores remotos.
- La página **Casos** se puede refinar por tipo de dispositivo, estado del caso, contrato de servicio del dispositivo y origen del caso.
- La página **Recopilaciones** se puede delimitar por tipo de recopilación, tipo de dispositivo y rango de fechas.

### Pasos

1 Abra la página **Casos**, **Dispositivos** o **Recopilaciones**.


2 En el panel **Delimitar por**, seleccione una o más opciones entre las disponibles.

Los datos que se muestran se delimitan en función de las opciones seleccionadas.

## Filtrado de los datos mostrados


Puede filtrar los datos mostrados en la página **Dispositivos**, **Casos** o **Recopilaciones** en función de su preferencia.

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

Los datos mostrados se filtran en función de los criterios y en el encabezado de la columna se muestra el icono filtrado .

## Borrado del filtro de datos

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

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

## Cómo ordenar los datos mostrados

Para ordenar los datos que se muestran en la página **Dispositivos**, **Casos** o **Recopilaciones**, haga clic en el encabezado de una columna. Los datos que se muestran se ordenan y aparece una flecha que indica el tipo de orden (ascendente o descendente) junto al título de la columna. Para restablecer el orden, haga clic de nuevo en el encabezado de la columna.

# Agrupación de dispositivos

SupportAssist Enterprise cuenta con dos grupos de dispositivos predefinidos (**Predeterminado** y **De almacenamiento provisional**) que le ayudan a administrar los dispositivos agregados. Dependiendo de sus necesidades, también puede crear grupos de dispositivos personalizados para administrar ciertos dispositivos como un grupo. Por ejemplo, puede crear grupos de dispositivos que incluyan dispositivos en función de lo siguiente:

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

Después de crear un grupo de dispositivos, puede:

- Agregar o quitar dispositivos del grupo de dispositivos.
- Asigna un perfil de credenciales para cada tipo de dispositivo incluido en el grupo de dispositivos.
- Configurar la información de envío de piezas y la información de contacto para el grupo de dispositivos.
- Editar los detalles del grupo de dispositivos o eliminar el grupo de dispositivos.

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

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

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

Temas:

- [Grupos de dispositivos predefinidos](#)
- [Visualización de grupos de dispositivos](#)
- [Creación de un grupo de dispositivos](#)
- [Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos](#)
- [Administración de credenciales de un grupo de dispositivos](#)
- [Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos](#)
- [Edición de detalles de grupos de dispositivos](#)
- [Eliminación de un grupo de dispositivos](#)

## Vínculos relacionados

- [Visualización de grupos de dispositivos](#)
- [Creación de un grupo de dispositivos](#)
- [Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos](#)
- [Administración de credenciales de un grupo de dispositivos](#)
- [Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos](#)
- [Edición de detalles de grupos de dispositivos](#)
- [Eliminación de un grupo de dispositivos](#)

# Grupos de dispositivos predefinidos

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

- Grupo **predeterminado**: contiene los dispositivos que haya asignado al grupo **predeterminado**. De manera predeterminada, todos los dispositivos que se descubren de forma satisfactoria se asignan a este grupo, a menos que se asigne el dispositivo a cualquier otro grupo.
- Grupo **provisional**: contiene los dispositivos que fueron descubiertos parcialmente mientras intentaba agregarlos porque no se cumplían ciertos requisitos. Los dispositivos de este grupo se trasladan automáticamente al grupo **predeterminado** cuando los revalide una vez que cumplan con los requisitos. Las capacidades de SupportAssist Enterprise no están disponibles para los dispositivos que se encuentran en este grupo. Por lo general, los dispositivos se agregan al grupo provisional en los siguientes casos:
  - Para los servidores, el iDRAC no tiene instalada una licencia Enterprise
  - Para los dispositivos Compellent, SupportAssist no está habilitado en la aplicación Dell Compellent Enterprise Manager.
  - No cumple algunos de los requisitos para agregar el dispositivo

# Visualización de grupos de dispositivos

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

Para ver los grupos de dispositivos, coloque el puntero en **Dispositivos** y haga clic en **Administrar grupos de dispositivos**. Aparece la página **Grupos de dispositivos**.

# Creación de un grupo de dispositivos

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

## Requisitos previos

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

## Pasos

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

# Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos

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

## Requisitos previos



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

## Sobre esta tarea

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

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

## Pasos

- 1 Coloque el puntero en **Dispositivos** y haga clic en **Administrar grupos de dispositivos**.  
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
- 2 Seleccione un grupo de dispositivos.
- 3 En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar dispositivos**.  
Se muestra la ventana **Administrar dispositivos**.
- 4 Para agregar dispositivos al grupo, selecciónelos en el panel **Desagrupado** y haga clic en .  
Los dispositivos seleccionados se trasladan al panel **Dispositivos en grupo actual**.
- 5 Para quitar dispositivos del grupo, selecciónelos en el panel **Dispositivos en grupo actual** y haga clic en .  
Los dispositivos seleccionados se trasladan al panel **Desagrupado**.
- 6 Haga clic en **Guardar**.

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

# Administración de credenciales de un grupo de dispositivos

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

## Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- Debe haber creado un perfil de credenciales. Consulte [Creación de perfiles de credenciales](#).

## Sobre esta tarea

Puede utilizar la opción **Asignar perfil de credenciales** para aplicar credenciales habituales a diferentes tipos de dispositivos dentro de un grupo de dispositivos.

El perfil de credenciales anula las credenciales predeterminadas que ha proporcionado para agregar un dispositivo en SupportAssist Enterprise. Cuando se aplica un perfil de credenciales:

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

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

- 2 En el panel **Refinar por**, expanda **Grupos** y seleccione un grupo de dispositivos.
- 3 Seleccione los dispositivos a los que quiere aplicar el perfil de credenciales.
- 4 En la lista **Asignar perfil de credenciales**, seleccione un perfil de credenciales.

Las credenciales se asignan al grupo de dispositivos en función de las credenciales disponibles en el perfil de credenciales seleccionado.

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

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

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

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

### Pasos

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

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

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

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

# Edición de detalles de grupos de dispositivos

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

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

## Pasos

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

# Eliminación de un grupo de dispositivos

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

Puede eliminar grupos de dispositivos en función de sus preferencias.

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

## Pasos

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

## Uso de las extensiones

Las extensiones disponibles en SupportAssist Enterprise permiten ampliar la funcionalidad de SupportAssist Enterprise a varios dispositivos. Puede utilizar las extensiones para inventariar y agregar los dispositivos que se administran mediante una consola de administración de sistemas, como por ejemplo Dell OpenManage Essentials o Microsoft System Center Operations Manager. Asimismo, las extensiones también permiten optimizar el rendimiento de SupportAssist Enterprise distribuyendo la carga de trabajo que conllevan la recopilación y el envío de la información del sistema a sistemas remotos.

Temas:

- [Tipos de extensiones](#)
- [Compatibilidad para configurar un adaptador o recopilador remoto](#)
- [Introducción al inventariado de los dispositivos administrados por OpenManage Essentials o Microsoft System Center Operations Manager](#)
- [Adaptadores](#)
- [Recopiladores remotos](#)

## Tipos de extensiones

En SupportAssist Enterprise hay disponibles dos tipos de extensiones:

- **Adaptador:** una aplicación que actúa como interfaz entre SupportAssist Enterprise y la consola de administración de sistemas. Por medio del adaptador, SupportAssist Enterprise puede inventariar y recuperar alertas de los dispositivos compatibles administrados por la consola de administración de sistemas, en lugar de tener que añadir cada uno de los dispositivos de forma individual. Una vez que se han inventariado y agregado los dispositivos, SupportAssist Enterprise puede supervisarlos para detectar posibles problemas en el hardware y para recopilar información sobre el sistema y enviarla a Dell. Dos tipos de adaptadores disponibles en SupportAssist Enterprise:
  - Adaptador de OpenManage Essentials: para el inventariado de dispositivos administrados por OpenManage Essentials
  - Adaptador de System Center Operations Manager: para el inventariado de dispositivos administrados por System Center Operations Manager
- **Recopilador remoto:** una instancia remota de SupportAssist Enterprise que recopila y carga la información de sistema de los dispositivos dentro de un rango de direcciones IP específico. El recopilador remoto permite que SupportAssist Enterprise pueda transferir a un sistema remoto la carga de trabajo derivada de la recopilación y el envío de la información del sistema. Normalmente, la recopilación y el envío de la información de sistema de todos los dispositivos se realiza en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise. Cuando configura un recopilador remoto en un sistema remoto, la recopilación y la carga de la información de los dispositivos dentro de los rangos de direcciones IP especificados las realiza el recopilador remoto. Para asegurarse de que el rendimiento de SupportAssist Enterprise se mantenga en niveles óptimos, Dell recomienda configurar un recopilador remoto independiente por cada 3.500 dispositivos.

## Compatibilidad para configurar un adaptador o recopilador remoto

La capacidad para configurar un adaptador o recopilador remoto está disponible únicamente cuando SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Windows. Las tablas siguientes proporcionan un resumen de la capacidad para configurar un adaptador o recopilador remoto en función del sistema operativo.

**Tabla 10. Compatibilidad para configurar un adaptador**

Sistema operativo donde está instalado SupportAssist Enterprise	Compatibilidad para configurar un adaptador en un servidor local o remoto con Windows	Compatibilidad para configurar un adaptador en un servidor local o remoto con Linux
Windows	Sí	No
Linux	No	No

**NOTA:** Para conocer los dispositivos que puede inventariar en SupportAssist Enterprise configurando un adaptador, consulte la lista de dispositivos en la *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

**Tabla 11. Compatibilidad para configurar un recopilador remoto**

Sistema operativo donde está instalado SupportAssist Enterprise	Compatibilidad para configurar un recopilador remoto en un servidor remoto con Windows	Compatibilidad para configurar un recopilador remoto en un servidor remoto con Linux
Windows	Sí	No
Linux	No	No

**NOTA:** Para conocer los dispositivos que puede asignar a un recopilador remoto, consulte la lista de dispositivos en la *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Introducción al inventariado de los dispositivos administrados por OpenManage Essentials o Microsoft System Center Operations Manager

Para empezar el inventariado de los dispositivos administrados por OpenManage Essentials u Operations Manager:

- 1 Añada credenciales de cuentas para los dispositivos. Consulte [Adición de credenciales de cuentas](#).
- 2 Cree uno o varios perfiles de credenciales, según el tipo de dispositivos que quiera añadir. Consulte [Creación de perfiles de credenciales](#).
- 3 Configure el adaptador en SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración de un adaptador de OpenManage Essentials](#) o [Configuración de un adaptador de Microsoft System Center Operations Manager](#).
- 4 Si tiene más de 3500 dispositivos, configure un recopilador remoto. Consulte [Configuración de un recopilador remoto](#).

## Adaptadores

Un adaptador es una aplicación que actúa como interfaz entre SupportAssist Enterprise y una consola de administración de sistemas. La configuración de un adaptador permite que SupportAssist Enterprise realice el inventariado de dispositivos y recupere alertas de los dispositivos administrados por la consola de administración de sistemas. Puede configurar uno o más de los siguientes adaptadores en función de la consola de administración de sistemas que esté utilizando:

- Adaptador de OpenManage Essentials: permite inventariar los dispositivos administrados por OpenManage Essentials
- Adaptador de System Center Operations Manager: permite inventariar los dispositivos administrados por Microsoft System Center Operations Manager

### Vínculos relacionados

[Extensiones](#)

# Configuración de un adaptador de OpenManage Essentials

## Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El sistema en el que se va a instalar el adaptador debe tener la versión 2.3 de OpenManage.
- Debe tener privilegios de administrador en el sistema que ejecute OpenManage Essentials.
- Debe haber creado credenciales de cuenta y un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los dispositivos de los que el adaptador hará el inventario. Consulte [Creación de credenciales de cuentas](#) y [Creación de perfiles de credenciales](#).

## Sobre esta tarea

La configuración del adaptador OME permite inventariar los dispositivos administrados por OpenManage Essentials. Durante el proceso de configuración, SupportAssist Enterprise instala el adaptador en el sistema donde se ejecuta OpenManage Essentials y, acto seguido, realiza un inventario de los dispositivos.

- ① **NOTA:** Si ha instalado SupportAssist Enterprise y OpenManage Essentials en el mismo servidor, también deberá configurar el adaptador en el mismo servidor para agregar dispositivos que estén administrados por OpenManage Essentials.
- ① **NOTA:** Si ha actualizado de SupportAssist para OpenManage Essentials a SupportAssist Enterprise, el adaptador de OpenManage Essentials se configura automáticamente y sus dispositivos se inventarian en SupportAssist Enterprise.
- ① **NOTA:** El adaptador de OpenManage Essentials únicamente realiza el inventario de los dispositivos que son compatibles con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de los dispositivos compatibles, consulte la *SupportAssist Enterprise version 1.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Pasos

- 1 Señale **Extensiones** y haga clic en **Gestionar adaptadores**.  
Se muestra la página **Adaptadores**.
- 2 Haga clic en **Configurar adaptador**.  
Se muestra la ventana **Configurar adaptador**.
- 3 En la lista **Tipo de adaptador**, seleccione **OpenManage Essentials**.
- 4 Proceda del siguiente modo:
  - a Escriba el nombre de host o la dirección IP del servidor donde está instalado OpenManage Essentials.
  - b Si lo desea, introduzca un nombre para el adaptador en el campo correspondiente.  
El nombre que introduzca se utilizará para representar al adaptador en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará el nombre de host o la dirección IP que haya introducido para representar el adaptador.
  - c Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
- 5 En la lista **Actualizar inventario de dispositivos**, seleccione la frecuencia que desee para inventariar los dispositivos a través del adaptador.
- 6 En la lista **Perfil de credenciales**, seleccione un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los tipos de dispositivos que va a inventariar el adaptador.
- 7 Haga clic en **Aceptar**.  
El inventario de los dispositivos administrados por OpenManage Essentials se realiza en SupportAssist Enterprise.

- ① **NOTA:** Si el adaptador no se ha agregado correctamente, es posible que deba eliminarlo y configurarlo de nuevo.

## Siguientes pasos

Si el perfil de credenciales que ha seleccionado contiene las credenciales correctas para los dispositivos inventariados, los dispositivos se agregan al grupo **Predeterminado**. Los dispositivos para los que las credenciales no son correctas o no están disponibles se mueven al grupo **Provisional**.

- ① **NOTA:** De manera predeterminada, la supervisión está habilitada para los dispositivos que se han agregado correctamente a través del adaptador.

**❗ NOTA:** La capacidades de asistencia automatizada de SupportAssist Enterprise no están disponibles para los dispositivos que se colocan en el grupo Provisional.

Para agregar dispositivos que se colocan en el grupo **Provisional**, puede asignar un perfil de credenciales que contenga las credenciales correctas o bien introducir las credenciales de cada dispositivo individualmente.

**❗ NOTA:** Para los dispositivos EqualLogic, solo el grupo EqualLogic se agrega a través del adaptador. Los miembros EqualLogic no se agregan a través del adaptador.

#### Vínculos relacionados

[Adaptadores](#)

[Configuración de adaptadores \(OpenManage Essentials\)](#)

## Configuración de un adaptador de Microsoft System Center Operations Manager

### Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El sistema o la máquina virtual donde se va a configurar el adaptador deben tener uno de los siguientes:
  - Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2
  - Microsoft System Center Operations Manager 2012 SP1
  - Microsoft System Center Operations Manager 2016
- La versión 6.2 o 6.3 de Dell Server Management Pack Suite para Microsoft System Center Operations Manager y System Center Essentials debe estar instalada en el sistema. Para obtener más información sobre los módulos de administración necesarios, consulte [Módulos de administración requeridos para Operations Manager](#).
- Debe tener privilegios de administrador en el sistema o en la máquina virtual que ejecuta System Center Operations Manager.
- Debe haber creado credenciales de cuenta y un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los dispositivos de los que el adaptador hará el inventario. Consulte [Creación de credenciales de cuentas](#) y [Creación de perfiles de credenciales](#).

### Sobre esta tarea

La configuración del adaptador de System Center Operations Manager permite inventariar los dispositivos administrados por System Center Operations Manager. Durante el proceso de configuración, SupportAssist Enterprise instala el adaptador en el sistema donde se ejecuta Operations Manager y, acto seguido, realiza un inventario de los dispositivos.

**❗ NOTA:** Si se ha actualizado de SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager a SupportAssist Enterprise, el adaptador de System Center Operations Manager se configura automáticamente y sus dispositivos están inventariados en SupportAssist Enterprise.

**❗ NOTA:** El adaptador de System Center Operations Manager solo realiza el inventario de los servidores Dell PowerEdge, iDRAC y dispositivos OEM que son compatibles con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de los servidores PowerEdge compatibles, consulte la *SupportAssist Enterprise version 1.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

### Pasos

- 1 Señale **Extensiones** y haga clic en **Gestionar adaptadores**.  
Se muestra la página **Adaptadores**.
- 2 Haga clic en **Configurar adaptador**.  
Se muestra la ventana **Configurar adaptador**.
- 3 En la lista **Tipo de adaptador**, seleccione **System Center Operations Manager**.
- 4 Si lo desea, introduzca un nombre para el adaptador en el campo correspondiente.  
El nombre que introduzca se utilizará para representar al adaptador en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará el nombre de host o la dirección IP que haya introducido para representar el adaptador.
- 5 Si va a configurar el adaptador en el grupo de administración:

- a Escriba el nombre de host o la dirección IP del grupo de administración.
  - b Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
- 6 Si el adaptador se va a configurar en una consola remota (RC), seleccione **Establecer una conexión remota con el grupo de administración** y realice lo siguiente:
- a Escriba el nombre de host o la dirección IP del grupo de administración.
  - b Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
  - c Escriba el nombre de host o la dirección IP de la consola remota.
  - d Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
- 7 En la lista **Perfil de credenciales**, seleccione un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los dispositivos que va a inventariar el adaptador.
- 8 En la lista **Actualizar inventario de dispositivos**, seleccione la frecuencia que desee para inventariar los dispositivos a través del adaptador.
- 9 Haga clic en **Aceptar**.
- El inventario de los dispositivos administrados por System Center Operations Manager se realiza en SupportAssist Enterprise.

**NOTA:** Si el adaptador no se ha agregado correctamente, es posible que deba eliminarlo y configurarlo de nuevo.

### Siguientes pasos

Si el perfil de credenciales que ha seleccionado contiene las credenciales correctas para los dispositivos inventariados, los dispositivos se agregan al grupo **Predeterminado**. Los dispositivos para los que las credenciales no son correctas o no están disponibles se mueven al grupo **Provisional**.

**NOTA:** De manera predeterminada, la supervisión está habilitada para los dispositivos que se han agregado correctamente a través del adaptador.

**NOTA:** La capacidades de asistencia automatizada de SupportAssist Enterprise no están disponibles para los dispositivos que se colocan en el grupo Provisional.

Para agregar dispositivos que se colocan en el grupo **Provisional**, puede asignar un perfil de credenciales que contenga las credenciales correctas o bien introducir las credenciales de cada dispositivo individualmente.

### Vínculos relacionados

[Adaptadores](#)

[Configuración de adaptadores \(Microsoft System Center Operations Manager\)](#)

## Módulos de administración para el inventariado de dispositivos administrados por Operations Manager

En la siguiente tabla se enumera la versión 6.2 o 6.3 de Dell Server Management Pack Suite necesaria para que SupportAssist Enterprise realice un inventario de los dispositivos administrados por System Center Operations Manager.

**Tabla 12. Módulos de administración para el inventariado de dispositivos administrados por Operations Manager**

Dispositivos para supervisar	Función de supervisión	Módulos de administración necesarios
Servidores Dell PowerEdge de 9.ª generación o posterior	Supervisión basada en agente de servidores y estaciones de trabajo en bastidor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteca básica del hardware de Dell</li> <li>• Modelo de servidor Dell</li> <li>• Biblioteca de operaciones de servidor Dell</li> <li>• Biblioteca de vistas de servidor Dell</li> <li>• Dell Windows Server (edición escalable)</li> </ul>

Dispositivos para supervisar	Función de supervisión	Módulos de administración necesarios
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Biblioteca de operaciones comunes de Dell</li> </ul>
iDRAC	Supervisión de DRAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Función de seguimiento de Dell (opcional)</li> <li>· Biblioteca básica del hardware de Dell</li> <li>· Biblioteca de operaciones comunes de Dell</li> <li>· Modelo DRAC de Dell</li> <li>· Vista DRAC de Dell</li> <li>· Biblioteca de operaciones DRAC de Dell</li> <li>· DRAC de Dell (SC2012 OM)</li> </ul>

**NOTA:** Para obtener información sobre la importación de los paquetes de administración requeridos, consulte la *Dell Server Management Pack Suite For Microsoft System Center Operations Manager And System Center Essentials Installation Guide (Guía de instalación de Dell Server Management Pack Suite para Microsoft System Center Operations Manager y System Center Essentials)* en [Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals), en Versiones de Server Management Pack para Microsoft System Center Operations Manager.

## Visualización del panel de descripción general de un adaptador

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

En el panel de descripción general de un adaptador se puede ver la información relacionada, como, por ejemplo, el tipo de adaptador, el tipo de sistema operativo, los dispositivos gestionados, los dispositivos provisionales, la versión y la última fecha y hora del inventario.

### Pasos

- 1 Señale **Extensiones** y haga clic en **Gestionar adaptadores**.  
Se muestra la página **Adaptadores**.
- 2 Seleccione un adaptador.  
Se muestra el panel de descripción general del adaptador.

### Vínculos relacionados

[Adaptadores](#)

[Panel de descripción general del adaptador](#)

## Visualización de dispositivos inventariados por el adaptador

### Requisitos previos

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

### Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
- 2 En el panel **Refinar por**, haga clic en + para expandir la lista de adaptadores, y, a continuación, seleccione el adaptador.  
Se mostrarán los dispositivos inventariados por el adaptador.

### Vínculos relacionados

[Adaptadores](#)

# Sincronización de un adaptador

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

De manera predeterminada, el adaptador realiza un inventario de dispositivos desde la consola de administración de sistemas a intervalos regulares, en función de su selección. Según sus requisitos, también puede iniciar manualmente el inventario de los dispositivos en cualquier momento.

## Pasos

- 1 Señale **Extensiones** y haga clic en **Gestionar adaptadores**.  
Se muestra la página **Adaptadores**.
- 2 Seleccione un adaptador.  
Se muestra el panel de descripción general del adaptador.
- 3 Haga clic en **Sincronizar ahora**.

## Vínculos relacionados

[Adaptadores](#)

# Edición de adaptadores

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

Puede editar los datos del adaptador para modificar lo siguiente:

- Credenciales del servidor donde está configurado el adaptador
- Frecuencia de inventario
- Perfil de credenciales
- Nombre

## Pasos

- 1 Señale **Extensiones** y haga clic en **Gestionar adaptadores**.  
Se muestra la página **Adaptadores**.
- 2 Seleccione el adaptador que quiera editar y haga clic en **Editar**.  
Se muestra la ventana **Editar adaptador**.
- 3 Modifique el nombre, el nombre de usuario o la contraseña como prefiera.
- 4 Modifique la frecuencia de actualización del inventario y el perfil de credenciales como prefiera.
- 5 Haga clic en **Actualizar**.  
Se actualiza la información del adaptador.

## Vínculos relacionados

[Adaptadores](#)

# Eliminación de adaptadores

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

Puede eliminar un adaptador de SupportAssist Enterprise en función de sus preferencias.

## Pasos

- 1 Señale **Extensiones** y haga clic en **Gestionar adaptadores**.  
Se muestra la página **Adaptadores**.
- 2 Seleccione el adaptador que quiera eliminar y haga clic en **Eliminar**.  
Se muestra la ventana **Eliminar adaptador**.
- 3 Haga clic en **Sí**.  
La eliminación de un adaptador supone lo siguiente:
  - Elimina el adaptador de la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise
  - Elimina los dispositivos asociados al adaptador
  - Desinstala la aplicación del adaptador del servidor donde se creó

## Vínculos relacionados

[Adaptadores](#)

# Recopiladores remotos

El recopilador remoto es una instancia remota de SupportAssist Enterprise que recopila y carga la información de dispositivos dentro de un rango de direcciones IP específico. El recopilador remoto permite que SupportAssist Enterprise pueda transferir a un servidor remoto la carga de trabajo derivada de la recopilación y el envío de la información del sistema. El recopilador remoto se puede configurar en cualquier servidor remoto. También se pueden configurar varios recopiladores remotos, dependiendo del número total de dispositivos.

La información del sistema recopilada por un recopilador remoto se guarda en el servidor remoto y se carga directamente a Dell desde el servidor remoto.

**ⓘ | NOTA:** Un solo recopilador remoto puede recopilar y cargar información del sistema a Dell de hasta 3500 dispositivos.

**ⓘ | NOTA:** El recopilador remoto (instancia remota de SupportAssist Enterprise) solo puede recopilar y cargar información del sistema desde los dispositivos. No se pueden agregar dispositivos a un recopilador remoto.

## Vínculos relacionados

[Extensiones](#)

# Requisitos mínimos para configurar un recopilador remoto

En las secciones siguientes se describen los requisitos mínimos de hardware y red para configurar un recopilador remoto en SupportAssist Enterprise.

## Requisitos de hardware

En la siguiente tabla se proporciona un resumen de los requisitos mínimos de hardware del servidor en el que desea configurar el recopilador remoto.

**Tabla 13. Requisitos de hardware**

Requisito	Procesador	Memoria instalada (RAM)	Disco duro (espacio libre)
Para la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo	1 núcleo	4 GB	1 GB
Para recopilación de la información de sistema de hasta 20 dispositivos	2 núcleos	4 GB	4 GB
Para recopilación de la información de sistema de hasta 100 dispositivos	4 núcleos	8 GB	12 GB
Para recopilación de la información de sistema de hasta 300 dispositivos	4 núcleos	8 GB	32 GB
Para recopilación de la información de sistema de hasta 1000 dispositivos	8 núcleos	8 GB	60 GB
Para recopilación de la información de sistema de hasta 3500 dispositivos	8 núcleos	16 GB	90 GB

## Requisitos de red

A continuación se detallan los requisitos de red del servidor donde el recopilador remoto está configurado.

- Conexión a Internet: red de 1 GbE estándar o más rápida.
- El servidor en el que está configurado el recopilador remoto debe poder comunicarse con el servidor SupportAssist alojado por Dell con el protocolo HTTPS.
- El recopilador remoto debe conectarse con los siguientes destinos:
  - <https://is.us.dell.com/fus/api/2.0/uploadfile>: el servidor de carga de archivos donde la información recopilada del sistema ha sido cargada.
  - <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk>: el servidor de carga de archivos donde se carga la colección de archivos que supera los 10 MB de tamaño.

En la siguiente tabla se enumeran los requisitos de ancho de banda de red para recopilar información del sistema de los dispositivos.

**Tabla 14. Requisitos de ancho de banda de red**

Requisito	Ancho de banda mínimo de LAN*	Ancho de banda mínimo de WAN**
Para la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo	10 Mbps	5 Mbps
Para recopilación de la información de sistema de hasta 20 dispositivos	0,5 Gbps	10 Mbps
Para recopilación de la información de sistema de hasta 100 dispositivos	0,5 Gbps	10 Mbps

Requisito	Ancho de banda mínimo de LAN*	Ancho de banda mínimo de WAN**
Para recopilación de la información de sistema de hasta 300 dispositivos	0,5 Gbps	10 Mbps
Para recopilación de la información de sistema de hasta 1000 dispositivos	1 Gbps	20 Mbps
Para recopilación de la información de sistema de hasta 3500 dispositivos	1 Gbps	20 Mbps

\* Ancho de banda de red necesario para recopilar información del sistema de los dispositivos dentro de un sitio único.

\*\* Ancho de banda de red necesario para recopilar información del sistema de los dispositivos que se distribuyen entre varios sitios.

En la tabla siguiente se enumeran los puertos que deben estar abiertos en el servidor donde esté configurado el recopilador remoto.

**Tabla 15. Requisitos de puerto de red en el servidor donde está instalado el recopilador remoto**

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

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

**Tabla 16. Requisitos de puerto de red en dispositivos remotos**

Tipo de dispositivo	Puerto	Uso
Servidor/ Hipervisor	22	Para recopilar información del sistema desde los dispositivos que ejecutan un sistema operativo Linux
	135	Para recopilar información del sistema desde los dispositivos que ejecutan un sistema operativo Linux o Windows
	443	Capa de sockets seguros (SSL), WS-Man y la comunicación de los servicios web de VMware
	1311	Para la comunicación OMSA

Tipo de dispositivo	Puerto	Uso
iDRAC	443	Para una comunicación de capa de sockets seguros (SSL) y de WS-Man
EqualLogic	22	Para recopilar información del sistema
PowerVault	2463	Para recopilar información del sistema
Compellent	443	Para recopilar información del sistema
Fluid File System (FluidFS)	22 y 44421	Para recopilar información del sistema
Sistemas de red	22	Para recopilar información del sistema
Chasis	22	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
Software	22	Para agregar un dispositivo que ejecuta Kit HIT para VMware y para recopilar información del sistema
	443	Para agregar un dispositivo que ejecuta VMware vCenter y para recopilar información del sistema
	135	Para agregar un dispositivo que ejecuta SCVMM y para recopilar información del sistema
	135	Para agregar un dispositivo que ejecuta SAN HQ y para recopilar información del sistema
Solución	443	Para agregar un Aparato convergente a escala web y para recopilar información del sistema

## Configuración de un recopilador remoto

### Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El servidor en el que se va a configurar el recopilador remoto debe ser accesible desde el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- El puerto 5700 debe estar abierto tanto en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise como en el servidor donde se va a configurar el recopilador remoto.
- El sistema remoto debe tener conexión a Internet para cargar la información del sistema recopilada a Dell.
- El sistema remoto debe cumplir los requisitos mínimos para configurar el recopilador remoto. Consulte [Requisitos mínimos para configurar un recopilador remoto](#).

### Sobre esta tarea

La configuración de un recopilador remoto permite que SupportAssist Enterprise pueda transferir a un servidor remoto la carga de trabajo derivada de la recopilación y el envío de la información del sistema. Durante el proceso de configuración, SupportAssist Enterprise instala el recopilador remoto en el servidor remoto.

### Pasos

- 1 Señale **Extensiones** y haga clic en **Gestionar recopiladores remotos**.  
Se muestra la página **Recopiladores remotos**.
- 2 Haga clic en **Configurar recopilador remoto**.  
Se muestra la ventana **Configurar recopilador remoto**.
- 3 Escriba el nombre de host o la dirección IP del servidor en el que desea configurar el recopilador remoto.
- 4 Si lo desea, introduzca un nombre para el recopilador remoto en el campo correspondiente.
- 5 Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
- 6 Escriba la dirección IP o los intervalos de direcciones IP de los dispositivos que desea asociar al recopilador remoto. Para agregar varios intervalos de direcciones IP, haga clic en **Añadir rango de direcciones** y, a continuación, escriba el rango de direcciones IP de los dispositivos.

Para añadir el rango de direcciones IP, puede utilizar los formatos que se indican a continuación:

**NOTA:** Asegúrese de que los rangos de direcciones IP que ha introducido no se solapen entre sí.

- 193.109.112.99
- 193.109.112.\*
- 193.104.20-40.\*
- 192.168.\*\*
- 192.168.2-51.3-91
- 193.109.112.45-99

**NOTA:** Puede introducir hasta cinco intervalos de direcciones IP.

7 Si el servidor remoto se conecta a Internet a través de un servidor proxy, seleccione la opción **El servidor remoto se conecta a Internet mediante un servidor proxy** y haga lo siguiente:

- a Escriba el nombre de host o la dirección IP, y el número de puerto del servidor proxy en los campos adecuados.
- b Si se necesita un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy, seleccione **Proxy requiere autenticación** y, a continuación, escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
- c En el cuadro **Lista de exclusiones de proxy**, escriba el intervalo de direcciones IP o los intervalos de dispositivos con los que el recopilador remoto debe comunicarse directamente y no a través del servidor proxy. La dirección IP de los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se debe incluir en la lista de exclusión. Entre los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se incluyen iDRAC, arreglos de almacenamiento Compellent, VMware ESX y ESXi, y XC Series de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web. Puede introducir uno o más intervalos de direcciones IP con valores separados por punto y coma.

Puede introducir una lista de intervalos de direcciones IP en los formatos siguientes:

- 10.49.\*\*
- 10.49.18.\*
- \*.\*.100.10
- \*.\*.\*.10
- \*.10.12.100
- 10.\*.\*

Se admiten los siguientes formatos de intervalos de direcciones IP:

- 10.\*.\*.49
- 10.\*.49.\*
- 10.49.\*.10

8 Haga clic en **Aceptar**.

El recopilador remoto (instancia remota de SupportAssist Enterprise) está instalado y configurado en el servidor remoto.

**NOTA:** Si el recopilador remoto no se ha agregado correctamente, es posible que tenga que borrar el recopilador remoto y configurarlo de nuevo.

#### Vínculos relacionados

[Recopiladores remotos](#)

[Configuración de recopiladores remotos](#)

## Visualización de las recopilaciones de dispositivos asociados con un recopilador remoto

### Sobre esta tarea

Las recopilaciones realizadas por recopiladores remotos solo se pueden ver accediendo manualmente al archivo de recopilación.

## Pasos

- 1 Inicie sesión en el servidor donde está instalado el recopilador remoto.
- 2 Examine para X: carpeta \bin\Collections\**<Appropriate Collection ID folder>**\Results\html, donde X es la unidad donde está instalado el recopilador remoto.
- 3 Extraiga el archivo .zip de la recopilación relevante y, a continuación, haga doble clic en el archivo **index.html**.

**NOTA:** Para recopilaciones de dispositivos que ejecutan un sistema operativo que no está en inglés, puede que el Visor de configuración no muestre determinados atributos previstos.

Se abre el **visor de configuración** en una ventana del explorador web.

## Vínculos relacionados

[Recopiladores remotos](#)

# Visualización del panel de descripción general del recopilador remoto

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

En el panel de descripción general del recopilador remoto se puede ver la información relacionada, como, por ejemplo, el nombre para mostrar del recopilador remoto, la dirección IP, el estado de conectividad, el rango de recopilación y los datos de los dispositivos conectados.

## Pasos

- 1 Señale **Extensiones** y haga clic en **Gestionar recopiladores remotos**.  
Se muestra la página **Recopiladores remotos**.
- 2 Seleccione un recopilador remoto.  
Se muestra el panel de descripción general del recopilador remoto.

## Vínculos relacionados

[Recopiladores remotos](#)

[Panel de descripción general del recopilador remoto](#)

# Visualización de dispositivos asociados con un recopilador remoto

## Requisitos previos

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

## Pasos

- 1 Señale **Extensiones** y haga clic en **Gestionar recopiladores remotos**.  
Se muestra la página **Recopiladores remotos**.
- 2 Seleccione un recopilador remoto.  
Se muestra el panel de descripción general del recopilador remoto.
- 3 Haga clic en **Ver todos los dispositivos**.  
Los dispositivos asociados con el recopilador remoto se muestran en la página **Dispositivos**.

## Vínculos relacionados

[Recopiladores remotos](#)

# Edición del recopilador remoto

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

Puede modificar el nombre, el rango de la dirección IP, el nombre de usuario y la contraseña de un recopilador remoto como prefiera.

## Pasos

- 1 Señale **Extensiones** y haga clic en **Gestionar recopiladores remotos**.  
Se muestra la página **Recopiladores remotos**.
- 2 Seleccione el recopilador remoto que quiera modificar y haga clic en **Editar**.  
Se muestra la ventana **Editar recopilador remoto**.
- 3 Edite el nombre, el rango de la dirección IP, el nombre de usuario, la contraseña, los detalles del proxy y la lista de exclusión de proxy como prefiera.
- 4 Haga clic en **Actualizar**.

## Vínculos relacionados

[Recopiladores remotos](#)

# Eliminación de recopiladores remotos

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

Puede eliminar un recopilador remoto de SupportAssist Enterprise en función de sus preferencias.

 **PRECAUCIÓN:** Al eliminar el recopilador remoto, también se eliminan todas las recopilaciones que se hayan guardado en el sistema remoto.

## Pasos

- 1 Señale **Extensiones** y haga clic en **Gestionar recopiladores remotos**.  
Se muestra la página **Recopiladores remotos**.
- 2 Seleccione el recopilador remoto que quiera eliminar y haga clic en **Eliminar**.  
Se muestra la ventana **Eliminar recopilador remoto**.
- 3 Haga en **Eliminar recopilador remoto**.  
El recopilador remoto se elimina de SupportAssist Enterprise y la aplicación del recopilador remoto se desinstala del sistema remoto. La recopilación y la carga de la información de sistema de todos los dispositivos que estaban asociados al recopilador remoto ahora están asociadas al servidor donde se ejecuta SupportAssist Enterprise.

## Vínculos relacionados

[Recopiladores remotos](#)

# Administración de las credenciales de dispositivo

SupportAssist Enterprise requiere las credenciales del dispositivo para agregar dispositivos y recopilar información del sistema.

Puede introducir o asignar las credenciales a un dispositivo mediante uno de los métodos siguientes:

- Al agregar un único dispositivo o al importar varios dispositivos
- Mediante la opción **Editar credenciales del dispositivo**
- Mediante la asignación de un perfil de credenciales

Temas:

- [Edición de las credenciales de dispositivo](#)
- [Credenciales de cuentas](#)
- [Perfiles de credenciales](#)

## Edición de las credenciales de dispositivo

La opción **Editar credenciales** permite actualizar las credenciales de un dispositivo. Si las credenciales de un dispositivo se cambian a causa de la política de seguridad de su empresa o por otros motivos, debe asegurarse de que las credenciales de los dispositivos se actualizan en SupportAssist Enterprise.

### Requisitos previos

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

### Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

- 2 Seleccione el dispositivo para el que quiere editar las credenciales.

El enlace **Editar credenciales** está habilitado.

- 3 Haga clic en **Editar credenciales**.

La ventana **Editar credenciales** se muestra con las credenciales del dispositivo existentes. Las credenciales del dispositivo que se muestran en la ventana **Editar credenciales** pueden variar dependiendo del tipo de dispositivo seleccionado.

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

- 4 Edite las credenciales del dispositivo según sea necesario.

- 5 Haga clic en **Guardar**.

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

# Credenciales de cuentas

Una credencial de cuentas contiene las credenciales de un tipo de dispositivo específico. SupportAssist Enterprise utiliza las credenciales de cuentas para conectarse a un dispositivo y recopilar la información del sistema. Dependiendo del número de dispositivos que haya en su entorno, es posible que tenga que crear una o varias credenciales de cuentas.

## Vínculos relacionados

- [Gestionar credenciales de cuentas](#)
- [Adición de credenciales de cuentas](#)
- [Edición de credenciales de cuentas](#)
- [Eliminación de credenciales de cuentas](#)

## Adición de credenciales de cuentas


### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

Las credenciales de cuentas son necesarias para crear un perfil de credenciales que se pueda aplicar a los dispositivos. Dependiendo de sus necesidades, puede crear una credencial de cuentas para cada tipo de dispositivo en su entorno.

### Pasos

- Señale **Dispositivos** > **Administrar credenciales** y haga clic en **Credenciales de cuentas**.  
Se muestra la ventana **Gestionar credenciales de cuentas**.
  - Haga clic en **Agregar credenciales**.  
Se muestra la ventana **Añadir credenciales de cuentas**.
  - En el campo **Nombre**, escriba un nombre único para las credenciales de cuentas.
  - En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione el tipo de dispositivo.
  - Escriba las credenciales para el tipo de dispositivo seleccionado:
    - Para los dispositivos **Servidor/Hipervisor**, seleccione el sistema operativo en la lista **Tipo de sistema operativo** y, a continuación, introduzca el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo en los campos correspondientes.
    - Para los dispositivos **Chassis, Fluid File System (FluidFS), iDRAC y Storage Center (SC)/Compellent**, introduzca el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo en los campos correspondientes.
    - Para el **Software**, en la lista **Tipo de software**, seleccione el tipo de software y, a continuación, escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
    - Para los dispositivos **Solución**, introduzca el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo en los campos correspondientes.
    - Para los dispositivos de **red**, introduzca el nombre de usuario, la contraseña y la cadena de comunidad del dispositivo en los campos correspondientes y, a continuación, habilite también la contraseña del dispositivo.
    - Para los dispositivos **PeerStorage (PS)/EqualLogic**, introduzca el nombre de usuario, la contraseña y la cadena de comunidad del dispositivo en los campos correspondientes.
-  **NOTA:** Las credenciales no son necesarias para los dispositivos PowerVault.
- Haga clic en **Guardar**.  
Las credenciales de cuentas se muestran en la página **Gestionar credenciales de cuentas**.

## Vínculos relacionados

- [Credenciales de cuentas](#)
- [Gestionar credenciales de cuentas](#)
- [Agregar credenciales de cuentas](#)

# Edición de credenciales de cuentas

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

Puede editar las credenciales de cuentas en función de sus requisitos. Por ejemplo, las credenciales de cuentas se deben modificar siempre que se produzca un cambio en las credenciales del tipo de dispositivo asociado.

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** > **Administrar credenciales** y haga clic en **Credenciales de cuentas**.

Se muestra la ventana **Gestionar credenciales de cuentas**.

- 2 Seleccione las credenciales de cuentas que quiera editar y haga clic en **Editar**.

Se muestra la ventana **Editar credenciales de cuentas**.

- 3 Modifique las credenciales según sea necesario.

**NOTA:** La edición del nombre de las credenciales de cuentas solo es posible si las credenciales de cuentas no se han asignado a ningún dispositivo.

- 4 Haga clic en **Actualizar**.

Se actualizan las credenciales de cuentas. Los dispositivos con los que se asignan las credenciales de cuentas se vuelven a asignar y validar.

## Vínculos relacionados

[Credenciales de cuentas](#)

[Gestionar credenciales de cuentas](#)

[Editar credenciales de cuentas](#)

# Eliminación de credenciales de cuentas

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

Puede eliminar las credenciales de cuentas en función de sus preferencias.

**NOTA:** No puede eliminar las credenciales de cuentas si están asignadas a un dispositivo.

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** > **Administrar credenciales** y haga clic en **Credenciales de cuentas**.

Se muestra la ventana **Gestionar credenciales de cuentas**.

- 2 Seleccione las credenciales de cuentas que quiera eliminar y haga clic en **Eliminar**.

Se muestra la ventana **Eliminar credenciales de cuentas**.

- 3 Haga clic en **Sí**.

## Vínculos relacionados

[Credenciales de cuentas](#)

[Gestionar credenciales de cuentas](#)

# Perfiles de credenciales

Un perfil de credenciales es una recopilación de las credenciales de cuentas de varios tipos de dispositivos. Los perfiles de credenciales permiten asignar un conjunto de credenciales a sus dispositivos, en lugar de tener que introducir manualmente las credenciales de cada dispositivo.

## Vínculos relacionados

- [Gestionar perfiles de credenciales](#)
- [Creación de perfiles de credenciales](#)
- [Asignar perfil de credenciales](#)
- [Edición del perfil de credenciales](#)
- [Eliminación de un perfil de credenciales](#)

# Creación de perfiles de credenciales

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

La creación de un perfil de credenciales permite asignar las credenciales a los dispositivos.

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** > **Administrar credenciales** y haga clic en **Perfiles de credenciales**.  
Se muestra la ventana **Gestionar perfiles de credenciales**.
- 2 Haga clic en **Crear perfil**.  
Se muestra la ventana **Crear perfil de credenciales**.
- 3 En el cuadro **Nombre**, escriba un nombre único para el perfil de credenciales.
- 4 Seleccione el tipo de dispositivo que quiera incluir en el perfil.  
Para **Servidor / Hipervisor**, **Software** y **Solución**, haga clic en + para expandir la lista de tipos de dispositivos.

La lista **Credenciales de cuentas** está activada para la selección.

- 5 En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione las credenciales de cuentas que desee asignar al tipo de dispositivo.

**NOTA:** La lista **Credenciales de cuentas** muestra **No disponible** si no se han creado credenciales de la cuenta para el tipo de dispositivo. Para crear una cuenta de credenciales, haga clic en **Agregar nueva cuenta**. Para obtener más información sobre la creación de credenciales de cuentas, consulte [Adición de credenciales de cuentas](#).

- 6 Repita los pasos 4 y 5 para cada tipo de dispositivo que desea incluir en el perfil de credenciales.
- 7 Haga clic en **Guardar**.  
El perfil de credenciales se muestra en la página **Gestionar perfiles de credenciales**.

## Vínculos relacionados

- [Perfiles de credenciales](#)
- [Gestionar perfiles de credenciales](#)
- [Agregar perfil de credenciales](#)

# Asignar perfil de credenciales

## Requisitos previos

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

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
- 2 Seleccione uno o más de los dispositivos y en la lista **Asignar perfil de credenciales**, seleccione un perfil de credenciales.  
El perfil de credenciales se asigna a los dispositivos seleccionados. Los dispositivos a los que se asigna el perfil de credenciales se vuelven a validar.

## Vínculos relacionados

- [Perfiles de credenciales](#)
- [Gestionar perfiles de credenciales](#)

# Edición del perfil de credenciales

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

Puede actualizar las credenciales de un perfil en función de sus requisitos. Por ejemplo, puede modificar el perfil de credenciales para añadir una nueva credencial de cuentas o cambiar la de un tipo de dispositivo.

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos > Administrar credenciales** y haga clic en **Perfiles de credenciales**.  
Se muestra la ventana **Gestionar perfiles de credenciales**.
- 2 Seleccione el perfil de credenciales que quiera editar y haga clic en **Editar**.  
Se muestra la ventana **Editar perfil de credenciales**.
- 3 Seleccione el tipo de dispositivo para el que quiere editar las credenciales de cuentas.  
La lista **Credenciales de cuentas** está activada para la selección.
- 4 En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione las credenciales de cuentas que desee asignar al tipo de dispositivo.
- 5 Haga clic en **Actualizar**.  
Se actualiza el perfil de credenciales. Los dispositivos a los que se asigna el perfil de credenciales se vuelven a validar.

## Vínculos relacionados

- [Perfiles de credenciales](#)
- [Gestionar perfiles de credenciales](#)
- [Editar perfil de credenciales](#)

# Eliminación de un perfil de credenciales

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

Puede eliminar un perfil de credenciales en función de sus preferencias.

 **NOTA:** No puede eliminar un perfil de credenciales si está asignado a un dispositivo.

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos > Administrar credenciales** y haga clic en **Perfiles de credenciales**.  
Se muestra la ventana **Gestionar perfiles de credenciales**.
- 2 Seleccione el perfil de credenciales que quiera eliminar y haga clic en **Eliminar**.  
Se muestra la ventana **Eliminar perfil de credenciales**.

3 Haga clic en **Sí**.

**Vínculos relacionados**

[Perfiles de credenciales](#)

[Gestionar perfiles de credenciales](#)

# Mantener la capacidad de SupportAssist Enterprise

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

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

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

Temas:

- [Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo](#)
- [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#)
- [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#)
- [Visualización y actualización de la información de contacto](#)
- [Configuración de los valores del servidor proxy](#)
- [Prueba de conectividad](#)
- [Probar la capacidad de creación de datos](#)
- [Borrado del registro de eventos del sistema \(SEL\)](#)
- [Actualización automática](#)
- [Cómo eliminar un dispositivo](#)
- [Aceptación o rechazo de mensajes de correo electrónico de informes de recomendación de ProSupport Plus](#)

# Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo

## Requisitos previos

Asegúrese de que ha completado el registro de SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).

## Sobre esta tarea

Para los dispositivos que puede supervisar SupportAssist Enterprise, se puede habilitar la supervisión al agregar el dispositivo. En función de sus necesidades, también puede activar o desactivar la supervisión de un dispositivo en cualquier momento desde la página **Dispositivos**.

Para que SupportAssist Enterprise cree automáticamente un caso de asistencia si se produce un problema de hardware en un dispositivo, la supervisión debe estar activada para ese dispositivo.

## Pasos

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

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

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

# Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

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

**NOTA:** La versión recomendada de SupportAssist Enterprise para OMSA puede variar en función de la generación del servidor PowerEdge y el sistema operativo que se ejecuta en el servidor. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la [SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix](#) (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1), en [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

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

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

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

- 2 Seleccione el servidor donde desee instalar o actualizar OMSA.  
El panel Descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
- 3 En la lista **Tareas**, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA**.

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

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

#### Vínculos relacionados

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

## Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

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

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

### Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
- 2 Seleccione el dispositivo donde desee configurar los valores de SNMP.

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

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

- 3 En la lista **Tareas**, seleccione **Configurar SNMP**.

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

#### Vínculos relacionados

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

## Visualización y actualización de la información de contacto

Puede actualizar los datos del contacto principal y también proporcionar información del contacto secundario. Si su contacto principal no está disponible, Dell puede ponerse en contacto con su empresa a través del contacto secundario. Si tanto el contacto principal como el

secundario están configurados con direcciones de correo electrónico válidas, ambos recibirán mensajes de correo electrónico de SupportAssist Enterprise.

### Requisitos previos

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

### Pasos

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

## Configuración de los valores del servidor proxy

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

### Requisitos previos

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

### Pasos

- 1 Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Configuración de proxy**.  
Aparece la página **Configuración de proxy**.
- 2 Seleccione **Usar servidor proxy**.
  - ① **NOTA: SupportAssist Enterprise admite Windows NT LAN Manager (NTLM) y protocolos de autenticación de proxy básicos.**
- 3 Escriba el nombre de host o la dirección IP, y el número de puerto del servidor proxy en los campos adecuados.
  - ① **NOTA: Si no se proporcionan el nombre de usuario y la contraseña requeridos para conectarse al servidor proxy, SupportAssist Enterprise se conectará al servidor proxy como usuario anónimo.**
- 4 Si se necesita un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy, seleccione **Requiere autenticación** y, a continuación, escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
- 5 En el cuadro **Lista de exclusiones de proxy**, escriba el intervalo de direcciones IP o los intervalos de dispositivos con los que SupportAssist Enterprise debe comunicarse directamente y no a través del servidor proxy. La dirección IP de los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se debe incluir en la lista de exclusión. Entre los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se incluyen iDRAC, arreglos de almacenamiento Compellent, VMware ESX y ESXi, y XC Series de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web.  
Puede introducir una lista de intervalos de direcciones IP en los formatos siguientes:
  - 10.49.\*.\*
  - 10.49.18.\*

- \*.\*.100.10
- \*.\*.\*.10
- \*.10.12.100
- 10.\*.\*

Se admiten los siguientes formatos de intervalos de direcciones IP:

- 10.\*.\*.49
- 10.\*.49.\*
- 10.49.\*.10

#### 6 Haga clic en **Aplicar**.

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

**NOTA:** La configuración del proxy solo se guarda si SupportAssist Enterprise puede conectarse al servidor proxy mediante los detalles proporcionados.

**NOTA:** Si el servidor proxy está configurado para permitir autenticación anónima, las credenciales que proporcione para el servidor proxy se guardan, pero las credenciales no están validadas.

#### Vínculos relacionados

[Configuración de proxy](#)

## Prueba de conectividad

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

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

**NOTA:** La prueba de conectividad de red no verifica lo siguiente:

- Puertos utilizados por SupportAssist Enterprise
- Conexión de Internet del servidor donde está instalado el recopilador remoto


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

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

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

## Visualización del estado de conectividad

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

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


## Realización de la prueba de conectividad

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

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

2 Seleccione las pruebas que desea realizar.

3 Haga clic en **Conectividad de la prueba**.

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

### Vínculos relacionados

[Prueba de conectividad de la red](#)

## Probar la capacidad de creación de datos

### Sobre esta tarea

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

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


### Pasos

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

Aparecerá la página **Prueba de SupportAssist Enterprise**.

2 Seleccione la casilla de verificación de la prueba **Creación de casos**.

3 Haga clic en **Ejecutar pruebas**.

La columna **Estado** muestra el resultado de la prueba. Si la prueba es correcta, se muestra el estado  **Preparado para crear casos**.

### Vínculos relacionados

[Prueba de SupportAssist Enterprise](#)

## Borrado del registro de eventos del sistema (SEL)

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

El registro de eventos del sistema (SEL) o registro de hardware, también conocido como el registro Embedded System Management (ESM), informa de los problemas potenciales de hardware en los servidores Dell PowerEdge. Puede utilizar la opción **Borrar registro de eventos del sistema** disponible en SupportAssist Enterprise para borrar el SEL en los siguientes casos:

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


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

### Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.


Se muestra la página **Dispositivos**.


- 2 Seleccione el servidor en el que desea borrar el registro de eventos del sistema.

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

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

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

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

SupportAssist Enterprise. Después de borrar el SEL correctamente, el dispositivo muestra un estado  **Registro de eventos del sistema borrado**.

## Actualización automática

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

- **Aplicación SupportAssist Enterprise:** actualiza la aplicación SupportAssist Enterprise con capacidad adicional, compatibilidad con el protocolo, mejoras en términos de uso y los parches para solucionar problemas existentes.
- Actualización **Archivos de políticas:** define los archivos de políticas SupportAssist Enterprise que gestionan las alertas y la creación de casos. Al instalar esta actualización, SupportAssist Enterprise dispondrá de una gestión de casos optimizada según las definiciones de la versión más reciente de Dell.
- Actualización **Archivos de compatibilidad de productos:** define los dispositivos Dell y los sistemas operativos que son compatibles con SupportAssist Enterprise. Al instalar esta actualización, SupportAssist Enterprise podrá conectarse y recopilar información del sistema desde más modelos de dispositivos.

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

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

La aplicación SupportAssist Enterprise comprueba si existen actualizaciones disponibles cada lunes a las 11 h (fecha y hora del servidor donde esté instalado SupportAssist Enterprise).

- Si hay actualizaciones disponibles y están habilitadas las actualizaciones automáticas, las actualizaciones se descargan e instalan automáticamente en segundo plano.

- Si hay actualizaciones disponibles, pero la actualización automática está desactivada, el mensaje emergente **Actualización disponible** se muestra en la parte superior de la página. Puede hacer clic en **Actualizar ahora** para que SupportAssist Enterprise descargue e instale las últimas actualizaciones.

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

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

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

## Habilitación o deshabilitación de las actualizaciones automáticas

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

### Requisitos previos

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

### Pasos

- 1 Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
- 2 En **Actualizar automáticamente las siguientes funciones en SupportAssist Enterprise**, seleccione o desmarque las opciones que desea habilitar o deshabilitar.
- 3 Haga clic en **Aplicar**.

### Vínculos relacionados

[Preferencias](#)

## Cómo eliminar un dispositivo

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

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

**❶ NOTA:** Los dispositivos que están inventariados y agregados en SupportAssist Enterprise a través de un adaptador no se pueden eliminar. Esos dispositivos se eliminan automáticamente desde SupportAssist Enterprise cuando se elimina el adaptador o los dispositivos se eliminan de la consola de administración de sistemas.

### Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
- 2 Seleccione el dispositivo que desee eliminar.
- 3 Haga clic en **Eliminar**.

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

- Haga clic en **Sí**.  
El dispositivo se elimina de la página **Dispositivos**.

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

## Aceptación o rechazo de mensajes de correo electrónico de informes de recomendación de ProSupport Plus

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

Los informes de recomendación de ProSupport Plus brindan una evaluación del estado general de los dispositivos mediante la comparación del BIOS, el firmware y los controladores de los dispositivos seleccionados con las versiones recomendadas de Dell. SupportAssist Enterprise le permite elegir entre aceptar o rechazar recibir informes de recomendación de Dell ProSupport Plus por correo electrónico. Cuando elige recibir informes de recomendación de ProSupport Plus por correo electrónico, recibirá el informe una vez al mes.

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

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

### Pasos

- Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
- En **Configuración de los informes de recomendación**, seleccione o borre la opción **Recibir automáticamente informes de recomendación por correo electrónico** para aceptar o rechazar la recepción de informes de recomendación de ProSupport Plus por correo electrónico.

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

- Haga clic en **Aplicar**.

# Configuración de notificaciones por correo electrónico

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

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

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

Temas:

- [Configuración de los valores de notificación de correo electrónico](#)
- [Configuración de los valores del servidor SMTP](#)
- [Tipos de notificaciones por correo electrónico](#)

## Configuración de los valores de notificación de correo electrónico

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

### Pasos

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

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

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

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

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

4 Haga clic en **Aplicar**.

#### Vínculos relacionados

[Preferencias](#)

## Configuración de los valores del servidor SMTP

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

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

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

### Pasos

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

#### Vínculos relacionados

[Configuración SMTP](#)

## Tipos de notificaciones por correo electrónico

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

**Tabla 17. Tipos de notificaciones por correo electrónico**

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

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

- ① **NOTA:** Las notificaciones por correo electrónico del servidor SupportAssist alojado por Dell solo se pueden recibir si la opción Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia) está seleccionada. Consulte [Configuración de los valores de notificación por correo electrónico](#).
- ① **NOTA:** Solo se pueden recibir las notificaciones por correo electrónico que tengan su origen en la aplicación SupportAssist Enterprise si los valores del servidor SMTP (servidor de correo electrónico) están configurados en SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración de los valores del servidor SMTP](#).

# Configuración de los valores de recopilación

De manera predeterminada, cuando se completa el registro, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente la información del sistema de todos los dispositivos a intervalos periódicos. SupportAssist Enterprise también recopila automáticamente la información del sistema de un dispositivo cuando se crea un caso de asistencia debido a un problema con el dispositivo. Según sus preferencias, puede configurar los siguientes valores de recopilación:

- Deshabilitar la recopilación automática de la información del sistema de dispositivos cuando se crea o actualiza un caso de asistencia. Consulte [Habilitación y deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema al crear un caso](#).
- Deshabilite la recopilación periódica de la información del sistema de todos los dispositivos. Consulte [Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos](#).
- Deshabilite la recopilación de la información de identidad de todos los dispositivos. Consulte [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad](#).
- Deshabilite la recopilación de la información sobre el software y el registro del sistema de todos los dispositivos. Consulte [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información sobre el software y del registro del sistema](#).
- Habilitación y deshabilitación de la carga automática de recopilaciones. Consulte [Deshabilitación de la carga automática de recopilaciones](#).

Temas:

- [Requisitos previos para la recopilación de información del sistema](#)
- [Habilitación y deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema al crear un caso](#)
- [Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos](#)
- [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad](#)
- [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información sobre el software y del registro del sistema](#)
- [Habilitación y deshabilitación de la carga automática de recopilaciones](#)

## Requisitos previos para la recopilación de información del sistema

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

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

- Las credenciales del dispositivo deben tener los privilegios que requiere la comunicación de Instrumental de administración de Windows (WMI). Para obtener más información sobre cómo garantizar la comunicación de WMI, consulte la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en [msdn.microsoft.com](https://msdn.microsoft.com).
- Si el servidor se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
  - Las credenciales del dispositivo que ha introducido en SupportAssist Enterprise deben tener privilegios administrativos.
  - Si ha introducido las credenciales de un usuario sudo, dicho usuario debe estar configurado para SupportAssist Enterprise. Para obtener más información sobre la configuración del usuario sudo, consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
  - No debe montarse ningún recurso (recurso compartido de red, unidad o imagen ISO) en la carpeta /tmp.
  - Si OMSA está instalado en el dispositivo, también se deberá instalar la última versión de OpenSSL. Para obtener más información sobre OpenSSL, consulte la solución para la *vulnerabilidad de inserción de CCS OpenSSL (CVE-2014-0224)* disponible en el sitio web de asistencia del sistema operativo.

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

- Si los servidores se han agregado a SupportAssist Enterprise utilizando la dirección IP de iDRAC (supervisión sin agente), las credenciales de iDRAC que se han introducido deben tener privilegios de administrador.
- El sistema local debe tener conexión a Internet para cargar la información del sistema recopilada a Dell.
- Para recopilar la información del sistema solamente desde ESX y ESXi, asegúrese de que SFCBD y CIMOM están habilitados.

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

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

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

### Pasos

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

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

- 3 Haga clic en **Aplicar**.

### Vínculos relacionados

[Preferencias](#)

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

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise inicia la recopilación de la información del sistema de todos los dispositivos supervisados a intervalos periódicos y la envía de forma segura a Dell. La hora de inicio de la recopilación es a las 23:00 de un día determinado de cada mes que se establece de forma aleatoria. Si es necesario, puede habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de la información del sistema de todos los dispositivos supervisados en función de sus preferencias.

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

## Pasos

- 1 Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
- 2 En **Recopilar información sobre el estado del sistema automáticamente**, en función de sus requisitos, seleccione o elimine la opción **A partir del día N de cada mes a las 23:00**.
- 3 Haga clic en **Aplicar**.

## Vínculos relacionados

[Preferencias](#)

# Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

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

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

- Nombre del host
- Dirección IP
- Máscara de subred
- Puerta de enlace predeterminada
- Dirección MAC
- Servidor DHCP
- Servidor DNS
- Procesos
- Variables del entorno
- Registros

- Registros
- Datos iSCSI
- Datos de Fibre Channel: el World Wide Name (WWN) de host y WWN de puerto

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

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

#### Pasos

- 1 Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
- 2 Dependiendo de sus necesidades, en **Configuración de la información de identificación**, seleccione o anule la selección de la opción **Incluir la información de identificación en los datos enviados a Dell**.

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

**NOTA:** Si desmarca la opción **Incluir información de identificación en los datos enviados a Dell**, la configuración para la recopilación de registros, datos de diagnóstico y datos de asistencia se deshabilita automáticamente. Por lo tanto, las recopilaciones que se envían a Dell desde sus dispositivos no incluyen determinadas categorías de datos.

**NOTA:** Si ha desactivado la recopilación de información de identidad de los dispositivos, la información de identidad, como el nombre de host, la dirección IP, etc., se reemplaza con valores convertidos en token en la información del sistema recopilada. Los valores convertidos en token se representan como TOKEN*n*; por ejemplo, TOKEN0, TOKEN1 o TOKEN2.

- 3 Haga clic en **Aplicar**.

#### Vínculos relacionados

[Preferencias](#)

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

#### Requisitos previos

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

#### Sobre esta tarea

De manera predeterminada, la información del sistema que recopila SupportAssist Enterprise y envía a Dell incluye la información del software y los registros del sistema. Si es necesario, puede configurar SupportAssist Enterprise para excluir la recopilación de la información del software y los registros del sistema de todos los dispositivos.

#### Pasos

- 1 Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
- 2 En **Configuración de los datos de recopilación**, seleccione o borre la selección de las opciones disponibles para cada tipo de dispositivo.

**NOTA:** De manera predeterminada, todas las opciones de la **Configuración de los datos de recopilación** se encuentran seleccionadas.

① **NOTA:** Para obtener información sobre los registros que recopila SupportAssist Enterprise, consulte el documento *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Reportable Items* (Elementos de informes de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

3 Haga clic en **Aplicar**.

## Habilitación y deshabilitación de la carga automática de recopilaciones

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila la información del estado del sistema de los dispositivos y la envía a Dell. Si es necesario, puede deshabilitar la carga automática de las recopilaciones.

① **NOTA:** La configuración carga automática no es aplicable para varias recopilaciones de dispositivos.

### Pasos

- 1 Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
- 2 En **Cargar automáticamente**, en función de sus necesidades, seleccione o anule la selección de la opción **Información de estado del sistema recopilada de dispositivos para Dell**.
- 3 Haga clic en **Aplicar**.

# Visualización de recopilaciones

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

- Periódicamente: a intervalos regulares, en función de la fecha de inicio de la recopilación predefinida que se especifique en la página **Preferencias**.
- Al crear casos: cuando se crea un caso de asistencia para resolver un problema que SupportAssist Enterprise ha identificado.
- Manualmente (a petición): si lo solicita el servicio de asistencia técnica, puede iniciar la recopilación de información del sistema de uno o más dispositivos en cualquier momento.

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

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

La información del sistema recopilada se guarda en el servidor que aloja la aplicación que ejecuta la tarea de recopilación. Las tareas de recopilaciones ejecutadas por SupportAssist Enterprise se guardan en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise. Las tareas de recopilación ejecutadas por un recopilador remoto se guardan en el servidor donde esté configurado el recopilador remoto. Puede acceder a las recopilaciones ejecutadas por SupportAssist Enterprise desde la página **Dispositivos** o **Recopilaciones**. La información del sistema que se encuentra disponible en una recopilación se muestra en el **Visor de configuración**, que está disponible en SupportAssist Enterprise.

**❶ NOTA: Las recopilaciones que se han realizado por un recopilador remoto no se pueden ver en SupportAssist Enterprise. Para obtener información sobre la visualización de esas recopilaciones, consulte [Visualización de las recopilaciones de dispositivos asociados a un recopilador remoto](#).**

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

**❶ NOTA: El Visor de configuración no es compatible con la visualización de la información del sistema recopilada a partir de los dispositivos de almacenamiento con Fluid File System (FluidFS).**

**❶ NOTA: Para recopilaciones de dispositivos que ejecutan un sistema operativo que no está en inglés, puede que el Visor de configuración no muestre determinados atributos previstos.**

Temas:

- [Visualización de una recopilación desde la página Dispositivos](#)
- [Visualización de una recopilación desde la página Recopilaciones](#)
- [Delimitación de recopilaciones por rango de fechas](#)
- [Visor de configuración](#)
- [Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores](#)
- [Descarga y visualización de una recopilación de varios dispositivos](#)
- [Visor de configuraciones de varios dispositivos](#)

# Visualización de una recopilación desde la página Dispositivos

## Sobre esta tarea

El panel de descripción general del dispositivo detalla las recopilaciones que se han realizado en un dispositivo específico. Puede seleccionar cualquier recopilación que desee ver en la lista de recopilaciones.

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
- 2 Seleccione el dispositivo del que desea ver las recopilaciones.  
El panel Descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.  
El campo **Recopilaciones** muestra **No hay recopilaciones** en los siguientes casos:
  - No se han realizado recopilaciones desde el dispositivo
  - El dispositivo está asociado con un recopilador remoto
- 3 Desde la lista **Recopilaciones**, seleccione una fecha y hora de recopilación.

Si el dispositivo es un servidor, el **Visor de configuración** se muestra en una nueva ventana del explorador web. Para el resto de tipos de dispositivos y recopilaciones de varios dispositivos, se le pedirá que guarde la recopilación como un archivo **.zip**. Para ver la recopilación descargada, extraiga el archivo **.zip** y haga clic en el archivo **index.html**.

# Visualización de una recopilación desde la página Recopilaciones

## Sobre esta tarea

La página **Recopilaciones** enumera todas las recopilaciones que se han realizado correctamente. Puede seleccionar cualquier recopilación que desee ver en la lista de recopilaciones. También puede identificar si la recopilación es una recopilación de uno o varios dispositivos en función del nombre de la recopilación.

- Las recopilaciones de un único dispositivo se denominan con el siguiente formato: `device name (collection type)`. Si el nombre de dispositivo no está disponible, el nombre de la recopilación contiene la dirección IP o el nombre de host del dispositivo.
- Las recopilación de varios dispositivos se denominan con el siguiente formato: `SA_yyyy-mm-dd_unique identifier_collection name`

## Pasos

- 1 Coloque el puntero en **Recopilaciones** y haga clic en **Ver recopilaciones**.  
Se muestra la página **Recopilaciones**.
- 2 Seleccione la recopilación que desee ver.

Aparece el panel de descripción general de recopilaciones.

**NOTA:** La opción **Ver recopilación** o **Descargar recopilación** está desactivada si la recopilación la realizó un recopilador remoto.

- 3 Haga clic en **Ver recopilación** (para recopilaciones de servidor) o **Descargar recopilación** (para el resto de tipos de dispositivos y recopilaciones de varios dispositivos).  
Si la recopilación es de un servidor, el **Visor de configuración** se muestra en una nueva ventana del explorador web. Para recopilaciones del resto de tipos de dispositivos y recopilaciones de varios dispositivos, descargue y guarde la recopilación como un archivo **.zip**. Para ver la recopilación descargada, extraiga el archivo **.zip** y haga clic en el archivo **index.html**.

# Delimitación de recopilaciones por rango de fechas

## Requisitos previos

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

## Pasos

- 1 Coloque el puntero en **Recopilaciones** y haga clic en **Ver recopilaciones**.  
Se muestra la página **Recopilaciones**.
- 2 En el filtro **Rango de fechas**, seleccione las fechas de inicio y finalización y, a continuación, haga clic en **Aplicar**.  
Se mostrarán las recopilaciones en el rango de fechas seleccionado.

## Visor de configuración

El **Visor de configuración** le permite ver la información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise desde sus dispositivos. La barra de título del **Visor de configuración** muestra la fecha de la recopilación y la etiqueta de servicio del dispositivo. La información del sistema recopilada se muestra en el **Visor de configuración** bajo distintas categorías y subcategorías. Además, el **Visor de configuración** muestra la categoría **Resumen**. Puede seleccionar la categoría **Resumen** para ver lo siguiente:

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

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

Interfaz de usuario	Descripción
Panel izquierdo	Muestra las distintas categorías y subcategorías de información del sistema en un formato de árbol expandido. Una categoría puede mostrar un icono crítico o de advertencia para resumir el estado de sus subcategorías. Cuando puede hacer clic en una categoría, la categoría se expande, lo que le permite ver sus subcategorías. Puede hacer clic en <b>Expandir todo</b> o <b>Contraer todo</b> para expandir o contraer rápidamente todas las categorías.
Divisor	Se muestra entre los paneles de la izquierda y la derecha. Puede hacer clic y arrastrar el separador a la izquierda o a la derecha para aumentar o disminuir el área visible del panel derecho. También puede ocultar el panel de la izquierda si es necesario. Para ocultar el panel izquierdo, haga clic en el icono < que se muestra en la parte superior del divisor. Para ver el panel izquierdo de nuevo, haga clic en el icono > que se muestra en la parte superior del divisor.
Panel derecho	Muestra la información del sistema disponible para la categoría o la subcategoría que está seleccionado en el panel de la izquierda. Este panel incluye una pista de navegación en la que puede hacer clic para retroceder en la pista actual.

① **NOTA:** Si ha desactivado la recopilación de información de identidad de los dispositivos, la información de identidad, como el nombre de host, la dirección IP, etc., se reemplaza con valores convertidos en token en la información del sistema recopilada. Los valores convertidos en token se representan como TOKEN/n. por ejemplo, TOKEN0, TOKEN1 o TOKEN2.

① **NOTA:** Para obtener una lista de elementos que puede notificarse en recopilaciones de un servidor, consulte [Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores](#).

① **NOTA:** El Visor de configuración no es compatible con la visualización de la información del sistema recopilada a partir de los dispositivos de almacenamiento con Fluid File System (FluidFS).

## Vistas de datos

De manera predeterminada, los datos de una categoría seleccionada o subcategoría se muestran en un formato de cuadrícula. Para algunas categorías, una red eléctrica puede presentar varias columnas o filas de datos. Cuando los datos se presentan en más de 4 columnas o

menos de 50 filas, las opciones **Vista de cuadrícula** y **Vista de lista** se muestran en la parte superior derecha del área de visualización de datos. Las opciones **Vista de cuadrícula** y **Vista de lista** permiten ver los datos de forma eficaz transponiendo los datos que se muestran de la forma siguiente:

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

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

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

## Tipos de registros

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

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

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

## Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores

Los elementos notificados en la información del sistema recopilada de los servidores pueden variar en función de los siguientes factores:

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

La siguiente tabla ofrece un resumen de los elementos notificados en la información del sistema recopilada en una recopilación periódica de los servidores.

**NOTA:** La información del sistema de las recopilaciones realizadas para la creación de un caso de asistencia y las recopilaciones iniciadas manualmente es más detallada que la información del sistema recopilada en las recopilaciones periódicas. Para informarse sobre todos los elementos que recopila SupportAssist Enterprise, consulte el documento *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Reportable Items* (Elementos de informes de Dell SupportAssist Enterprise, versión 1.1), en [Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/support/learn/1/1/SupportAssist-Enterprise-1.1-Reportable-Items).

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

**Tabla 18. Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores**

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

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

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

# Descarga y visualización de una recopilación de varios dispositivos

## Sobre esta tarea

También puede ver la información del sistema disponible en las distintas recopilaciones de dispositivos que ha llevado a cabo. Para ver una recopilación de varios dispositivos, deberá descargarla y abrirla utilizando un explorador web.

## Pasos

1 Coloque el puntero en **Recopilaciones** y haga clic en **Ver recopilaciones**.

Se muestra la página **Recopilaciones**.

2 Seleccione la recopilación de varios dispositivos que desee ver.

Aparece el panel de descripción general de recopilaciones.

3 Haga clic en **Descargar recopilación**.

Se le solicitará que abra o guarde el archivo de recopilación.

4 Guarde el archivo de recopilación.

5 Extraiga el archivo .zip de recopilación de varios dispositivos.

6 Abra la carpeta en la que haya extraído el archivo de recopilación.

7 Haga doble clic en el archivo **index.html**.

El visor de configuraciones de varios dispositivos se abre en una nueva ventana del explorador web. Puede ver la información del sistema recopilada desde cada dispositivo accediendo al menú del tipo de dispositivo.

# Visor de configuraciones de varios dispositivos

El visor de configuración de varios dispositivos muestra la información en un formato de tabulaciones. La pestaña **Contactos** es la predeterminada del visor de configuración de varios dispositivos. En la pestaña **Contactos** se muestran los detalles del caso, la información del cliente y los detalles de la recopilación.

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

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

Para acceder a la información del sistema recopilada de un dispositivo específico, coloque el puntero en la pestaña del tipo de dispositivo y haga clic en el dispositivo en el menú que se muestra. La información del sistema recopilada de un dispositivo se muestra como categorías y subcategorías. Haga clic en una categoría para expandirla o contraerla. La información del sistema disponible en una categoría se puede ver cuando expande la categoría. Puede hacer clic en **Expandir todo** o **Contraer todo** para expandir o contraer rápidamente todas las categorías.

**NOTA:** El Visor de configuración no es compatible con la visualización de la información del sistema recopilada a partir de los dispositivos de almacenamiento con Fluid File System (FluidFS).

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

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

**NOTA:** Para obtener más información sobre los dispositivos desde los que SupportAssist Enterprise puede recopilar y enviar a Dell información del sistema, consulte la *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1)* en [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

Temas:

- [Configuración de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema](#)
- [Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo](#)
- [Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde varios dispositivos](#)
- [Carga de una recopilación](#)
- [Cómo cargar una recopilación de un sitio desconectado](#)

## Configuración de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema

### Sobre esta tarea

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

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

### Pasos

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

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

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

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

## Requisitos previos

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


## Sobre esta tarea

Quando un caso de asistencia se abre o actualiza para un dispositivo, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente la información del sistema desde dicho dispositivo y carga la información a Dell. Si fuera necesario, también puede iniciar manualmente la recopilación de la información del sistema desde un dispositivo. Por ejemplo, si se produce un error durante la recopilación automática y la carga de información del sistema, deberá resolver el problema subyacente y luego iniciar manualmente la recopilación y carga de información del sistema. Asimismo, es posible que deba iniciar manualmente la recopilación y carga de la información del sistema, si así lo solicita el servicio de asistencia técnica.

## Pasos

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

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

- ① **NOTA:** Si desea cancelar la recopilación de la información del sistema, haga clic en el icono  que aparece junto a la barra de progreso.
- ① **NOTA:** La casilla de verificación que se utiliza para seleccionar los dispositivos permanecerá desactivada hasta que se complete la recopilación. Por lo tanto, no podrá iniciar ninguna otra tarea en el dispositivo hasta que la recopilación haya finalizado.
- ① **NOTA:** Si no se completa el registro, la recopilación se envía automáticamente a Dell. Sin embargo, puede ir a la página **Recopilaciones e iniciar manualmente la carga**.

# Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde varios dispositivos

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

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

- ① **NOTA:** Puede seleccionar hasta 30 dispositivos por cada recopilación de varios dispositivos.
- ① **NOTA:** Solo se recopila información del sistema de dispositivos que no están presentes en el grupo Provisional.

## Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

- 2 Seleccione los dispositivos de los que desea recopilar información del sistema.  
El enlace **Iniciar recopilación** se deshabilita al seleccionar más de un dispositivo.
- 3 De la lista **Propósito de la recopilación**, seleccione un motivo para la recopilación.  
El enlace **Iniciar recopilación** está habilitado.
- 4 Haga clic en **Iniciar recopilación**.

Aparece la ventana **Recopilación de varios dispositivos**.

- 5 (Opcional) Escriba un nombre para la agrupación de recopilaciones, el número de caso de asistencia y la dirección de correo electrónico de contacto de asistencia técnica.
- 6 Si desea que SupportAssist Enterprise cargue la agrupación de recopilaciones, asegúrese de que está seleccionada la opción **Subir recopilación**.

**NOTA:** Si desmarca la opción **Cargar recopilación**, la agrupación de recopilaciones se guarda, aunque no se carga en Dell. Puede cargar la agrupación de recopilaciones más adelante desde la página **Recopilaciones**.

- 7 Haga clic en **Aceptar**.

El estado del progreso de la recopilación aparece en el panel **Recopilación de varios dispositivos** en la página **Dispositivos**. Si la recopilación se completa correctamente, la página **Recopilaciones** muestra los detalles de la recopilación. También puede descargar la recopilación de varios dispositivos de la página **Recopilaciones**. Para obtener información sobre la visualización de una recopilación de varios dispositivos, consulte [Descarga y visualización de una recopilación de varios dispositivos](#).

**NOTA:** Para cancelar la recopilación de múltiples dispositivos, haga clic en **Cancelar**, en el panel **Recopilación de varios dispositivos**.

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

**NOTA:** Si no se completa el registro, la recopilación se envía automáticamente a Dell. Sin embargo, puede ir a la página **Recopilaciones** e iniciar manualmente la carga.

**NOTA:** Cuando se recopila información del sistema de varios dispositivos, si los dispositivos que ha seleccionado están asociados a varios recopiladores remotos, cada recopilador remoto genera una agrupación de recopilaciones independiente.

## Carga de una recopilación

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

- La recopilación de información del sistema se ha realizado correctamente, pero la carga de la recopilación no ha podido completarse.
- Durante el inicio de una recopilación de varios dispositivos, puede elegir no cargar la recopilación de varios dispositivos a Dell. Estas recopilaciones muestran el estado **Never Uploaded** en la página **Recopilaciones**.
- Desea cargar una recopilación de Dell de nuevo.

**NOTA:** La carga manual no es compatible con las recopilaciones que se hayan realizado por un recopilador remoto.

## Pasos

- 1 Coloque el puntero en **Recopilaciones** y haga clic en **Ver recopilaciones**.  
Se muestra la página **Recopilaciones**.
- 2 Seleccione las recopilaciones que desee cargar y haga clic en **Cargar**.

**NOTA:** El tamaño total del fichero de todas las recopilaciones seleccionadas debe ser inferior a 2 GB.

La columna **Estado de carga** muestra el estado de la carga.

# Cómo cargar una recopilación de un sitio desconectado

## Sobre esta tarea

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

## Pasos

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

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

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

## Acerca del modo de mantenimiento

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


### Modo de mantenimiento a nivel global

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

### Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo


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

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

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

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

- **Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo:** si tiene una actividad de mantenimiento planificada para un dispositivo y no desea que SupportAssist Enterprise cree automáticamente casos de asistencia, puede poner ese dispositivo en modo de mantenimiento. Durante

el modo de mantenimiento, el dispositivo muestra el icono de modo de mantenimiento  en la página **Dispositivos**. Después que haya finalizado la actividad de mantenimiento, puede eliminar el dispositivo del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist Enterprise reanude el procesamiento de alertas desde el dispositivo con normalidad. Para obtener instrucciones para habilitar el modo de mantenimiento a nivel del dispositivo, consulte [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel del dispositivo](#).

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

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

Temas:

- [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel global](#)
- [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo](#)

## Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel global

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

### Requisitos previos

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

### Pasos

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

### Vínculos relacionados

[Preferencias](#)

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


Si tiene una actividad de mantenimiento planificada para un dispositivo específico y no quiere que SupportAssist Enterprise procese alertas de ese dispositivo, se puede colocar el dispositivo en modo de mantenimiento. Después de haber finalizado la actividad de mantenimiento, puede eliminar el dispositivo del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist Enterprise procese alertas desde el dispositivo con normalidad.

### Requisitos previos

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

### Pasos

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

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

# Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise

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

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

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

**Tabla 19. Grupos de usuarios del sistema operativo que se agregan a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise**

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

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

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

Temas:

- [Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise](#)
- [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#)
- [Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise \(Windows\)](#)
- [Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#)

# Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise

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

**Tabla 20. Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise**

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

Funciones de SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins y usuarios con privilegios elevados o administrativos	SupportAssistUsers y usuarios con privilegios normales
Ver y configurar los valores de SupportAssist Enterprise	✓	✗
Realizar una actualización automática	✓	✗
Borrar el registro de sucesos del sistema	✓	✗
Configurar, editar o eliminar un adaptador	✓	✗
Configurar, editar o eliminar un recopilador remoto	✓	✗
Crear, editar o eliminar credenciales de cuenta	✓	✗
Crear, editar o eliminar un perfil de credenciales	✓	✗
Desinstalar SupportAssist Enterprise	✓	✗

## Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios

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

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

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

### Requisitos previos

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

### Pasos

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

Por ejemplo:

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

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

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

## Requisitos previos

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

## Pasos

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

```
useradd -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name
```

Por ejemplo:

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

```
usermod -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name
```

Por ejemplo:

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

# Configuración manual de los valores de SNMP

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

Temas:

- [Configuración manual del destino de la alerta de un servidor](#)
- [Configuración de un destino de alerta manual de iDRAC por medio de la interfaz web](#)
- [Configuración del destino de las alertas manuales del chasis por medio de la interfaz web](#)
- [Configuración del destino de la alerta de un dispositivo de red](#)

## Configuración manual del destino de la alerta de un servidor

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

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

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

### Vínculos relacionados

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

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

### Requisitos previos

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

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

- Asegúrese de tener derechos de administrador en el dispositivo para ejecutar el archivo de secuencia de comandos de PowerShell.

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

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

- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 R2 SP1 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (32 bits)
- Windows Small Business Server 2008
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2
- Windows Server 2016
- Server Core para Windows Server 2012

### Pasos

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

### Vínculos relacionados

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

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

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

- 1 Abra un símbolo del sistema, escriba `services.msc` y presione Intro.  
Aparece la ventana **Servicios**.
- 2 Examine la lista de servicios, y asegúrese de que el estado del **Servicio SNMP** aparezca como **Iniciado**.
- 3 Haga clic con el botón derecho en **Servicio SNMP** y seleccione **Propiedades**.  
Aparece la ventana **Propiedades del servicio SNMP**.
- 4 Haga clic en la pestaña **Capturas**, y haga lo siguiente:
  - a En la casilla **Nombre de comunidad**, escriba el nombre de comunidad y haga clic en **Agregar a la lista**.
  - b En **Destinos de capturas**, haga clic en **Agregar**.  
Aparece la ventana **Configuración del servicio SNMP**.

- c En el campo **Nombre de host, dirección IPX o IP**, escriba el nombre de host o la dirección IP del servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise, y haga clic en **Agregar**.
- 5 Haga clic en **Aplicar**.
- 6 En la ventana **Servicios**, haga clic con el botón derecho en **Servicio SNMP** y haga clic en **Reiniciar**.

#### Vínculos relacionados

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

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

### Requisitos previos

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

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

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

## Pasos

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

## Vínculos relacionados

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

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

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

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

## Vínculos relacionados

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

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

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

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

Es posible especificar hasta ocho direcciones de destino. Para obtener más información sobre las opciones, consulte la *Ayuda en línea de iDRAC*.

- 8 En el campo de **Dirección de destino**, introduzca la dirección IP del servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- 9 Introduzca la cadena de comunidad SNMP de iDRAC (por ejemplo, pública) y el número de puerto de la alerta SNMP (por ejemplo, 162) en los campos correspondientes.

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

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

- 10 Haga clic en **Aplicar**.  
El destino de la alerta se configura.
- 11 En la sección **Formato de captura SNMP**, asegúrese de que **SNMP v1** o **SNMP v2** esté seleccionado y haga clic en **Aplicar**.

El iDRAC ya está configurado para reenviar alertas al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.

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

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

### Requisitos previos

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

### Pasos

- 1 En el árbol del sistema, vaya a **Descripción general del chasis** y haga clic en **Alertas > Sucesos del chasis**.  
Aparecerá la página **Sucesos del chasis**.
- 2 En la sección **Configuración de filtros de sucesos del chasis**, seleccione la opción **Activar alertas de sucesos del chasis** para activar la generación de alertas.
- 3 En la sección **Lista de sucesos del chasis**, seleccione la opción **Activar alerta** en el encabezado de columna para generar alertas para todos los sucesos.
- 4 En el árbol del sistema, vaya a **Descripción general del chasis** y haga clic en **Alertas > Configuración de capturas**.  
Aparecerá la página **Destino de alertas de sucesos del chasis**.
- 5 Proceda del siguiente modo:
  - En el campo **Destino**, escriba la dirección IP del servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
  - En el campo **Cadena de comunidad**, introduzca una cadena de comunidad válida a la que pertenezca el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado.

**NOTA:** El CMC utiliza una cadena de comunidad SNMP predeterminada como opción pública. Para garantizar mayor seguridad, se recomienda cambiar la cadena de comunidad predeterminada y establecer un valor que no sea uno en blanco.

  - En **Activado**, marque la casilla de verificación correspondiente a la dirección IP del servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- 6 Haga clic en **Aplicar** para guardar la configuración.
- 7 Para probar si la dirección IP de destino puede recibir las capturas SNMP, haga clic en **Enviar** en la columna **Probar captura SNMP**.  
Se configurarán los destinos de alerta IP.

# Configuración del destino de la alerta de un dispositivo de red

## Sobre esta tarea

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

## Pasos

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

## Otra información útil

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

Temas:

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

## Supervisión de problemas de hardware de los servidores

SupportAssist Enterprise puede supervisar servidores Dell con los siguientes métodos:

- **Supervisión basada en agentes:** este método se utiliza para supervisar dispositivos que se agregan con el **Tipo de dispositivo** definido como **Servidor/Hipervisor**. En este método, un agente actúa como interfaz entre el dispositivo y SupportAssist Enterprise. El agente genera una alerta (captura de SNMP) cuando se produce un suceso de hardware en el dispositivo. Para supervisar un dispositivo utilizando el método basado en agentes, SupportAssist Enterprise depende del agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). El agente OMSA es una aplicación que supervisa el estado de diversos componentes del dispositivo donde está instalado. Cuando se produce un suceso de hardware en el dispositivo, el agente OMSA genera una alerta. SupportAssist Enterprise procesa la alerta para determinar si la alerta califica para crear un caso de asistencia. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar un dispositivo para la supervisión basada en agentes, consulte [Cómo agregar un servidor o hipervisor](#).
- **NOTA:** Sin OMSA, SupportAssist Enterprise no podrá supervisar un dispositivo mediante el método de supervisión basado en agentes.
- **NOTA:** La instalación de OMSA podría no ser compatible con determinados sistemas operativos. Es posible que SupportAssist Enterprise solo pueda supervisar los dispositivos que se ejecutan en tales sistemas operativos mediante el método de supervisión sin agente. Para obtener información sobre los requisitos de sistemas operativos para la supervisión basada en agentes, consulte la *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise versión 1.1) en [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).
- **Supervisión sin agentes:** este método se utiliza para supervisar dispositivos que se agregan con el **Tipo de dispositivo** definido como **iDRAC**. En este método, la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) disponible en el dispositivo actúa como interfaz entre el dispositivo y SupportAssist Enterprise. Siempre que se produce un evento de hardware en el dispositivo, la iDRAC genera una alerta. SupportAssist Enterprise procesa la alerta para determinar si la alerta califica para crear un caso de asistencia. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar un dispositivo para supervisión sin agentes, consulte [Cómo agregar una iDRAC](#).

- NOTA:** La supervisión sin agentes es compatible solamente para los servidores PowerEdge de 12.ª generación o posterior (iDRAC 7 o posterior) de Dell.
- NOTA:** La iDRAC se puede configurar para enviar alertas a través de SNMP e IPMI. Sin embargo, SupportAssist Enterprise solo puede recibir las alertas enviadas a través de SNMP. Para asegurarse de que SupportAssist Enterprise recibe las alertas enviadas desde una iDRAC, debe asegurarse de que todas las opciones de Captura de SNMP se seleccionan en la sección Configuración de alertas y del registro del sistema remoto de la consola web de la iDRAC.

## Ventajas de la supervisión basada en agente

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

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

## Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente

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

- NOTA:** La versión recomendada de SupportAssist Enterprise para OMSA puede variar en función de la generación del servidor PowerEdge y el sistema operativo que se ejecuta en el servidor. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1)*, en [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).


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

- Si OMSA ya está instalado en el dispositivo, SupportAssist Enterprise solicita su confirmación para descargar e instalar la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Cuando se confirma, SupportAssist Enterprise descarga e instala OMSA en segundo plano. El estado de instalación de OMSA aparecerá en la columna **Estado** de la página **Dispositivos**. Si opta por no instalar OMSA, el estado del dispositivo se muestra como  **OMSA no está instalado**. Para instalar OMSA más adelante, puede utilizar la opción **Tareas > Instalar/Actualizar OMSA** en el panel de descripción general del dispositivo.
- Si OMSA ya está instalado en el dispositivo, SupportAssist Enterprise comprueba si la versión de OMSA coincide con la versión de OMSA recomendada para SupportAssist Enterprise. Si la versión existente de OMSA no es la versión recomendada, pero admite actualización directa a la versión recomendada de OMSA, SupportAssist Enterprise solicita su confirmación para descargar y actualizar OMSA en el dispositivo. El estado de actualización de OMSA aparecerá en la columna **Estado** de la página **Dispositivos**. Si elige no actualizar OMSA, el estado del dispositivo se muestra como  **Nueva versión de OMSA disponible**. Para actualizar OMSA más adelante, use la opción **Tareas > Instalar/Actualizar OMSA** en la página de descripción general del dispositivo.

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

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

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

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


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

#### Vínculos relacionados

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

## Compatibilidad para la configuración automática de los valores de SNMP

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

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

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

#### Vínculos relacionados

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

## Correlación de dispositivos

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

- Las alertas originadas desde el sistema operativo y la iDRAC se correlacionan y se crea un caso de asistencia para la etiqueta de servicio del dispositivo.
- Cuando se recopila la información del sistema, la página **Dispositivos** muestra el mismo estado para las dos listas.

- Para la recopilación de la información del sistema iniciada manualmente: la información del sistema se recopila a través del dispositivo seleccionado en la página **Dispositivos**. Por ejemplo, si se selecciona la lista de sistemas operativos, la información del sistema se recopilará a través del sistema operativo. Sin embargo, si SupportAssist Enterprise no puede conectar con el dispositivo utilizando la dirección IP del sistema operativo, la información del sistema se recopilará a través de la iDRAC.
- Para recopilaciones periódicas y creaciones de casos: la información del sistema se recopila a través del sistema operativo. Sin embargo, si SupportAssist Enterprise no puede conectarse con el dispositivo utilizando la dirección IP del sistema operativo, la información del sistema suele recopilarse a través de la iDRAC.

## DetECCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE EN LOS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO CONECTADOS

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

## COMPATIBILIDAD CON SERVIDORES DE DELL OEM

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

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

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

## INSTALACIÓN DE NET-SNMP (Linux ÚNICAMENTE)

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

### Pasos

- 1 Abra la ventana de terminal en el dispositivo que ejecutan el sistema operativo Linux.
- 2 Escriba los comandos siguientes en función del sistema operativo:
  - Red Hat Enterprise Linux, CentOS y VMware ESX: **yum install net-snmp**
  - Oracle Linux: **rpm -ivh net-snmp-x.x-xx.x.x.xxx.x86\_64.rpm**, donde x.x-xx.x.x .xxx.x representa el número de la versión incluida en el nombre del archivo rpm.
  - SUSE Linux Enterprise Server:
    - 1 **Zypper addrepo [http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/SLE\\_12/net-snmp:factory.repo](http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/SLE_12/net-snmp:factory.repo)**

- 2 `zypper refresh`
- 3 `zypper install net-snmp`

## Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise (Linux)

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

### Requisitos previos

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

### Pasos

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

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

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

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

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

- El servidor donde está instalada la aplicación SupportAssist Enterprise debe poder conectarse a los siguientes destinos:
  - **<https://apidp.dell.com> y <https://api.dell.com>**: punto extremo para el servidor de SupportAssist. En el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise, verifique que pueda acceder a las siguientes ubicaciones con el explorador web: **<https://apidp.dell.com> y <https://api.dell.com>**.
  - **<https://is.us.dell.com/fus/api/2.0/uploadfile>**: el servidor de carga de archivos donde la información recopilada del sistema ha sido cargada.
  - **<https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk>**: el servidor de carga de archivos donde se carga la colección de archivos que supera los 10 MB de tamaño.
  - **<https://downloads.dell.com/>**: para descargar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) y obtener información, archivos de políticas y archivos de compatibilidad de productos sobre la nueva versión de SupportAssist Enterprise. En el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise, verifique que pueda acceder a la siguiente ubicación con el explorador web: **<https://downloads.dell.com/>**
  - En el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise, verifique que el puerto 443 esté abierto para **[is.us.dell.com](https://is.us.dell.com), [downloads.dell.com](https://downloads.dell.com/), [apidp.dell.com](https://apidp.dell.com) y [api.dell.com](https://api.dell.com)**. Puede utilizar un cliente de Telnet para probar la conexión. Por ejemplo, utilice el siguiente comando: `o downloads.dell.com 443`
- En el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado, compruebe si la configuración de red es correcta.
- Si el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet mediante un servidor proxy, configure los valores del proxy en SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración de los valores del servidor proxy](#).

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

# Acceso a los registros de aplicación de SupportAssist Enterprise

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

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

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

- **application.log**
- **application.log.20161101**
- **application.log.20161102.zip**
- **application.log.20161103.zip**

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

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

## Administración de tormenta de sucesos

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

## Acceso a la ayuda contextual

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

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

# Visualización de la información del producto SupportAssist Enterprise

Haga clic en **Acerca de** en el área del encabezado de SupportAssist Enterprise o en la página de inicio de sesión. Se mostrará la página **Acerca de**, donde podrá ver lo siguiente:

- Versión de SupportAssist Enterprise
- ID de registro
- Versión del archivo de políticas
- Versión del archivo de configuración del dispositivo
- Historial de actualización

## Desinstalación de SupportAssist Enterprise

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

## Desinstalación de SupportAssist Enterprise (Windows)

### Requisitos previos

Inicie sesión en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise con privilegios de administrador.

### Pasos

- 1 Realice una de las siguientes acciones según el sistema operativo:
  - En Windows Server 2012 o 2016, coloque el puntero en la esquina inferior izquierda de la pantalla y, a continuación, haga clic en el icono de **Inicio**. En la pantalla **Inicio**, haga clic en el mosaico **Panel de control**. En el **Panel de control**, haga clic en **Desinstalar un programa**.
  - En Windows Server 2008 o Windows Small Business Server 2011, haga clic en **Inicio > Panel de control > Programas y características**.

Aparecerá la ventana **Desinstalar o cambiar un programa**.

- 2 Seleccione **Dell SupportAssist Enterprise** y, a continuación, haga clic en **Cambiar**.

Se muestra la ventana **Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist Enterprise**.

- 3 Haga clic en **Siguiente**.

Aparecerá la pantalla **Mantenimiento Dell SupportAssist Enterprise**.

- 4 Seleccione **Eliminar** y haga clic en **Siguiente**.

**NOTA:** Si ha configurado un adaptador o un recopilador remoto, se le solicitará que elimine el adaptador o el recopilador remoto antes de desinstalar SupportAssist Enterprise.

Aparecerá la ventana **Comentarios**.

- 5 Seleccione un motivo adecuado de la lista desplegable **Seleccione una opción**, proporcione sus comentarios y haga clic en **Eliminar**.

Se muestra la ventana **Quitar el programa**.

- 6 Haga clic en **Quitar**.

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

Aparecerá la ventana **Instalación finalizada**.

- 7 Haga clic en **Finalizar**.

SupportAssist Enterprise está ahora desinstalado.

## Desinstalación de SupportAssist Enterprise (Linux)

### Requisitos previos

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

### Pasos

- 1 Abra la ventana de terminal.
- 2 Vaya a la carpeta `/opt/dell/supportassist/bin`.
- 3 Escriba `./uninstall` y pulse Intro.
- 4 Para continuar con la desinstalación, escriba `c`.

① **NOTA:** Si ha configurado un adaptador o un recopilador remoto, se le solicitará que elimine el adaptador o el recopilador remoto antes de desinstalar SupportAssist Enterprise.

- 5 Cuando se le solicite proporcionar sus comentarios, realice una de las siguientes acciones:
  - Para omitir los comentarios e iniciar la desinstalación, escriba `n`.
  - Para proporcionar comentarios, escriba `y`.
- 6 Si ha seleccionado para proporcionar comentarios, presione un número que coincida con el motivo de desinstalación de SupportAssist Enterprise.

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

## Desinstalación de SupportAssist Enterprise en modo silencioso (Linux)

### Requisitos previos

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

### Pasos

- 1 Abra la ventana del terminal en el sistema donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- 2 Vaya a la carpeta `/opt/dell/supportassist/bin`.
- 3 Escriba `./uninstall silent` y presione Intro.

## Identificación de la generación de un servidor Dell PowerEdge

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

Tabla 21. Ejemplos de servidor PowerEdge

Generación de servidores PowerEdge	Representación del modelo de servidor	Ejemplos de modelos de servidor
9. <sup>a</sup>	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 PowerEdge 6950
10. <sup>a</sup>	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600

Generación de servidores PowerEdge	Representación del modelo de servidor	Ejemplos de modelos de servidor
		PowerEdge R300 PowerEdge T105
11.ª	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12.ª	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13.ª	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730
14.ª	PowerEdge yx4x	PowerEdge R740

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

# Solución de problemas

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

## Temas:

- [Instalación de SupportAssist Enterprise](#)
- [Registro de SupportAssist Enterprise](#)
- [Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise](#)
- [Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise](#)
- [No se ha podido agregar el dispositivo](#)
- [No se puede agregar el adaptador](#)
- [No se puede agregar el recopilador remoto](#)
- [Desconectado](#)
- [Importación de varios dispositivos](#)
- [OMSA no está instalado](#)
- [SNMP no configurada](#)
- [Nueva versión de OMSA disponible](#)
- [No se puede configurar SNMP](#)
- [No se ha podido comprobar la configuración de SNMP](#)
- [No se ha podido instalar OMSA](#)
- [No se pudo comprobar la versión de OMSA](#)
- [OMSA no admitido](#)
- [No se puede conectar con el dispositivo](#)
- [No se ha podido recopilar información del sistema](#)
- [No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema](#)
- [No se ha podido exportar la recopilación](#)
- [No se ha podido enviar la información del sistema](#)
- [Ha fallado la autenticación](#)
- [El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado](#)
- [Modo de mantenimiento](#)
- [Actualización automática](#)
- [No se pueden editar las credenciales del dispositivo](#)
- [Creación de casos automática](#)
- [Tareas programadas](#)
- [Servicios de SupportAssist Enterprise](#)
- [Otros servicios](#)
- [Seguridad](#)

## Instalación de SupportAssist Enterprise

Si experimenta algún problema al instalar SupportAssist Enterprise:

- Asegúrese de que el servidor está ejecutando un sistema operativo de 64 bits.
- Asegúrese de que el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise no tiene ninguna otra aplicación SupportAssist instalada.
- En sistemas operativos Windows, asegúrese de hacer clic con el botón derecho en el paquete del instalador y seleccione **Ejecutar como administrador** para iniciar la instalación.
- En sistemas operativos Linux, asegúrese de que el permiso del archivo del instalador está actualizado.
- Asegúrese de aceptar que Dell guarde su información de identificación personal (PII) en la página del **Contrato de licencia** del asistente de instalación.
- Asegúrese de que el servidor en el que está instalando SupportAssist Enterprise dispone de conectividad a Internet. Si el servidor se conecta a Internet mediante un servidor proxy, especifique los detalles del servidor proxy en el asistente de instalación.

## Registro de SupportAssist Enterprise

Si experimenta cualquier problema con el registro de SupportAssist Enterprise:

- Compruebe si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise puede conectarse a Internet.
- Si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet mediante un servidor proxy, introduzca los detalles del servidor proxy en página **Configuración > Configuración de proxy** de SupportAssist Enterprise.
- Compruebe que la configuración de red del servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise sea correcta.
- Asegúrese de que los detalles del registro como nombre, apellido, número de teléfono y dirección de correo electrónico que proporcionó son válidos.
- Asegúrese de utilizar una distribución de teclado en lengua inglesa para escribir datos en los campos **Número de teléfono**, **Número de teléfono alternativo** y **Dirección de correo electrónico**.
- Compruebe que el puerto 443 esté abierto en el servidor de seguridad para acceder a <https://apidp.dell.com> y a <https://api.dell.com>.
- Realice la **Prueba de conectividad de red** y compruebe que la conectividad con el servidor de SupportAssist sea correcta. Para obtener información sobre cómo realizar la prueba de conectividad, consulte [Realización de la prueba de conectividad](#). Si la prueba se realiza correctamente, cierre el navegador web, vuelva a abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise e intente realizar el registro de nuevo.
- Vuelva a intentar el registro pasado un tiempo.

## Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise

Si aparece un error `Problema al iniciar SupportAssist Service` al abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise:

- Asegúrese de que ha iniciado sesión en el servidor con una cuenta de usuario con los privilegios requeridos para iniciar los servicios del sistema.
- Intente reiniciar el **servicio Dell SupportAssist**. Para obtener instrucciones acerca de cómo reiniciar el servicio SupportAssist, consulte [Servicio SupportAssist](#).
- Compruebe el archivo `application.log` que está disponible en `C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs` (en Windows) o `/opt/dell/supportassist/logs` (en Linux) para identificar el componente que no se ha cargado.

## Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise

Si experimenta algún problema mientras inicia sesión en SupportAssist Enterprise:

- Compruebe si la cuenta de usuario que está utilizando para el inicio de sesión es un miembro de los grupos de usuarios de **SupportAssistAdmins** o de **SupportAssistUsers**:
  - Abra un símbolo del sistema como un administrador y escriba los siguientes comandos: `net localgroup SupportAssistAdmins` y `net localgroup SupportAssistUsers`. Si la cuenta del usuario no aparece en el grupo, **SupportAssistAdmins** o **SupportAssistUsers**, agregue la cuenta de usuario a uno de los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise.

- Si desea agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise, abra un símbolo del sistema como un administrador y escriba los comandos siguientes:
  - `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add`; para agregar el Usuario1 al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**.
  - `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add`; para agregar Usuario2 al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**.
- Si ha eliminado manualmente los grupos de usuario **SupportAssistAdmins** o **SupportAssistUsers**, cree grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise y, a continuación, agregue usuarios a los grupos:
  - Para crear los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise, abra un símbolo del sistema como un administrador y escriba los comandos siguientes:
    - `net localgroup SupportAssistAdmins /add`; para crear el grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**.
    - `net localgroup SupportAssistUsers /add`; para crear el grupo de usuarios **SupportAssistUsers**.
- Si desea agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise, abra un símbolo del sistema como administrador y escriba los comandos siguientes:
  - `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add`; para agregar el Usuario1 al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**.
  - `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add`; para agregar Usuario2 al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**.
- Compruebe si el **servicio Dell SupportAssist** se está ejecutando. Para obtener instrucciones sobre la comprobación del estado del servicio SupportAssist, consulte [servicio SupportAssist](#).

## No se ha podido agregar el dispositivo



Si un dispositivo muestra el estado **No se puede agregar el dispositivo**:

- Si el dispositivo es una iDRAC, asegúrese de que la iDRAC tiene una licencia Express o Enterprise. Para obtener más información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte el apartado "Managing Licenses" (Administración de licencias) en la *iDRAC User's Guide* (Guía del usuario de la iDRAC) en [Dell.com/idracmanuals](http://Dell.com/idracmanuals).
- Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent, asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte *Dell Compellent Enterprise Manager* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en [Dell.com/storagemanuals](http://Dell.com/storagemanuals).
- Si el dispositivo se inventarió a través de un adaptador, asegúrese de que las credenciales del dispositivo sean correctas. Para resolver errores con las credenciales, puede editar las credenciales del dispositivo, actualizar la cuenta de credenciales o asignar otro perfil de credenciales.
- Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

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

- Asegúrese de que el modelo de dispositivo es compatible. Para obtener una lista completa de los modelos de dispositivos admitidos, consulte *Dell SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist Enterprise versión 1.1) en [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).
- Asegúrese de que se cumplan los requisitos previos para agregar el dispositivo. Para obtener información sobre los requisitos previos para agregar un dispositivo, consulte [Cómo agregar dispositivos](#).
- Compruebe si el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.
- Si el mensaje de error indica que el dispositivo no se ha podido agregar dentro del límite de tiempo predefinido, vuelva a intentar agregar el dispositivo.

## Servidores

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

## En almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento EqualLogic PS:

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Asegúrese de proporcionar la dirección IP del grupo de administración del dispositivo en el asistente para agregar dispositivos.

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent SC Series:

- Asegúrese de que el servicio REST se ejecuta en el dispositivo.
- Asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte *Dell Compellent Enterprise Manager* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en [Dell.com/storagemanuals](https://Dell.com/storagemanuals).

Si el dispositivo es un dispositivo NAS de FluidFS, asegúrese de que el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.

## Sistemas de red

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Si la contraseña habilitada está configurada en el dispositivo, asegúrese de proporcionar dicha contraseña en el asistente para agregar dispositivos.

## Chasis

Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.

## Software


- Para solucionar problemas de recopilación HITKIT:
  - Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se está ejecutando en el sistema.
  - Asegúrese de que tiene credenciales raíz para la conexión SSH. SupportAssist Enterprise utiliza el protocolo SSH para conectarse al sistema.
- Para solucionar problemas del dispositivo SAN HQ:
  - Compruebe los detalles de la instalación del servidor del dispositivo Dell EqualLogic SAN Headquarters en la entrada del registro: **HKLM\SOFTWARE\EqualLogic\PerformanceMonitor**.
  - Asegúrese de que el valor de atributo de tipo de instalación es "Completo" y que el atributo logdir tiene un valor.

## No se puede agregar el adaptador

Si la página **Adaptadores** muestra un estado  **No se puede agregar el adaptador:**


- Compruebe si el servidor en el que se va a añadir el adaptador es accesible desde el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que el sistema en el que desea configurar el adaptador tiene más de 500 MB de espacio libre en disco necesario para la instalación de los adaptadores.
- Compruebe si el puerto 135 está abierto en el sistema en el que desea configurar el adaptador.
- Para configurar un adaptador de OpenManage Essentials (OME), el sistema en el que se va a instalar el adaptador debe tener la versión 2.3 de OpenManage Essentials.
- Para configurar el adaptador de Microsoft System Center Operations Manager (SCOM), la versión 7.x de Dell Server Management Pack Suite para Microsoft System Center Operations Manager y System Center Essentials debe estar instalada en el sistema.
- Asegúrese de que Microsoft .NET Framework 4 está instalado en el sistema en el que desea configurar el adaptador.
- Asegúrese de que el adaptador ya no está instalado en el servidor en el que está intentando configurar el adaptador.

## No se puede agregar el recopilador remoto

Si en la página **Recopiladores remotos** se muestra el estado  **No se puede agregar el recopilador remoto:**

- Compruebe si el servidor en el que se va a añadir el recopilador remoto es accesible desde el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que el sistema en el que quiere establecer el recopilador remoto tiene más de 500 MB de espacio libre en disco, necesarios para la instalación del recopilador remoto.
- Compruebe si el puerto 135 está abierto en el sistema en el que quiere instalar el recopilador remoto.
- Asegúrese de que SupportAssist Enterprise no estaba previamente instalado en el servidor donde quiera agregar el recopilador remoto.
- Asegúrese de que el recopilador remoto no está ya instalado en el servidor en el que está intentando configurarlo.

## Desconectado

Puede aparecer un estado  **Desconectado** en el área del encabezado si el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise no se puede conectar a un adaptador o recopilador remoto que haya configurado. Cuando se produce el problema, también se muestra un

estado de **Desconectado** en la página **Adaptadores** o **Recopiladores remotos** en función del estado de conectividad de SupportAssist Enterprise con un adaptador o recopilador remoto. Si se muestra el estado **Desconectado**:

- Asegúrese de que el servidor donde ha configurado el adaptador o el recopilador remoto es accesible desde el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- Para los recopiladores remotos, asegúrese de que el servicio de **Dell EMC SupportAssist Enterprise** se está ejecutando en el servidor en el que haya configurado el recopilador remoto.
- Para los adaptadores, asegúrese de que el servicio del **Adaptador de Dell EMC SupportAssist Enterprise OME** o el **Adaptador de Dell EMC SupportAssist Enterprise SCOM** se está ejecutando en el servidor en el que haya configurado el adaptador.
- Asegúrese de que el puerto 5700 está abierto en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.

## Importación de varios dispositivos

Si tiene problemas a la hora de importar varios dispositivos mediante un archivo .csv:

- Asegúrese de que el archivo .csv es válido. Si es necesario, descargue la plantilla del archivo .csv y utilícela para importar dispositivos.
- Asegúrese de que el archivo .csv no está dañado.
- Asegúrese de que no ha editado el encabezado del archivo .csv.
- Si algunos de los dispositivos no se importan, descargue la lista de dispositivos que han fallado como un archivo .csv. A continuación, abra el archivo para ver el motivo por el que los dispositivos no se han importado.
- Asegúrese de que ha seguido las instrucciones de [Importación de varios dispositivos](#).
- Si los dispositivos se agregan al grupo **De almacenamiento provisional**:
  - a Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo. Si desea obtener información sobre los requisitos previos para agregar un dispositivo, consulte la sección "Requisitos previos" en las instrucciones para agregar cada tipo de dispositivo. Consulte [Cómo agregar un único dispositivo](#).
  - b Vuelva a validar cada dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#).

## OMSA no está instalado

Si un dispositivo muestra el estado  **OMSA no está instalado**:

- Instale OMSA en el dispositivo utilizando la opción **Instalar/Actualizar OMSA**. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad SupportAssist Enterprise, versión 1.1), en [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## SNMP no configurada

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

- Configure los valores de SNMP en el dispositivo mediante la opción **Configurar SNMP**. Consulte [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si la configuración de SNMP no se puede completar satisfactoriamente incluso después de repetidos intentos, inicie sesión en el dispositivo y configure los valores SNMP manualmente. Para obtener instrucciones acerca de cómo configurar manualmente los valores de SNMP:
  - Para un servidor o hipervisor que haya agregado a SupportAssist Enterprise utilizando la dirección IP del sistema operativo: [Configuración manual del destino de la alerta de un servidor](#).
  - Para un servidor que haya agregado en SupportAssist Enterprise utilizando la dirección IP de iDRAC: [Configuración manual del destino de la alerta de una iDRAC mediante la interfaz web](#).

# Nueva versión de OMSA disponible

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

- Instale OMSA en el dispositivo utilizando la opción **Instalar/Actualizar OMSA**. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad SupportAssist Enterprise, versión 1.1), en [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

# No se puede configurar SNMP

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

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

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

- Para un servidor o hipervisor que haya agregado a SupportAssist Enterprise utilizando la dirección IP del sistema operativo: [Configuración manual del destino de la alerta de un servidor](#).
- Para un servidor que haya agregado en SupportAssist Enterprise utilizando la dirección IP de iDRAC: [Configuración manual del destino de la alerta de una iDRAC mediante la interfaz web](#).

# No se ha podido comprobar la configuración de SNMP

Si el dispositivo muestra un estado  **No se ha podido comprobar la configuración de SNMP:**

- Asegúrese de que DNS esté configurado correctamente.
- Asegúrese de que el puerto SNMP (162) esté abierto.
- Compruebe que la configuración del servidor de seguridad sea correcta.
- Configure los valores de SNMP del dispositivo mediante la opción **Configurar SNMP**. Consulte [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si el servidor está ejecutando un sistema operativo Linux, reinicie el servicio snmpdtrapd.

# No se ha podido instalar OMSA

Si un dispositivo muestra el estado  **No se ha podido instalar OMSA:**

- Compruebe si el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Windows:
  - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.

- Reinicie el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise y en el dispositivo remoto.
- Elimine todos los archivos disponibles en la carpeta **C:\Windows\temp** en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
  - Compruebe si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
  - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).
  - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
  - Asegúrese de que el dispositivo tiene instaladas todas las dependencias de OMSA necesarias. Para obtener más información sobre las dependencias de OMSA, consulte la sección "Requisitos de Remote Enablement" en la *Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide* (Guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator) en [DellTechCenter.com/OMSA](http://DellTechCenter.com/OMSA).
- Vuelva a intentar la instalación de OMSA. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad SupportAssist Enterprise, versión 1.1), en [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

**NOTA:** La actualización desde una versión de 32 bits de OMSA a una versión de 64 bits no está admitida. En este escenario, debe desinstalar la versión existente de OMSA e instalar OMSA mediante SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar OMSA mediante SupportAssist Enterprise, consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).

## No se pudo comprobar la versión de OMSA

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

- Haga clic en el enlace de estado de error en la columna **Estado** de la página **Dispositivos** para ver los pasos para la resolución de problemas.
- Realice la prueba de conectividad y compruebe que la conectividad con el servidor FTP de Dell sea correcta. Consulte [Realización de la prueba de conectividad](#).
- Asegúrese de que los servicios de OMSA se ejecutan en el dispositivo.
- Vuelva a intentar la instalación de OMSA. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad SupportAssist Enterprise, versión 1.1), en [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## OMSA no admitido



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

- Inicie sesión en el dispositivo y desinstale la versión existente de OMSA.
- Instale OMSA en el dispositivo mediante la opción **Instalar/Actualizar OMSA**. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).

## No se puede conectar con el dispositivo



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

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

- Compruebe si el dispositivo está encendido y conectado a la red.
- Compruebe que los puertos de red necesarios están abiertos en el dispositivo.
- Si ha agregado el dispositivo en SupportAssist Enterprise añadiendo la dirección IP del dispositivo, compruebe si esta dirección IP ha cambiado. La dirección IP puede cambiar cada vez que el dispositivo se reinicia, si el dispositivo está configurado para obtener una dirección IP dinámica.
- Si la dirección IP del dispositivo ha cambiado:
  - Elimine el dispositivo de SupportAssist Enterprise. Consulte [Eliminación de un dispositivo](#).
  - Agregue nuevamente el dispositivo. Consulte [Cómo agregar dispositivos](#).

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

## No se ha podido recopilar información del sistema



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

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

## Servidores

- Si va a agregar un dispositivo proporcionando los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Windows:
  - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
  - Compruebe si el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se ejecuta en el dispositivo.
  - Si el problema persiste, consulte las instrucciones en la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en [msdn.microsoft.com](https://msdn.microsoft.com).
- Si va a agregar un dispositivo proporcionando los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Linux:
  - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise](#).
  - Compruebe si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
  - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).
  - Asegúrese de que OpenSSL está actualizado. Para obtener más información, consulte la solución para la vulnerabilidad de inserción de CCS OpenSSL (CVE-2014-0224) disponible en el sitio web de asistencia del sistema operativo.
- Si va a agregar un dispositivo proporcionando los detalles de la iDRAC (supervisión sin agentes), asegúrese de que la iDRAC tiene una licencia Enterprise o Express. Para obtener más información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte la sección "Managing Licenses" (Administración de licencias) en la *iDRAC User's Guide* (Guía del usuario de la iDRAC) en [Dell.com/idracmanuals](https://Dell.com/idracmanuals).
- Si el mensaje de error indica que SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior:
  - a Descargue el kit [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponible en el sitio web de Azul Systems.
  - b Extraiga el archivo descargado.
  - c Copie el archivo `local_policy.jar` y `US_export_policy.jar` y péguelos en la siguiente ubicación del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise:
    - En Windows: `C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
    - En Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`

- d Reinicie el servicio SupportAssist y vuelva a intentar la operación.

Después de resolver el problema subyacente, inicie manualmente la recopilación y carga de información del sistema. Consulte [Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo](#).

## Hipervisores

Para los dispositivos que ejecutan VMware ESX y ESXi:

- Asegúrese de que SFCBD y CIMOM están habilitados en el dispositivo.
  - Para habilitar SFCBD, utilice el siguiente comando: `/etc/init.d/sfcdb-watchdog start`.
  - Para habilitar WBEM, utilice el siguiente comando: `esxcli system wbem set --enable true`.

En función de la situación, puede que tenga que ejecutar los siguientes comandos.

- Para comprobar el estado del agente: `/etc/init.d/sfcdb-watchdog status`.
- Para restablecer WBEM, realice lo siguiente:
  - a Deshabilite WBEM en el dispositivo: `esxcli system wbem set --enable false`.
  - b Habilite WBEM en el dispositivo: `esxcli system wbem set --enable true`.
- Para deshabilitar SFCBD, utilice el siguiente comando: `/etc/init.d/sfcdb-watchdog stop`.

## Almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento EqualLogic PS:

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Asegúrese de proporcionar la dirección IP del grupo de administración del dispositivo en el asistente para agregar dispositivos.

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent SC Series:

- Asegúrese de que el servicio REST se ejecuta en el dispositivo.
- Asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte *Dell Compellent Enterprise Manager* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en [Dell.com/storagemanuals](#).

Si el dispositivo es un dispositivo NAS de FluidFS, asegúrese de que el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.

## Sistemas de red

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Si la contraseña habilitada está configurada en el dispositivo, asegúrese de proporcionar dicha contraseña en SupportAssist Enterprise.

## Chasis


Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.

## Software

- Para solucionar problemas de recopilación HITKIT:

- Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se está ejecutando en el sistema.
- Asegúrese de que tiene credenciales raíz para la conexión SSH. SupportAssist Enterprise utiliza el protocolo SSH para conectarse al sistema.
- Para solucionar problemas del dispositivo SAN HQ:
  - Compruebe los detalles de la instalación del servidor del dispositivo Dell EqualLogic SAN Headquarters en la entrada del registro: **HKLM\SOFTWARE\EqualLogic\PerformanceMonitor**.
  - Asegúrese de que el valor de atributo de tipo de instalación es "Completo" y que el atributo logdir tiene un valor.

## No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema

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

## No se ha podido exportar la recopilación

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

- Haga clic en el enlace Error en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
- Inicie manualmente la recopilación y la carga de información del sistema. Consulte [Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo](#).

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


## No se ha podido enviar la información del sistema

Si un dispositivo muestra el estado  **No se puede enviar la información del sistema**:

- Haga clic en el enlace Error en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
- Compruebe si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise puede conectarse a Internet.
- Si el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet mediante un servidor proxy, asegúrese de que los valores del proxy están configurados en SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración de los valores del servidor proxy](#).
- Realice la prueba de conectividad de red y compruebe que la conectividad con el servidor de carga de Dell sea correcta. Consulte [Realización de la prueba de conectividad](#).
- Si el dispositivo está asociado a un recopilador remoto, compruebe si el sistema en el que está configurado el recopilador remoto tiene conectividad a Internet.

Después de resolver el problema subyacente, inicie manualmente la recopilación y carga de información del sistema. Consulte [Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo](#).

## Ha fallado la autenticación

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

- Haga clic en el enlace Error en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas. Si las credenciales han cambiado, actualice las credenciales del dispositivo. Consulte [Edición de las credenciales del dispositivo](#).

## Servidor

- Si ha agregado el dispositivo al proporcionar los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Windows:
  - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
  - Compruebe si el servicio WMI se ejecuta en el dispositivo.
  - Si el problema persiste, consulte las instrucciones en la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en [msdn.microsoft.com](https://msdn.microsoft.com).
- Si ha agregado el dispositivo al proporcionar los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Linux:
  - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
  - Compruebe si el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.
  - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).

## En almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento EqualLogic PS:

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Asegúrese de proporcionar la dirección IP del grupo de administración del dispositivo en el asistente para agregar dispositivos.

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent SC Series:

- Asegúrese de que el servicio REST se ejecuta en el dispositivo.
- Asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte *Dell Compellent Enterprise Manager* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en [Dell.com/storagemanuals](https://Dell.com/storagemanuals).

Si el dispositivo es un dispositivo NAS de FluidFS, asegúrese de que el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.

## Sistemas de red

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Si la contraseña habilitada está configurada en el dispositivo, asegúrese de proporcionar dicha contraseña en el asistente para agregar dispositivos.

## Chasis

Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.

## Software

- Para solucionar problemas de recopilación HITKIT:
  - Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se está ejecutando en el sistema.
  - Asegúrese de que tiene credenciales raíz para la conexión SSH. SupportAssist Enterprise utiliza el protocolo SSH para conectarse al sistema.

- Para solucionar problemas del dispositivo SAN HQ:
  - Compruebe los detalles de la instalación del servidor del dispositivo Dell EqualLogic SAN Headquarters en la entrada del registro: **HKLM\SOFTWARE\EqualLogic\PerformanceMonitor**.
  - Asegúrese de que el valor de atributo de tipo de instalación es "Completo" y que el atributo logdir tiene un valor.

## El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado



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

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

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

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

## Borrado del registro de eventos del sistema mediante iDRAC

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

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

### Pasos

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

## Borrado del registro de eventos del sistema mediante OMSA

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

**NOTA:** Si desea borrar el registro de eventos del sistema mediante CLI, inicie sesión en el dispositivo y ejecute el siguiente comando en una solicitud de comando (Windows) o terminal (Linux): `omconfig system esmlog action=clear`

**ⓘ** **NOTA:** Si el dispositivo se está ejecutando en VMware ESX, inicie sesión en OMSA desde otro dispositivo remoto utilizando la opción Inicio de sesión en el sistema administrado de Server Administrator y, a continuación, realice los pasos siguientes.

### Pasos

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

## Modo de mantenimiento

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

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

## Actualización automática

Si la actualización automática de SupportAssist Enterprise, los archivos de compatibilidad de productos o los archivos de políticas no se realiza correctamente:

- 1 Realice la prueba de conectividad de red y compruebe que la conectividad con el servidor FTP de Dell sea correcta. Consulte [Realización de la prueba de conectividad](#).
- 2 Haga clic en la casilla **Actualización disponible** y vuelva a intentar instalar la actualización.

## No se pueden editar las credenciales del dispositivo

Si aparece un mensaje de error indicando que en SupportAssist Enterprise  **No se puede enviar la información del sistema** de un dispositivo:

- Compruebe si el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.

## Servidores

- Si va a editar las credenciales de un dispositivo que ejecute un sistema operativo Windows:
  - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
  - Compruebe si el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se ejecuta en el dispositivo.
  - Si el problema persiste, consulte las instrucciones en la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en [msdn.microsoft.com](https://msdn.microsoft.com).
- Si va a editar las credenciales de un dispositivo que ejecute un sistema operativo Linux:
  - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
  - Compruebe si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
  - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).

- Si el mensaje de error indica que SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior:
  - a Descargue el kit [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponible en el sitio web de Azul Systems.
  - b Extraiga el archivo descargado.
  - c Copie el archivo **local\_policy.jar** y **US\_export\_policy.jar** y péguelos en la siguiente ubicación del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise:
    - En Windows: **C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\jre\lib\security**
    - En Linux: **/opt/dell/supportassist/jre/lib/security**
  - d Reinicie el servicio SupportAssist y vuelva a intentar la operación.

## En almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento EqualLogic PS:

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Asegúrese de proporcionar la dirección IP del grupo de administración del dispositivo en el asistente para agregar dispositivos.

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent SC Series:

- Asegúrese de que el servicio REST se ejecuta en el dispositivo.
- Asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte *Dell Compellent Enterprise Manager* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en [Dell.com/storagemanuals](http://Dell.com/storagemanuals).

Si el dispositivo es un dispositivo NAS de FluidFS, asegúrese de que el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.

## Sistemas de red

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Si la contraseña habilitada está configurada en el dispositivo, asegúrese de proporcionar dicha contraseña en el asistente para agregar dispositivos.

## Chasis

Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.

## Software

- Para solucionar problemas de compilación HITKIT:
  - Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se está ejecutando en el sistema.
  - Asegúrese de que tiene credenciales raíz para la conexión SSH. SupportAssist Enterprise utiliza el protocolo SSH para conectarse al sistema.
- Para solucionar problemas del dispositivo SAN HQ:
  - Compruebe los detalles de la instalación del servidor del dispositivo Dell EqualLogic SAN Headquarters en la entrada del registro: **HKLM\SOFTWARE\EqualLogic\PerformanceMonitor**.
  - Asegúrese de que el valor de atributo de tipo de instalación es "Completo" y que el atributo logdir tiene un valor.

## Creación de casos automática

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

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

- Asegúrese de que el dispositivo es un servidor, almacenamiento, conmutador de red o chasis.
- Asegúrese de que la supervisión está habilitada para el dispositivo en SupportAssist Enterprise. Consulte [Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo](#).
- Asegúrese de que el dispositivo está configurado para reenviar alertas al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- Realice la prueba de conectividad de red y compruebe que la conectividad con el servidor de SupportAssist sea correcta. Consulte [Realización de la prueba de conectividad](#).
- Ejecute la prueba de creación de casos y asegúrese de que aparece el estado **Preparado para crear casos**. Consulte [Probar la capacidad de creación de datos](#).
- Compruebe que el archivo **application.log** está disponible en **C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs** (en Windows) o **/opt/dell/supportassist/logs** (en Linux) para identificar si SupportAssist Enterprise ha recibido la alerta correctamente.
- Si el dispositivo se ha inventariado a través de un adaptador de OpenManage Essentials, asegúrese de que el dispositivo está configurado para reenviar las alertas al servidor en el que está instalado OpenManage Essentials.

## Tareas programadas

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

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

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

## Servicios de SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise tiene dos servicios que se ejecutan en segundo plano: **Dell EMC SupportAssist Enterprise** y **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB**. Si la aplicación SupportAssist Enterprise no responde de manera adecuada, asegúrese de lo siguiente:

- 1 En el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado, compruebe si los servicios de SupportAssist Enterprise se están ejecutando. Para obtener más información sobre la comprobación del estado del servicio SupportAssist Enterprise, consulte [Comprobación del estado de los servicios SupportAssist Enterprise \(Windows\)](#) o [Comprobación del estado de los servicios SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
- 2 Si los servicios no se inician o no pueden iniciarse, abra el archivo de registro de aplicación de SupportAssist Enterprise más reciente (**application.log**) y, a continuación, busque texto que tenga la marca de tiempo del momento en el que trató de iniciar los servicios. El archivo de registro puede contener un mensaje indicando los errores de inicio de la interfaz del usuario y un posible diagnóstico de problemas.

**NOTA:** Puede acceder al archivo de registro de aplicación de SupportAssist Enterprise (**application.log**) en la siguiente ubicación según el sistema operativo:

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

- 3 Para comprobar que la aplicación SupportAssist Enterprise puede conectarse al servidor SupportAssist Enterprise alojado por Dell, realice la prueba de conectividad. Consulte [Realización de la prueba de conectividad](#).
  - Si el servidor responde, aparece un mensaje de ejecución satisfactoria en la interfaz del usuario. De lo contrario, es posible que el servidor no sea accesible. Si este es el caso, compruebe el archivo **application.log** para ver los detalles. Si no hay información discernible en el archivo de registro y no se puede acceder al servidor, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica para obtener ayuda.
  - Si se puede establecer comunicación, pero no se actualizan datos, es posible que la aplicación SupportAssist Enterprise se esté identificando con un Id. desconocido para el servidor. Si este es el caso, compruebe el archivo **application.log** para ver los detalles. El archivo de registro puede contener un mensaje que indica que no se ha reconocido la aplicación SupportAssist Enterprise. Si la

aplicación SupportAssist Enterprise no es reconocida por el servidor SupportAssist, desinstale y vuelva a instalar la aplicación SupportAssist Enterprise.

## Comprobación del estado de los servicios SupportAssist Enterprise (Windows)

Para comprobar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise en sistemas operativos Windows:

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

① **NOTA:** Si detiene uno o ambos servicios de SupportAssist Enterprise, asegúrese de que se reinician los dos servicios.

① **NOTA:** Para comprobar si el servicio del adaptador está en ejecución, compruebe el estado del servicio del Adaptador de Dell EMC Enterprise SupportAssist OME o del Adaptador de Dell EMC SupportAssist Enterprise SCOM en el servidor en el que haya configurado el adaptador.

① **NOTA:** Para comprobar si el servicio del recopilador remoto se está ejecutando, compruebe el estado del servicio de Dell EMC SupportAssist Enterprise y Dell EMC SupportAssist Enterprise DB en el servidor donde haya configurado el recopilador remoto.

## Comprobación del estado de los servicios SupportAssist Enterprise (Linux)

Para comprobar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise en sistemas operativos Linux:

- 1 Abra la ventana del terminal en el sistema donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- 2 Escriba `service Dell EMC SupportAssist Enterprise status` y pulse Intro.  
Se muestra el estado del servicio SupportAssist Enterprise de Dell EMC.
- 3 Escriba `service Dell EMC SupportAssist Enterprise DB status` y pulse Intro.  
Se muestra el estado del servicio SupportAssist Enterprise DB de Dell EMC.
- 4 Si no se están ejecutando los servicios, escriba `service <service name> start` y pulse Intro.

① **NOTA:** Si detiene uno o ambos servicios de SupportAssist Enterprise, asegúrese de que se reinician los dos servicios.

## Otros servicios

Para agregar un dispositivo y realizar otras operaciones en el dispositivo, SupportAssist Enterprise requiere que los siguientes servicios se encuentren instalados y en ejecución en el dispositivo:

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

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

## Servicio WMI

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

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

## Servicio SSH

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


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

## Seguridad

Si los enlaces **Editar credenciales** o **Iniciar recopilación** permanecen deshabilitados incluso después de haber seleccionado un dispositivo en la página **Dispositivos**, asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).

# Interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise

La interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise tiene las siguientes pestañas:

- **Casos:** muestra los casos de asistencia presentes para los dispositivos que se han agregado en SupportAssist Enterprise.
- **Dispositivos:** se muestran los dispositivos que se han agregado en SupportAssist Enterprise y su estado. Puede señalar la pestaña **Dispositivos** y hacer clic en las opciones disponibles para acceder a páginas siguientes:
  - **Administrar grupos de dispositivos:** le permite crear y administrar grupos de dispositivos.
  - **Administrar credenciales:** le permite proporcionar las credenciales para los tipos de dispositivos.
    - **Credenciales de cuentas:** le permite conectarse a sus dispositivos remotos y recopilar la información del sistema.
    - **Perfiles de credenciales:** le permite aplicar un conjunto de credenciales a un dispositivo o a un grupo de dispositivos, en lugar de tener que introducir manualmente las credenciales de cada dispositivo.
- **Recopilaciones:** muestra la lista de recopilaciones que se han realizado correctamente.
- **Extensiones:** le permiten configurar los adaptadores y los recopiladores remotos.
- **Configuración:** le permite configurar las opciones disponibles en SupportAssist Enterprise. Puede señalar la pestaña **Configuración** y hacer clic en las opciones disponibles para acceder a las páginas siguientes:
  - **Configuración de proxy:** le permite configurar los parámetros del servidor proxy en SupportAssist Enterprise.
  - **Preferencias:** permite configurar sus preferencias para las tareas, recopilaciones, notificaciones por correo electrónico, informes y el modo de mantenimiento.
  - **Información de contacto:** permite actualizar los detalles de su información de contacto principal y secundario.
  - **Configuración de SMTP:** permite configurar los detalles del servidor SMTP que utiliza su empresa.
-  **Desconectado:** se muestra cuando no se ha podido conectar SupportAssist Enterprise a un adaptador o recopilador remoto.

En la esquina superior derecha del área de encabezado de SupportAssist Enterprise, puede acceder a enlaces que le permiten navegar por los recursos o realizar determinadas tareas. La siguiente tabla describe el uso de los enlaces disponibles.

**Tabla 22. Enlaces en el área de encabezado de SupportAssist Enterprise**

Enlace	Descripción
<b>Comunidad de SupportAssist Enterprise</b>	Abre el sitio web de la comunidad de SupportAssist Enterprise en una nueva ventana de exploración.
<b>Acerca de</b>	Proporciona información sobre la versión SupportAssist Enterprise, el ID de registro, la versión del archivo de políticas, la versión de configuración del dispositivo y el historial de actualizaciones.
<b>Nombre de usuario</b>	El nombre del usuario que ha iniciado sesión actualmente. Coloque el puntero en el enlace <b>nombre de usuario</b> para ver una lista desplegable que contiene los siguientes enlaces: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prueba de conectividad de red:</b> abre la página <b>Prueba de conectividad de red</b>.</li> <li>• <b>Prueba de SupportAssist Enterprise:</b> abre la página <b>Prueba de SupportAssist Enterprise</b>.</li> <li>• <b>Cerrar sesión:</b> le permite cerrar sesión en SupportAssist Enterprise.</li> </ul>

Enlace	Descripción
	<p>① <b>NOTA: Los enlaces Prueba de conectividad de red y Prueba de SupportAssist Enterprise solo están habilitados si ha iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o de administrador.</b></p>
Icono <b>Ayuda</b>	Abre la sección de ayuda contextual.

En algunos casos, es posible que aparezca una casilla amarilla en la parte superior de la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise. La siguiente tabla describe las casillas que pueden mostrarse.

**Tabla 23. Casillas en el área de encabezado de SupportAssist Enterprise**

Casillas	Descripción
No registrado	<p>Esta casilla se muestra si no se ha completado el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. La casilla de no registrado muestra las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Registrar ahora:</b> permite registrar SupportAssist Enterprise.</li> <li>• <b>Recordármelo más adelante:</b> permite cerrar la casilla "no registrado". La casilla "no registrado" no se muestra hasta que vuelva a iniciar sesión en SupportAssist Enterprise.</li> <li>• <b>Por qué registrarse:</b> permite obtener información sobre la importancia de registrar SupportAssist Enterprise.</li> </ul>
Actualización disponible	<p>Los tres tipos de banners que se muestran son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SupportAssist Enterprise</li> <li>• Asistencia de productos</li> <li>• Actualización de políticas</li> </ul> <p>Esta casilla se muestra en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si hay una actualización disponible, pero ha desactivado las actualizaciones automáticas de la aplicación SupportAssist Enterprise, los archivos de políticas y los archivos de compatibilidad de productos.</li> <li>• Si se produjera un error durante la actualización de SupportAssist Enterprise.</li> </ul> <p>En la casilla de actualización disponible se muestran las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Actualizar ahora:</b> permite que SupportAssist Enterprise descargue e instale la actualización.</li> <li>• <b>Omitir esta versión:</b> para omitir la actualización. La casilla de actualización disponible no se vuelve a mostrar hasta que esté disponible la siguiente versión de la actualización.</li> <li>• <b>Recordármelo más adelante:</b> permite cerrar la casilla "actualización disponible". La casilla "actualización disponible" se muestra solo cuando vuelve a iniciar sesión en SupportAssist Enterprise.</li> </ul> <p>① <b>NOTA: La casilla de actualización disponible solo se muestra si ha iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o de administrador.</b></p>
Modo de mantenimiento	<p>Esta casilla se muestra cuando se coloca SupportAssist Enterprise en modo de mantenimiento. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento, consulte <a href="#">Acerca del modo de mantenimiento</a>.</p>

Temas:

- [Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise](#)
- [Página Inicio de sesión](#)
- [Página Casos](#)
- [Página Dispositivos](#)
- [Página Grupos de dispositivos](#)

- [Gestionar credenciales de cuentas](#)
- [Gestionar perfiles de credenciales](#)
- [Página Recopilaciones](#)
- [Extensiones](#)
- [Configuración](#)
- [Prueba de conectividad de la red](#)
- [Prueba de SupportAssist Enterprise](#)

**Vínculos relacionados**

- [Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise](#)
- [Página Inicio de sesión](#)
- [Página Casos](#)
- [Página Dispositivos](#)
- [Configuración](#)
- [Página Recopilaciones](#)
- [Prueba de conectividad de la red](#)
- [Prueba de SupportAssist Enterprise](#)

# Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise

El **asistente para el registro de SupportAssist Enterprise** le guía para realizar la configuración y el registro de SupportAssist Enterprise. Los campos que se muestran en las páginas del **asistente para el registro de SupportAssist Enterprise** se describen en las siguientes secciones.

**Vínculos relacionados**

- [Bienvenido](#)
- [Configuración de proxy](#)
- [Registro](#)
- [Resumen](#)
- [Registro de SupportAssist Enterprise](#)

## Bienvenido

La página **Bienvenido** le permite iniciar el registro de SupportAssist Enterprise. Haga clic en **Siguiente** para iniciar el registro de SupportAssist Enterprise.

## Configuración de proxy

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

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

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

**Tabla 24. Configuración de proxy**

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

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

## Registro

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

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

**Tabla 25. Registro**

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

## Resumen

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

## Página Inicio de sesión

La siguiente tabla describe los campos que aparecen en la página de inicio de sesión de SupportAssist Enterprise.

Tabla 26. Página Inicio de sesión

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

#### Vínculos relacionados

[Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise](#)

## Página Casos


La página **Casos** muestra los casos de asistencia presentes para los dispositivos que se han agregado en SupportAssist Enterprise. Para los dispositivos con un contrato de servicio ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex para Centro de datos o ProSupport One para Centro de Datos, la página **Casos** muestra el estado del caso independientemente del método de creación de casos. De manera predeterminada, los casos de asistencia que se muestran se agrupan por el nombre o la dirección IP respectivos del dispositivo. La última fecha y hora de actualización que se muestra en el encabezado de grupo indica cuándo se recuperó por última vez información sobre casos de Dell.

Las opciones disponibles en la parte superior de la página de casos son las siguientes:

- **Buscar por:** para buscar por una categoría específica de los datos mostrados. Las opciones posibles son:
  - **Etiqueta de servicio**
  - **Nombre/dirección IP**
  - **Número**
  - **Título**
  - **Estado**
- **Término de búsqueda:** para introducir la palabra clave de la búsqueda.
- **Opciones del caso:** le permite administrar los casos de asistencia que se abrieron con SupportAssist Enterprise en función de sus requisitos. A continuación se indican las opciones disponibles:
  - **Suspender actividad durante 24 horas:** para solicitar la asistencia técnica para suspender las actividades relacionadas con un caso de asistencia durante 24 horas. Después de 24 horas, la asistencia técnica reanuda automáticamente las actividades relacionadas con el caso de asistencia.
  - **Reanudar la actividad:** para solicitar la asistencia técnica para reanudar las actividades relacionadas con un caso de asistencia.
    - **NOTA:** La opción **Reanudar la actividad solo está habilitada si ha solicitado anteriormente suspender las actividades relacionadas con un caso de asistencia.**
  - **Solicitud para cerrar:** para solicitar la asistencia técnica para cerrar un caso de asistencia.
    - **NOTA:** Solo se pueden administrar los casos de asistencia que abrió SupportAssist Enterprise mediante la lista **Opciones de casos.**
- **Actualizar:** para actualizar la vista de lista de casos.
- **Obtención de casos:** un indicador de progreso que se muestra cuando SupportAssist Enterprise está verificando si los casos están presentes para sus dispositivos.

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

Tabla 27. Página Casos

Nombre de la columna	Descripción
Casilla de verificación	<p>Utilice la para seleccionar un caso de asistencia para realizar acciones de administración de casos.</p> <p> <b>NOTA:</b> La casilla de verificación se muestra solo para los casos que SupportAssist Enterprise creó de forma automática.</p>
Dirección IP/nombre	<p>El nombre, el nombre de host o la dirección IP según la información que haya proporcionado para el dispositivo. El nombre del dispositivo se muestra como un enlace en el que se puede hacer clic para abrir la página <b>Dispositivos</b>.</p>
Número	<p>El identificador numérico asignado al caso de asistencia.</p>
Estado	<p>El estado actual del caso de asistencia. Un caso de asistencia puede tener los estados que se indican a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enviado:</b> SupportAssist Enterprise ha enviado el caso de asistencia.</li> <li>• <b>Abierto:</b> la asistencia técnica ha abierto el caso de asistencia enviado.</li> <li>• <b>En curso:</b> la asistencia técnica está trabajando con el caso de asistencia.</li> <li>• <b>Aplazado por el cliente:</b> la asistencia técnica ha aplazado el caso de asistencia a petición del cliente.</li> <li>• <b>Reabierto:</b> el caso de asistencia ya se había cerrado y se ha vuelto a abrir.</li> <li>• <b>Suspendido:</b> la asistencia técnica ha suspendido las actividades relacionadas con el caso de asistencia durante 24 horas bajo su petición.</li> <li>• <b>Cierre solicitado:</b> ha solicitado la asistencia técnica para cerrar el caso de asistencia.</li> <li>• <b>Cerrado:</b> el caso de asistencia está cerrado.</li> <li>• <b>No aplicable:</b> SupportAssist Enterprise detectó un problema, pero no se creó un caso de asistencia porque el dispositivo tenía una garantía caducada o una garantía básica de hardware.</li> <li>• <b>Disponible:</b> Dell no pudo recuperar el estado del caso de asistencia.</li> <li>• <b>Desconocido:</b> SupportAssist Enterprise no puede determinar el estado del caso de asistencia.</li> </ul>
Título	<p>El nombre del caso de asistencia, que identifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El método de generación de casos de asistencia</li> <li>• Modelo de dispositivo</li> <li>• El sistema operativo del dispositivo</li> <li>• La Id. de la alerta, si se encuentra disponible</li> <li>• La descripción de la alerta, si se encuentra disponible</li> <li>• Estado de la garantía</li> <li>• Descripción de la resolución</li> </ul>
Tipo de dispositivo	<p>Indica el tipo de dispositivo.</p>
Fecha de apertura	<p>La fecha y la hora del momento en el que se abrió el caso de asistencia.</p>
Origen	<p>El método de creación del caso de asistencia. La columna <b>Origen</b> puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SupportAssist:</b> SupportAssist Enterprise creó automáticamente el caso de asistencia.</li> <li>• <b>Teléfono:</b> el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica por teléfono.</li> <li>• <b>Correo electrónico:</b> el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica por correo electrónico.</li> <li>• <b>Chat:</b> el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica por chat.</li> <li>• <b>Servicio de asistencia:</b> el caso de asistencia se ha creado mediante el servicio de asistencia.</li> <li>• <b>TechDirect:</b> Dell TechDirect creó automáticamente el caso de asistencia.</li> <li>• <b>Otros:</b> el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica mediante otro método.</li> </ul>

Nombre de la columna	Descripción
<b>Contrato de servicio</b>	<p>El nivel de contrato de servicio de Dell por el que está cubierto el dispositivo. La columna <b>Contrato de servicio</b> puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Desconocido:</b> SupportAssist Enterprise no puede determinar el contrato de servicios.</li> <li>· <b>Etiqueta de servicio no válida:</b> la etiqueta de servicio del dispositivo no es válida.</li> <li>· <b>Ningún contrato de servicio:</b> este dispositivo no está cubierto por un contrato de servicios de Dell.</li> <li>· <b>Contrato de servicios caducado:</b> el contrato de servicios del dispositivo ha caducado.</li> <li>· <b>Asistencia básica:</b> el dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de hardware básico de Dell.</li> <li>· <b>ProSupport:</b> el dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de Dell ProSupport.</li> <li>· <b>ProSupport Plus:</b> el dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de Dell ProSupport Plus.</li> <li>· <b>ProSupport Flex para centro de datos:</b> el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio ProSupport Flex para centro de datos.</li> <li>· <b>ProSupport One para centro de datos o ProSupport Flex para centro de datos:</b> el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio ProSupport One para centro de datos o ProSupport Flex para centro de datos.</li> </ul>
<b>Etiqueta de servicio</b>	Un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.

① **NOTA:** Cuando comprueba casos de asistencia de un dispositivo específico, los casos de asistencia de ese dispositivo se muestran en la parte superior de la página Casos con un borde azul para las filas adecuadas. Consulte [Comprobar casos de asistencia](#).

Puede elegir delimitar los dispositivos mostrados en función del tipo de dispositivo, estado del caso, tipo de contrato de servicio, origen del caso u otros criterios. A continuación se indican las opciones disponibles para delimitar los datos mostrados:

- **Tipo de dispositivo**
  - Servidor
  - Almacenamiento
  - Sistemas de red
  - Chasis
  - Software
  - Solución
- **Estado del caso**
  - Abrir
  - Enviado
  - En curso
  - Suspendido
  - Solicitado para cierre
- **Contrato de servicio**
  - Básico
  - ProSupport
  - ProSupport Plus
  - ProSupport Flex para Centro de datos
  - ProSupport One para centro de datos o ProSupport Flex para centro de datos
- **Tipo de origen**
  - Correo electrónico
  - Teléfono
  - Charla
  - SupportAssist
  - Servicio de asistencia

- **TechDirect**
- **Otros**

#### Vínculos relacionados

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

## Página Dispositivos

La página **Dispositivos** muestra los dispositivos que ha agregado y el estado de la funcionalidad de SupportAssist Enterprise para cada uno. En la vista predeterminada, la página **Dispositivos** muestra todos los dispositivos que ha agregado.

En la parte superior de la página **Dispositivos**, se muestra el seguimiento de navegación.










Las siguientes opciones disponibles en la parte superior de la lista de dispositivos permiten llevar a cabo determinadas tareas:


















- **Buscar por:** para buscar por una categoría específica de los datos mostrados. Las opciones posibles son:
  - **Etiqueta de servicio**
  - **Modelo**
  - **Nombre/dirección IP**
  - **Sistema operativo**
- **Término de búsqueda:** para introducir la palabra clave de la búsqueda.
- **Agregar dispositivo:** permite agregar un solo dispositivo o importar varios dispositivos.
- **Iniciar recopilación:** permite iniciar la recopilación de un solo dispositivo o de varios.
- **Editar credenciales:** para editar el nombre de usuario y la contraseña requeridos para iniciar sesión en un dispositivo y recopilar información del sistema.
- **Eliminar:** para eliminar un dispositivo de SupportAssist Enterprise.
- **Propósito de la recopilación:** permite seleccionar un motivo para llevar a cabo una recopilación de varios dispositivos.
- **Asignar perfil:** permite asignar credenciales a dispositivos.
- **Actualizar:** para actualizar la vista del inventario de dispositivos.


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

**Tabla 28. Página Dispositivos**

Nombre de la columna	Descripción
Casilla de verificación	<p>Se utiliza para seleccionar un dispositivo para ver el panel de descripción general del dispositivo o para llevar a cabo determinadas tareas en el dispositivo.</p> <p><b>NOTA:</b> La casilla de verificación está desactivada mientras que las siguientes tareas iniciadas por SupportAssist Enterprise están en curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuración de SNMP</li> <li>• Actualización o instalación de OMSA</li> <li>• Borrar el registro de sucesos del sistema</li> <li>• Recopilación de información del sistema inmediatamente después de una creación automática de casos de asistencia y también durante una recopilación iniciada manualmente</li> </ul>
Dirección IP/nombre	Muestra la siguiente información:

Nombre de la columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de dispositivo: presenta el nombre, el nombre de host o la dirección IP según la información que haya proporcionado para el dispositivo.</li> <li>Estado de la recopilación: cuando se produce una recopilación, se muestra una barra de progreso y un mensaje que indican el estado de la recopilación. Pueden mostrarse los mensajes de estado de la recopilación que se indican a continuación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Para una recopilación que inicia manualmente: <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>NOTA:</b> Cuando hay en una recopilación iniciada manualmente en curso, se muestra un icono de  junto a la barra de progreso. Haga clic en el icono de  para cancelar la recopilación, si es necesario.</li> <li> <b>NOTA:</b> Solo se puede cancelar una recopilación cuando SupportAssist Enterprise está recopilando información del sistema desde el dispositivo. No es posible cancelar una recopilación mientras la información del sistema recopilada se están enviando a Dell.</li> </ul> </li> <li><b>Iniciando recopilación</b></li> <li><b>Recopilación en curso</b></li> <li><b>Enviando recopilación</b></li> <li><b>Cancelando recopilación</b></li> </ul> </li> <li>Para una recopilación automática que se ha iniciado al crear un caso de asistencia para un problema de hardware que se ha detectado: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Iniciando recopilación para caso de asistencia</b></li> <li><b>Recopilación para casos de asistencia en curso</b></li> <li><b>Enviando recopilación para casos de asistencia</b></li> </ul> </li> <li> <b>NOTA:</b> Si se detecta un problema de hardware en un dispositivo con un contrato básico de servicio de Dell, se inicia la recopilación automatizada. Sin embargo, no se crea un caso de asistencia para ese dispositivo.</li> <li>Para una recopilación periódica automática según la programación de recopilación predeterminada o configurada: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Iniciando recopilación periódica</b></li> <li><b>Recopilación periódica en curso</b></li> <li><b>Enviando recopilación periódica</b></li> </ul> </li> <li> <b>NOTA:</b> En algunos casos, cuando hay una recopilación en curso (manual) en un dispositivo, se puede iniciar otra recopilación (periódica). En estos casos, el estado de la recopilación se muestra con el siguiente orden de prioridad: <ul style="list-style-type: none"> <li>Recopilación manual</li> <li>Compatibilidad con recopilación de casos</li> <li>Recopilación periódica</li> </ul> </li> <li>Modo de mantenimiento: si el dispositivo se pone en el modo de mantenimiento, se muestra el icono de .</li> </ul>
<b>Modelo</b>	Modelo del dispositivo. Por ejemplo, PowerEdge M820.
<b>Estado</b>	Muestra el estado de la funcionalidad de SupportAssist Enterprise en el dispositivo, así como la fecha y hora en la que se ha generado el estado. El estado se puede categorizar por: <p><b>Estado informativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>En buen estado:</b> el dispositivo está configurado correctamente para la funcionalidad de SupportAssist Enterprise.</li> <li> <b>Instalación de OMSA:</b> la instalación o actualización de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está en curso.</li> </ul>

Nombre de la columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>Configuración de SNMP:</b> configuración de los valores de SNMP del dispositivo en curso.</li> <li>•  <b>Borrando registro de eventos del sistema:</b> el borrado del registro de eventos del sistema está en curso.</li> <li>•  <b>Registro de eventos del sistema borrado:</b> el registro de eventos del sistema se ha borrado correctamente.</li> <li>•  <b>Revalidación de un dispositivo:</b> SupportAssist Enterprise valida los requisitos previos y las credenciales del dispositivo.</li> </ul> <p><b>Estado de aviso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>OMSA no está instalado:</b> OMSA no está instalado en el dispositivo.</li> <li>•  <b>SNMP no está configurado; OMSA no más reciente:</b> no se han configurado los valores de SNMP del dispositivo y la versión de OMSA instalada en el dispositivo es anterior a la versión recomendada de OMSA para SupportAssist Enterprise.</li> <li>•  <b>SNMP no configurado:</b> no se han configurado los valores de SNMP del dispositivo.</li> <li>•  <b>Nueva versión de OMSA disponible:</b> una versión de OMSA más reciente está disponible para su instalación en el dispositivo.</li> <li>•  <b>OMSA instalado, reinicie el dispositivo agregado:</b> se ha completado la instalación de OMSA en el dispositivo. Reinicie el dispositivo para que se efectúen los cambios.</li> </ul> <p><b>Estado de error</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>No se puede agregar el dispositivo:</b> SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo en el grupo <b>Provisional</b> porque no ha cumplido ciertos requisitos previos. Para obtener información sobre el grupo <b>Provisional</b>, consulte <a href="#">Grupos de dispositivos predefinidos</a>.</li> <li>•  <b>No se puede configurar SNMP:</b> SupportAssist Enterprise no puede configurar el destino de la captura SNMP del dispositivo.</li> <li>•  <b>No se ha podido comprobar la configuración de SNMP:</b> SupportAssist Enterprise no puede comprobar la configuración de SNMP de la iDRAC.</li> <li>•  <b>No se ha podido instalar OMSA:</b> la instalación de OMSA no se ha podido completar.</li> <li>•  <b>OMSA no admitido:</b> la instalación de OMSA no es compatible.</li> <li>•  <b>No se puede acceder al dispositivo:</b> SupportAssist Enterprise no puede comunicarse con el dispositivo.</li> <li>•  <b>Ha fallado la autenticación:</b> SupportAssist Enterprise no puede iniciar sesión en el dispositivo.</li> <li>•  <b>No se ha podido recopilar información del sistema:</b> SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema desde el dispositivo.</li> </ul>

Nombre de la columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>  <b>No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema:</b> el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise no tiene suficiente espacio para recopilar información del sistema desde el dispositivo.         </li> <li>  <b>No se ha podido exportar la recopilación:</b> SupportAssist Enterprise no ha podido procesar la información del sistema recopilada.         </li> <li>  <b>No se puede enviar la información del sistema:</b> SupportAssist Enterprise no puede enviar la información recopilada sobre el sistema a Dell.         </li> <li>  <b>El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado:</b> SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema o los registros de Embedded System Management del dispositivo.         </li> <li>  <b>Modo de mantenimiento:</b> SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo en el modo de mantenimiento automático debido a una tormenta de alertas. No se generan nuevos casos de asistencia mientras el dispositivo está en mantenimiento. Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca del modo de mantenimiento</a>.         </li> </ul> <p>  <b>NOTA:</b> El estado de error  puede aparecer como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para solucionarlo.         </p>

Puede elegir delimitar los dispositivos mostrados en función del tipo de dispositivo, grupo de dispositivos u otros criterios. A continuación se indican las opciones disponibles para delimitar los datos mostrados:

- **Tipo de dispositivo**
  - **Servidor**
  - **Almacenamiento**
  - **Sistemas de red**
  - **Chasis**
  - **Software**
  - **Solución**
- **Grupos**
  - **Predeterminado**
  - **Almacenamiento provisional**
  - Grupos personalizados
- **Adaptador**
- **Recopilador remoto**

La página **Dispositivos** también muestra los paneles siguientes según sus acciones:

- Panel de descripción general del dispositivo: cuando solo hay seleccionado un dispositivo. Consulte [Panel de descripción general del dispositivo](#).
- Panel **Importación de dispositivos**: cuando importa varios dispositivos mediante un archivo .csv. Consulte [Panel de importación de dispositivos](#).
- **Recopilación de varios dispositivos**: cuando una recopilación de varios dispositivos está en curso. Consulte [Panel Recopilación de varios dispositivos](#).

## Vínculos relacionados

- [Cómo agregar dispositivos](#)
- [Edición de las credenciales de dispositivo](#)
- [Cómo eliminar un dispositivo](#)
- [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo](#)
- [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#)
- [Visualización de los casos de asistencia para un dispositivo específico](#)
- [Filtrado de los datos mostrados](#)
- [Borrado del filtro de datos](#)
- [Cómo ordenar los datos mostrados](#)

# Ventana Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos

La ventana **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos** permite agregar dispositivos.

Puede elegir una de las siguientes opciones para agregar dispositivos:


- **Dispositivo único** (valor predeterminado): permite agregar un solo dispositivo.
- **Varios dispositivos**: permite importar varios dispositivos con un archivo .csv.

## Agregar un único dispositivo

La página **Agregar un único dispositivo** permite seleccionar el tipo de dispositivo y proporciona detalles del dispositivo que desea agregar.

La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la página **Agregar un único dispositivo**.

**Tabla 29. Agregar un único dispositivo**

Campo	Descripción
<b>Tipo de dispositivo</b>	Muestra una lista de tipos de dispositivos que puede agregar. Los tipos de dispositivos disponibles son: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Chasis</b></li><li>• <b>Fluid File System (FluidFS)</b></li><li>• <b>iDRAC</b></li><li>• <b>Sistemas de red</b></li><li>• <b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b></li><li>• <b>PowerVault</b></li><li>• <b>Servidor/Hipervisor</b></li><li>• <b>Software</b></li><li>• <b>Solución</b></li><li>• <b>Storage Center (SC)/Compellent</b></li></ul>
<b>Dirección IP/nombre de host</b>	Dirección IP o nombre de host del dispositivo que desea agregar.   <b>NOTA:</b> Para agregar un arreglo de almacenamiento EqualLogic, introduzca la dirección IP de administración.
<b>Nombre</b> (opcional)	Nombre opcional que puede usar para identificar el dispositivo. Si se proporciona, este nombre se usa para identificar el dispositivo en SupportAssist Enterprise.

Campo	Descripción
<b>Habilitar supervisión</b>	<p>Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise el dispositivo en busca de problemas de hardware.</p> <p><b>NOTA:</b> La opción <b>Habilitar supervisión</b> solo se muestra para los siguientes Tipos de dispositivos: servidor/hipervisor, iDRAC, chasis y sistema de red.</p>
<b>Configurar los valores SNMP</b>	<p>Permite a SupportAssist Enterprise configurar las opciones de SNMP del dispositivo. La configuración de las opciones de SNMP del dispositivo es un requisito previo para supervisar los problemas de hardware. Al configurar las opciones de SNMP, alertas (capturas de SNMP) del dispositivo se reenvían al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.</p> <p><b>NOTA:</b> La opción <b>Configurar los valores SNMP</b> solo se muestra para los siguientes Tipos de dispositivos: servidor, iDRAC e hipervisor.</p>
<b>Instalar o actualizar OMSA</b>	<p>Permite a SupportAssist Enterprise instalar o actualizar la versión recomendada de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en el dispositivo. La instalación o la actualización de OMSA es obligatoria para generar alertas y recopilar información del sistema del dispositivo.</p> <p><b>NOTA:</b> La opción <b>Instalar o actualizar OMSA</b> solo se muestra para los siguientes Tipos de dispositivos: servidor e hipervisor.</p>

**NOTA:** Si el registro de SupportAssist Enterprise no está completo, al seleccionar la opción **Habilitar supervisión**, se mostrará un mensaje para pedirle que complete el registro.

#### Vínculos relacionados

- [Cómo agregar un servidor o hipervisor](#)
- [Cómo agregar una iDRAC](#)
- [Cómo agregar un chasis](#)
- [Cómo agregar un dispositivo de red](#)
- [Cómo agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault MD Series](#)
- [Cómo agregar una solución de almacenamiento de EqualLogic PS Series](#)
- [Cómo agregar una solución de almacenamiento de la serie Compellent SC](#)
- [Cómo agregar un dispositivo NAS de Fluid File System \(FluidFS\)](#)
- [Cómo agregar un software](#)
- [Cómo agregar una solución](#)

## Credenciales de dispositivos

La página **Credenciales de dispositivos** permite proporcionar las credenciales necesarias para conectar e identificar el dispositivo.

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página **Credenciales de dispositivos**.

**Tabla 30. Credenciales de dispositivos**

Campo	Descripción
Nombre de usuario	El nombre de usuario de una cuenta de usuario que tenga privilegios administrativos o elevados en el dispositivo.
Contraseña	La contraseña de usuario de una cuenta de usuario que tenga privilegios administrativos o elevados en el dispositivo.
Habilitar contraseña	La contraseña habilitada configurada en el dispositivo.
Cadena de comunidad	La cadena de comunidad configurada en el dispositivo.

- ① **NOTA:** Las opciones **Habilitar contraseña** y **Cadena de comunidad** solo son aplicables a los dispositivos de red de Dell.
- ① **NOTA:** La opción **Cadena de comunidad** también es aplicable a los arreglos de almacenamiento Dell EqualLogic.
- ① **NOTA:** Las credenciales de dispositivos no son necesarias para agregar dispositivos Dell PowerVault. Por lo tanto, la página **Credenciales de dispositivos** no se muestra cuando se agrega un dispositivo PowerVault.

## Asignar grupo de dispositivos (opcional)

La página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)** permite asignar el dispositivo a un grupo de dispositivos personalizado.

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**.

**Tabla 31. Asignar grupo de dispositivos (opcional)**

Campo	Descripción
Nombre	El nombre que ha proporcionado al dispositivo.
Grupo actual	El grupo de dispositivos al que está asignado el dispositivo.
Asignar otro grupo	Los grupos de dispositivos disponibles a los que puede asignar el dispositivo.

## Página de resumen

La página **Resumen** muestra el estado y los detalles de la adición de dispositivos.

**Tabla 32. Página de resumen**

Campo	Descripción
Nombre	El nombre que ha proporcionado al dispositivo.
Dirección IP/nombre de host	La dirección IP o el nombre de host que ha proporcionado al dispositivo.
Service Tag	Un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.
Tipo de dispositivo	El tipo del dispositivo.
Modelo	El modelo del dispositivo.
Tipo de SO	El sistema operativo instalado en el dispositivo.
Grupo	El grupo de dispositivos al que está asignado el dispositivo.

## Importar varios dispositivos

La página **Importar varios dispositivos** permite agregar varios dispositivos mediante un archivo .csv.

Los siguientes elementos son los que se muestran en la página **Importar varios dispositivos**:

- **Examinar**: permite seleccionar un archivo .csv que contenga detalles de los dispositivos que desee importar.
- **Descargar la plantilla de .csv**: permite descargar una plantilla .csv que se puede usar para importar varios dispositivos.
- **Habilitar supervisión**: permite que SupportAssist Enterprise supervise los dispositivos en busca de problemas de hardware. Es posible que se necesite una configuración o una instalación adicional para que SupportAssist Enterprise supervise el problema de hardware que se pueda producir en los dispositivos.

**NOTA:** La supervisión de los problemas de hardware solo se admite en el servidor de Dell y en los dispositivos de red de Dell.

### Vínculos relacionados

[Importación de varios dispositivos](#)

## Importación de dispositivos

La página **Importar dispositivos** muestra el estado y el resultado de la importación de dispositivos.

La página **Importar dispositivos** muestra lo siguiente:

- Barra de progreso que indica el estado de la importación de dispositivos
- Resultado de la importación de dispositivos
- Número total de dispositivos que se han procesado

El resultado de la importación de dispositivos se muestra en formato de texto y gráfico. El resultado de la importación de dispositivos se clasifica del siguiente modo:

- **Dispositivos agregados al inventario**: número de dispositivos que se han detectado correctamente y se han agregado al inventario de dispositivos.
- **Los dispositivos de dependencia se agregan al grupo de almacenamiento provisional**: número de dispositivos que se han detectado, pero que no cumplen determinados requisitos previos. Para agregar un dispositivo al grupo de almacenamiento provisional, vuelva a validar el dispositivo cuando se cumplan los requisitos previos.

**NOTA:** Las funciones de SupportAssist Enterprise no están disponibles para los dispositivos que se encuentran en el grupo De almacenamiento provisional.

- **Dispositivos con error**: número de dispositivos que no se han podido detectar.
- **Guardar lista de dispositivos con error**: permite exportar los detalles de los dispositivos que no se han detectado. El archivo .csv exportado contendrá el motivo y la resolución del problema de importación.

**NOTA:** La opción Guardar lista de dispositivos con error solo se muestra si los dispositivos no se han podido detectar.

Durante la importación de dispositivos que son miembros de uno o más dominios por medio de un archivo .csv, si SupportAssist Enterprise detecta que las credenciales de esos dos dispositivos de un dominio en concreto son incorrectas, la operación de importación se pone en pausa para otros dispositivos de ese dominio. La operación de importación automática se pone en pausa para evitar el bloqueo de la cuenta de dominio debido a fallos repetitivos de autenticación. Para los dispositivos de otros dominios incluidos en el archivo .csv, el proceso de importación continuará de manera normal. Si el proceso de importación está en pausa para los dispositivos de un dominio en concreto, aparecerá la opción **Reanudar**. Puede hacer clic en **Reanudar** para continuar con el proceso de importación del resto de dispositivos en ese dominio.

También puede usar las opciones siguientes que están disponibles en la página **Importar dispositivos**:

- **Cerrar**: permite cerrar la página **Importar dispositivos**. Puede ver el estado de progreso en el panel **Dispositivos**.
- **Cancelar**: utilice esta opción para cancelar el proceso de importación del dispositivo.

# Panel Importación de dispositivos

El panel **Importación de dispositivos** muestra el estado y el resultado de la importación de dispositivos. Este panel se muestra en la página **Dispositivos** al importar varios dispositivos mediante un archivo .csv.

El panel **Importación de dispositivos** muestra lo siguiente:

- Fecha y hora en que se ha iniciado la importación de dispositivos
- Barra de progreso que indica el estado de la importación de dispositivos
- Resultado de la importación de dispositivos
- Número total de dispositivos que se han procesado

El resultado de la importación de dispositivos se muestra en formato de texto y gráfico. El resultado de la importación de dispositivos se clasifica del siguiente modo:

- **Dispositivos agregados al inventario:** número de dispositivos que se han detectado correctamente y se han agregado al inventario de dispositivos.
- **Los dispositivos de dependencia se agregan al grupo de almacenamiento provisional:** número de dispositivos que se han detectado, pero que no cumplen determinados requisitos previos. Para agregar un dispositivo al grupo de almacenamiento provisional, vuelva a validar el dispositivo cuando se cumplan los requisitos previos.

**NOTA:** Las funciones de SupportAssist Enterprise no están disponibles para los dispositivos que se encuentran en el grupo De almacenamiento provisional.

- **Dispositivos con error:** número de dispositivos que no se han podido detectar.
- **Guardar lista de dispositivos con error:** permite exportar los detalles de los dispositivos que no se han detectado. El archivo .csv exportado contendrá el motivo y la resolución del problema de importación.

**NOTA:** La opción Guardar lista de dispositivos con error solo se muestra si los dispositivos no se han podido detectar.

Mientras la importación del dispositivo está en curso, puede hacer clic en **Cancelar** para detener el proceso de importación del dispositivo.

Durante la importación de dispositivos que son miembros de uno o más dominios por medio de un archivo .csv, si SupportAssist Enterprise detecta que las credenciales de esos dos dispositivos de un dominio en concreto son incorrectas, la operación de importación se pone en pausa para otros dispositivos de ese dominio. La operación de importación automática se pone en pausa para evitar el bloqueo de la cuenta de dominio debido a fallos repetitivos de autenticación. Para los dispositivos de otros dominios incluidos en el archivo .csv, el proceso de importación continuará de manera normal. Si el proceso de importación está en pausa para los dispositivos de un dominio en concreto, aparecerá la opción **Reanudar**. Puede hacer clic en **Reanudar** para continuar con el proceso de importación del resto de dispositivos en ese dominio.

De manera predeterminada, el panel **Importación de dispositivos** se muestra en formato expandido. Puede contraer o expandir la visualización del panel **Importación de dispositivos** mediante las opciones siguientes:

- **Ocultar detalles:** contrae el panel **Importación de dispositivos**. En la vista contraída, solo se muestra el estado de progreso de la importación de dispositivos.
- **Mostrar detalles:** expande el panel **Importación de dispositivos**.

Una vez importados los dispositivos, puede hacer clic en **x** para cerrar el panel **Importación de dispositivos**.

# Panel de descripción general del dispositivo

El panel de descripción general del dispositivo contiene información sobre el dispositivo y permite realizar determinadas operaciones. Este panel se muestra cuando se selecciona únicamente un dispositivo individual en la página **Dispositivos**.

Tabla 33. Panel de descripción general del dispositivo

Campo	Descripción
<b>Tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Borrar registro de eventos del sistema:</b> para borrar el registro de eventos del sistema (SEL) o el registro de Embedded System Management (ESM).</li> <li>· <b>Comprobar casos:</b> comprobar los casos de asistencia que están presentes para un dispositivo.</li> <li>· <b>Modo de mantenimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Habilitar:</b> permite poner el dispositivo en modo de mantenimiento.</li> <li>· <b>Inhabilitar:</b> permite poner el dispositivo en modo de mantenimiento.</li> </ul> </li> <li>· <b>Dependencias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Instalar/actualizar OMSA:</b> permite instalar o actualizar OMSA en el dispositivo.</li> <li>· <b>Configurar SNMP:</b> permite configurar los valores de SNMP del dispositivo.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Estado</b>	Muestra si el dispositivo es accesible desde el sistema local (el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise).
<b>Nombre</b>	Muestra el nombre que ha proporcionado para el dispositivo.
<b>Dirección IP/Nombre de host</b>	Muestra la dirección IP o el nombre host del dispositivo.
<b>Etiqueta de servicio</b>	Muestra un identificador alfanumérico único que le permite a Dell reconocer el dispositivo.
<b>Tipo de dispositivo</b>	Muestra el tipo de dispositivo. Por ejemplo, Servidor.
<b>Modelo</b>	Muestra la información de modelo del dispositivo. Por ejemplo, PowerEdge M820.
<b>Sistema operativo</b>	Muestra el sistema operativo instalado en el dispositivo.
<b>Supervisión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Habilitar:</b> permite habilitar la supervisión de los problemas de hardware que se puedan producir en el dispositivo.</li> <li>· <b>Inhabilitar:</b> permite inhabilitar la supervisión de los problemas de hardware que se puedan producir en el dispositivo.</li> </ul>
<b>Volver a validar</b>	Para comprobar si un dispositivo presente en el grupo <b>De almacenamiento provisional</b> cumple los requisitos para habilitar las capacidades de SupportAssist Enterprise.
<b>Recopilaciones</b>	Muestra una lista desplegable que contiene el historial de la recopilación. Puede seleccionar una fecha y hora de la lista para ver la información del sistema que se ha recopilado. <p><b>NOTA: El campo Recopilaciones muestra No hay recopilaciones en los siguientes escenarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· No se han realizado recopilaciones desde el dispositivo</li> <li>· El dispositivo está asociado con un recopilador remoto</li> </ul>
<b>Siguiente recopilación programada</b>	Muestra la fecha y la hora de la siguiente recopilación programada.

## Ventana Recopilación de varios dispositivos

En la ventana **Recopilación de varios dispositivos** se le pide que proporcione detalles sobre la recopilación de varios dispositivos que desea iniciar.

La siguiente tabla describe los elementos que se muestran en la ventana **Recopilación de varios dispositivos**.

Tabla 34. Ventana Recopilación de varios dispositivos

Campo	Descripción
Nombre de la recopilación (opcional)	El nombre que desee asignar a la recopilación.
Solicitud de asistencia/número de caso de Dell EMC (opcional)	El identificador de caso que desee asociar a la recopilación.
Correo electrónico de técnico de Dell EMC (opcional)	La dirección de correo electrónico o el nombre de la asistencia técnica.
ID de proyecto (opcional)	La información de identificación del proyecto.
Cargar recopilación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seleccione esta opción para cargar la recopilación en Dell después de que se haya completado la recopilación.</li><li>• Desactive esta opción para guardar la recopilación en el sistema local (el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado).</li></ul>

## Panel Recopilación de varios dispositivos

En el panel **Recopilación de varios dispositivos** se muestra el estado de la recopilación de varios dispositivos. Este panel **Recopilación de varios dispositivos** se muestra en la página **Dispositivos** mientras la recopilación de información del sistema de varios dispositivos está en curso.

El panel **Recopilación de varios dispositivos** muestra lo siguiente:

- Barra de progreso que indica el estado de la recopilación
- Mensaje de estado de la recopilación
- Número de recopilaciones que se han completado y el número total de recopilaciones
- Nombre asignado a la recopilación

El botón **Cancelar** permite cancelar la recopilación en cualquier momento.

**NOTA:** Después de que se haya completado la recopilación de información del sistema, el panel **Recopilación de varios dispositivos** se cierra automáticamente y los detalles de la recopilación se muestran en la página **Recopilaciones**.

## Página Grupos de dispositivos

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

La opción **Crear grupo de dispositivos** disponible en la página **Grupos de dispositivos** permite crear un nuevo grupo de dispositivos.

En la parte superior de la página **Grupos de dispositivos**, se muestra el seguimiento de navegación.

La lista **Seleccionar acciones de grupo** permite seleccionar una acción que se desee ejecutar en el grupo. Las opciones disponibles son las siguientes:

- **Administrar dispositivos:** permite agregar o quitar dispositivos de un grupo.

- **Administrar contactos:** permite proporcionar la información de contacto y la información de envío de piezas de cada tipo de dispositivo incluido en un grupo.
- **Modificar/Eliminar grupo:** permite editar los detalles del grupo de dispositivos o eliminar un grupo de dispositivos.

La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página **Grupos de dispositivos**.

**Tabla 35. Grupos de dispositivos**

Nombre de la columna	Descripción
Casilla de verificación	Utilice esta opción para seleccionar un grupo de dispositivo para realizar una acción.
<b>Nombre</b>	El nombre del grupo de dispositivos y el número total de dispositivos en el grupo de dispositivos.
<b>Descripción</b>	La descripción que ha proporcionado para el grupo de dispositivos.

#### Vínculos relacionados

[Administrar dispositivos](#)

[Administrar contactos](#)

[Modificar/Eliminar grupo de dispositivos](#)

## Administrar dispositivos

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

En la ventana **Administrar dispositivos**:

- El panel **Predeterminados** muestra todos los dispositivos que no están incluidos en el grupo **Predeterminados**.
- El panel **Agrupados** muestra los dispositivos que están incluidos en el grupo de dispositivos actual.

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

**Tabla 36. Administrar dispositivos**

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

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

#### Vínculos relacionados

[Página Grupos de dispositivos](#)

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

## Administrar contactos

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

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

**Tabla 37. Administrar contactos**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Usar predeterminado</b>	Seleccione esta opción para usar la información de contacto que ya está disponible en la página <b>Configuración &gt; Información de contacto</b> .
<b>Principal</b>	Seleccione esta opción para proporcionar los detalles del contacto principal.
<b>Secundario</b>	Seleccione esta opción para proporcionar los detalles del contacto secundario.
<b>Nombre</b>	El nombre del contacto principal o secundario.
<b>Apellido</b>	El apellido del contacto principal o secundario.
<b>Teléfono</b>	El número de teléfono del contacto principal o secundario.
<b>Teléfono alternativo</b>	El número de teléfono alternativo del contacto principal o secundario.
<b>Dirección de correo electrónico</b>	La dirección de correo electrónico del contacto principal o secundario.
<b>Método preferido de contacto</b>	Le permite seleccionar el método de contacto preferido. Las opciones posibles son: <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Teléfono</b></li> <li>· <b>Correo electrónico</b></li> </ul>
<b>Horas de contacto preferidas</b>	Las horas en las que prefiere que el servicio de asistencia técnica se ponga en contacto con su contacto principal o secundario en el caso de que haya problemas con los dispositivos supervisados.
<b>Zona horaria</b>	Se utiliza para seleccionar la zona horaria del contacto principal o secundario.
<b>Envío de piezas (opcional)</b>	
<b>Dirección</b> <b>Ciudad/Localidad</b> <b>País</b> <b>Estado/Provincia/Región</b> <b>Código postal</b>	La dirección a la que debe enviarse una pieza de repuesto.

**Vínculos relacionados**

[Página Grupos de dispositivos](#)

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

## Modificar/Eliminar grupo de dispositivos

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

En la siguiente tabla, se proporciona información sobre los campos que se muestran en la ventana **Modificar/Eliminar grupo de dispositivos**.

**Tabla 38. Modificar/Eliminar grupo de dispositivos**

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

**Vínculos relacionados**

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

## Gestionar credenciales de cuentas

La sección **Gestionar credenciales de cuentas** le permite configurar SupportAssist Enterprise con credenciales de administrador para cada tipo de dispositivo y tipo de credencial compatible. La siguiente tabla contiene información sobre las opciones que se muestran en la sección **Gestionar credenciales de cuentas**.

**Tabla 39. Gestionar credenciales de cuentas**

Campo	Descripción
Agregar credenciales	Haga clic aquí para agregar credenciales de cuentas.
Editar	Haga clic aquí para editar credenciales de cuentas.
Eliminar	Haga clic aquí para eliminar credenciales de cuentas.
Nombre	El nombre que ha proporcionado para las credenciales de cuentas.
Tipo de dispositivo	El tipo de dispositivo al que se aplican las credenciales de cuentas.

**Vínculos relacionados**

- [Credenciales de cuentas](#)
- [Adición de credenciales de cuentas](#)
- [Edición de credenciales de cuentas](#)
- [Eliminación de credenciales de cuentas](#)

## Agregar credenciales de cuentas

La ventana **Agregar credenciales de cuentas** le permite agregar credenciales de cuentas. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Agregar credenciales de cuentas**.

**Tabla 40. Agregar credenciales de cuentas**

Campo	Descripción
Nombre	Escriba un nombre para las credenciales de cuentas.
Tipo de dispositivo	La lista de tipos de dispositivos que puede agregar. Los tipos de dispositivos disponibles son:

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Chasis</li> <li>· Fluid File System (FluidFS)</li> <li>· iDRAC</li> <li>· Sistemas de red</li> <li>· Peer Storage (PS)/EqualLogic</li> <li>· PowerVault</li> <li>· Servidor/Hipervisor</li> <li>· Software</li> <li>· Solución</li> <li>· Storage Center (SC)/Compellent</li> </ul>
Nombre de usuario	El nombre de usuario necesario para conectarse al tipo de dispositivo.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al tipo de dispositivo.
Cadena de comunidad	<p>La cadena de comunidad asignada al dispositivo.</p> <p><b>NOTA:</b> La opción Cadena de comunidad se muestra solo para los tipos de dispositivos Sistema de red y Peer Storage (PS)/EqualLogic.</p>
Habilitar contraseña	<p>La contraseña habilitada configurada en el dispositivo.</p> <p><b>NOTA:</b> La opción Habilitar contraseña se muestra solo para el tipo de dispositivo Sistema de red.</p>
Tipo de sistema operativo	<p>La lista de tipos de sistemas operativos. Los tipos de sistema operativo disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Windows</li> <li>· Linux</li> <li>· ESX</li> <li>· ESXi</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> La opción Tipo de sistema operativo se muestra solo para el tipo de dispositivo Servidor/Hipervisor.</p>
Tipo de software	<p>La lista de tipos de software. Los tipos de software disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· SCVMM</li> <li>· vCenter</li> <li>· SAN HQ</li> <li>· Kit HIT/VSM para VMware</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> La opción Tipo de software se muestra solo para el tipo de dispositivo Software.</p> <p><b>NOTA:</b> Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux, no se puede agregar SCVMM y SAN HQ.</p>
Tipo de solución	<p>El tipo de solución. El tipo de solución disponible es Escala web.</p> <p><b>NOTA:</b> La opción Tipo de solución se muestra solo para el tipo de dispositivo Solución.</p>

## Vínculos relacionados

[Adición de credenciales de cuentas](#)

# Editar credenciales de cuentas

La ventana **Editar credenciales de cuentas** le permite editar las credenciales de cuentas. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Editar credenciales de cuentas**.

**Tabla 41. Editar credenciales de cuentas**

Campo	Descripción
<b>Nombre</b>	Escriba un nombre para las credenciales de cuentas.
<b>Tipo de dispositivo</b>	La lista de tipos de dispositivos que puede agregar. Los tipos de dispositivos disponibles son: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Chasis</b></li><li>• <b>Fluid File System (FluidFS)</b></li><li>• <b>iDRAC</b></li><li>• <b>Sistemas de red</b></li><li>• <b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b></li><li>• <b>PowerVault</b></li><li>• <b>Servidor/Hipervisor</b></li><li>• <b>Software</b></li><li>• <b>Solución</b></li><li>• <b>Storage Center (SC)/Compellent</b></li></ul>
<b>Nombre de usuario</b>	El nombre de usuario necesario para conectarse al tipo de dispositivo.
<b>Contraseña</b>	La contraseña necesaria para conectarse al tipo de dispositivo.
<b>Cadena de comunidad</b>	La cadena de comunidad asignada al dispositivo. <b>i</b> <b>NOTA: La opción Cadena de comunidad se muestra solo para los tipos de dispositivos Sistema de red y Peer Storage (PS)/EqualLogic.</b>
<b>Habilitar contraseña</b>	La contraseña habilitada configurada en el dispositivo. <b>i</b> <b>NOTA: La opción Habilitar contraseña se muestra solo para el tipo de dispositivo Sistema de red.</b>
<b>Tipo de sistema operativo</b>	La lista de tipos de sistemas operativos. Los tipos de sistema operativo disponibles son: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Windows</b></li><li>• <b>Linux</b></li><li>• <b>ESX</b></li><li>• <b>ESXi</b></li></ul> <b>i</b> <b>NOTA: La opción Tipo de sistema operativo se muestra solo para el tipo de dispositivo Servidor/Hipervisor.</b>
<b>Tipo de software</b>	La lista de tipos de software. Los tipos de software disponibles son: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>SCVMM</b></li></ul>

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>vCenter</li> <li>SAN HQ</li> <li>Kit HIT/VSM para VMware</li> </ul> <p>① <b>NOTA:</b> La opción Tipo de software se muestra solo para el tipo de dispositivo Software.</p> <p>① <b>NOTA:</b> Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux, no se puede agregar SCVMM y SAN HQ.</p>
Tipo de solución	<p>El tipo de solución. El tipo de solución disponible es <b>Escala web</b>.</p> <p>① <b>NOTA:</b> La opción Tipo de solución se muestra solo para el tipo de dispositivo Solución.</p>

#### Vínculos relacionados

[Edición de credenciales de cuentas](#)

## Gestionar perfiles de credenciales

La sección **Gestionar perfiles de credenciales** le permite aplicar un conjunto de credenciales a un dispositivo o grupo de dispositivos. La siguiente tabla contiene información sobre las opciones que se muestran en la sección **Gestionar perfiles de credenciales**.

Tabla 42. Gestionar perfiles de credenciales

Campo	Descripción
Agregar perfil	Haga clic aquí para agregar un perfil de credenciales.
Editar	Haga clic aquí para editar un perfil de credenciales.
Eliminar	Haga clic aquí para eliminar un perfil de credenciales.
Nombre	El nombre que ha proporcionado para el perfil de credenciales.

#### Vínculos relacionados

[Perfiles de credenciales](#)

[Creación de perfiles de credenciales](#)

[Asignar perfil de credenciales](#)

[Edición del perfil de credenciales](#)

[Eliminación de un perfil de credenciales](#)

## Agregar perfil de credenciales

La ventana **Agregar perfil de credenciales** le permite agregar perfiles de credenciales. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Agregar perfil de credenciales**.

**Tabla 43. Agregar perfil de credenciales**

Campo	Descripción
<b>Nombre</b>	Escriba un nombre para el perfil de credenciales.
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar un tipo de dispositivo.
<b>Tipo de dispositivo</b>	La lista de tipos de dispositivos que se pueden seleccionar. Los tipos de dispositivos disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Chasis</b></li> <li>· <b>Fluid File System (FluidFS)</b></li> <li>· <b>iDRAC</b></li> <li>· <b>Sistemas de red</b></li> <li>· <b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b></li> <li>· <b>PowerVault</b></li> <li>· <b>Servidor/Hipervisor</b></li> <li>· <b>Software</b></li> <li>· <b>Solución</b></li> <li>· <b>Storage Center (SC)/Compellent</b></li> </ul>
<b>Credenciales de cuentas</b>	Las credenciales de cuentas que ha creado para el tipo de dispositivo específico.
<b>Agregar credenciales de cuentas</b>	Haga clic para agregar nuevas credenciales de cuenta.

**Vínculos relacionados**

[Creación de perfiles de credenciales](#)

## Editar perfil de credenciales

La ventana **Editar perfil de credenciales** le permite agregar perfiles de credenciales. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Editar perfil de credenciales**.

**Tabla 44. Editar perfil de credenciales**

Campo	Descripción
<b>Nombre</b>	El nombre del perfil de credenciales.
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar un tipo de dispositivo.
<b>Tipo de dispositivo</b>	La lista de tipos de dispositivos que se pueden seleccionar. Los tipos de dispositivos disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Chasis</b></li> <li>· <b>Fluid File System (FluidFS)</b></li> <li>· <b>iDRAC</b></li> <li>· <b>Sistemas de red</b></li> <li>· <b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b></li> <li>· <b>PowerVault</b></li> <li>· <b>Servidor/Hipervisor</b></li> <li>· <b>Software</b></li> <li>· <b>Solución</b></li> </ul>

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Storage Center (SC)/Compellent</li> </ul>
Credenciales de cuentas	Las credenciales de cuentas que ha creado para el tipo de dispositivo específico.

#### Vínculos relacionados

[Edición del perfil de credenciales](#)

## Página Recopilaciones

La página **Recopilaciones** muestra las recopilaciones que se han realizado correctamente. Desde la página **Recopilaciones**, puede ver la información del sistema recopilada, descargar recopilaciones de varios dispositivos y también cargar las recopilaciones a Dell.

En la parte superior de la página **Recopilaciones**, se muestra el seguimiento de navegación.

Las opciones disponibles en la parte superior de la página de recopilaciones son las siguientes:

- **Rango de fecha:** para buscar las colecciones por un rango de fecha específico.
- **Buscar por:** para buscar por una categoría específica de los datos mostrados. Las opciones posibles son:
  - **Etiqueta de servicio**
  - **Nombre/dirección IP**
- **Término de búsqueda:** para introducir la palabra clave de la búsqueda.
- **Cargar:** para cargar una colección a Dell.

La siguiente tabla describe la información que aparece en la página **Recopilaciones**.

**Tabla 45. Página Recopilaciones**

Nombre de la columna	Descripción
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar una recopilación de la que ver el panel de descripción general y para cargar una recopilación.
Nombre	El nombre del dispositivo o el tipo de recopilación. En el caso de las recopilaciones de dispositivos individuales, el nombre del dispositivo va seguido del tipo de recopilación. Por ejemplo, manual, periódica, etc.
Fecha de recopilación	La fecha de cuando se inició la recopilación.
Propósito de la recopilación	El motivo seleccionado al realizar una recopilación de varios dispositivos.
Número de caso	El identificador numérico del caso de asistencia.
Estado de carga	El estado de carga de la recopilación.

Puede elegir delimitar las recopilaciones mostradas según el tipo de recopilación, el tipo de dispositivo o el adaptador. A continuación se indican las opciones disponibles para delimitar los datos mostrados:

- **Tipo de recopilación**
  - **Recopilación manual**
  - **Recopilación periódica**
  - **Recopilación de casos**

- **Recopilación múltiple**
- **Tipo de dispositivo**
  - **Servidor**
  - **Almacenamiento**
  - **Sistemas de red**
  - **Chasis**
  - **Software**
  - **Solución**
- **Adaptador**

## Panel de descripción general de la recopilación

El panel de descripción general de la recopilación muestra los detalles de una recopilación y le permite ver o descargar la información del sistema recopilada. Este panel se muestra cuando se selecciona una recopilación que se enumera en la página **Recopilaciones**.

La siguiente tabla describe la información que aparece en el panel de descripción general de la recopilación.

**Tabla 46. Panel de descripción general de la recopilación**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Nombre	El nombre asignado de la recopilación.
<b>Estado de carga</b>	El estado de carga de la recopilación.
<b>Date</b>	La fecha y la hora del momento en el que se inició la recopilación.
<b>Dirección IP/nombre de host</b>	La dirección IP del nombre de host de este dispositivo.
<b>Service Tag</b>	Un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.
<b>Estado de la recopilación</b>	El estado de la recopilación del dispositivo.
<b>Ver recopilaciones</b> (para recopilaciones de servidores solamente)	Haga clic para abrir una recopilación de un servidor en el <b>Visor de configuración</b> .
<b>Descargar recopilación</b> (para recopilaciones del resto de tipos de dispositivos y recopilaciones de varios dispositivos)	Haga clic para descargar la recopilación como un archivo .zip.

**ⓘ | NOTA:** La opción **Ver recopilación** o **Descargar recopilación** está desactivada si la recopilación la realizó un recopilador remoto.

## Extensiones

Las extensiones disponibles en SupportAssist Enterprise permiten ampliar la funcionalidad de SupportAssist Enterprise a varios dispositivos. Puede utilizar las extensiones para inventariar y agregar los dispositivos que se administran mediante una consola de administración de sistemas, como por ejemplo Dell OpenManage Essentials o Microsoft System Center Operations Manager.

En SupportAssist Enterprise hay disponibles dos tipos de extensiones:

- **Adaptador:** una aplicación que actúa como interfaz entre SupportAssist Enterprise y la consola de administración de sistemas.
- **Recopilador remoto:** una instancia remota de SupportAssist Enterprise que recopila y carga la información de sistema de los dispositivos dentro de un rango de direcciones IP específico.

### Vínculos relacionados

[Adaptadores](#)

[Recopiladores remotos](#)

# Adaptadores

Un adaptador es una aplicación que actúa como interfaz entre SupportAssist Enterprise y las consolas de administración de sistemas. La siguiente tabla contiene información sobre las opciones que se muestran en la pestaña **Adaptadores**.

**Tabla 47. Adaptadores**

Campo	Descripción
<b>Configurar adaptador</b>	Haga clic para configurar un adaptador.
<b>Editar</b>	Haga clic para editar los detalles de un adaptador.
<b>Eliminar</b>	Haga clic para eliminar un adaptador.
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar un adaptador que haya configurado.
<b>Nombre</b>	El nombre que haya proporcionado para el adaptador y el nombre de host o la dirección IP del servidor donde se configura el adaptador.
<b>Tipo</b>	El tipo de adaptador.
<b>Dispositivos asignados</b>	El número total de dispositivos que se agregan a través del adaptador.
<b>Versión</b>	La versión de la aplicación del adaptador.
<b>Estado</b>	<p>El estado del adaptador.</p> <p>Un adaptador puede tener los estados que se indican a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conectado:</b> SupportAssist Enterprise puede conectarse correctamente al adaptador.</li> <li>• <b>Desconectado:</b> SupportAssist Enterprise no puede conectarse al adaptador.</li> <li>• <b>Sincronización inicial:</b> inventario inicial de los dispositivos en curso.</li> <li>• <b>Sincronización periódica:</b> inventario automático periódico de dispositivos en curso.</li> <li>• <b>Sincronización manual:</b> el inventario de los dispositivos que se han iniciado en forma manual está en curso.</li> <li>• <b>Conexión perdida:</b> el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise no se puede conectar al servidor donde se configura el adaptador.</li> <li>• <b>Copia en curso:</b> el paquete del instalador del adaptador se está copiando en el sistema.</li> <li>• <b>Instalación en curso:</b> la instalación del adaptador está en curso.</li> <li>• <b>Validación en curso:</b> SupportAssist Enterprise está verificando si el adaptador cumple con los requisitos previos para configurar el adaptador.</li> <li>• <b>Configuración en curso:</b> SupportAssist Enterprise está configurando los valores del adaptador.</li> <li>• <b>Iniciar servicio:</b> SupportAssist Enterprise ha instalado el adaptador y el servicio del adaptador se ha iniciado.</li> <li>• <b>Esperando conexión:</b> SupportAssist Enterprise está esperando que el servicio del adaptador se inicie.</li> <li>• <b>Conexión en curso:</b> SupportAssist Enterprise está intentando conectarse al adaptador.</li> </ul>

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Asignando perfil:</b> el perfil de las credenciales se está aplicando a los dispositivos inventariados. También se muestra el número total de dispositivos inventariados y el recuento de los dispositivos al que se aplicará el perfil.</li> </ul>

#### Vínculos relacionados

- [Configuración de un adaptador de OpenManage Essentials](#)
- [Configuración de un adaptador de Microsoft System Center Operations Manager](#)
- [Visualización del panel de descripción general de un adaptador](#)
- [Visualización de dispositivos inventariados por el adaptador](#)
- [Sincronización de un adaptador](#)
- [Edición de adaptadores](#)
- [Eliminación de adaptadores](#)

## Configuración de adaptadores (OpenManage Essentials)

La ventana **Configurar adaptador** permite añadir un adaptador. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Configurar adaptador**.

**Tabla 48. Configuración de adaptadores (OpenManage Essentials)**

Campo	Descripción
<b>Tipo de adaptador</b>	<p>Se utiliza para seleccionar el tipo de adaptador que desea configurar. Los tipos de adaptadores disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OpenManage Essentials:</b> seleccione esta opción para configurar el adaptador de Open Manage Essentials.</li> <li>• <b>System Center Operations Manager:</b> seleccione esta opción para añadir un adaptador de System Center Operations Manager.</li> </ul>
<b>Nombre del host/Dirección IP</b>	El nombre de host o la dirección IP del servidor donde está instalado OpenManage Essentials.
<b>Nombre</b> (opcional)	Nombre opcional que puede usar para identificar el adaptador en SupportAssist Enterprise.
<b>Nombre de usuario</b>	El nombre de usuario requerido para conectarse al servidor donde está instalado OpenManage Essentials.
<b>Contraseña</b>	La contraseña necesaria para conectarse al servidor donde está instalado OpenManage Essentials.
<b>Perfil de credenciales</b>	Se utiliza para seleccionar un perfil de credenciales que se requiere para agregar los dispositivos que están inventariados por el adaptador.
<b>Actualizar inventario de dispositivos</b>	<p>Se utiliza para seleccionar la frecuencia con la que el adaptador debe realizar un inventario de los dispositivos desde el adaptador. Las opciones posibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cada 12 horas</b></li> <li>• <b>Diariamente</b></li> <li>• <b>Semanalmente</b></li> </ul>

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Cada dos semanas</b></li> <li>· <b>Mensualmente</b></li> </ul>

#### Vínculos relacionados

[Configuración de un adaptador de OpenManage Essentials](#)

## Configuración de adaptadores (Microsoft System Center Operations Manager)

La ventana **Configurar adaptador** permite añadir un adaptador. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Configurar adaptador**.

**Tabla 49. Configuración de adaptadores (Microsoft System Center Operations Manager)**

Campo	Descripción
<b>Tipo de adaptador</b>	Se utiliza para seleccionar el tipo de adaptador que desea configurar. Los tipos de adaptadores disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>OpenManage Essentials:</b> seleccione esta opción para configurar el adaptador de OpenManage Essentials.</li> <li>· <b>System Center Operations Manager:</b> seleccione esta opción para añadir un adaptador de System Center Operations Manager.</li> </ul>
<b>Nombre</b> (opcional)	Nombre opcional que puede usar para identificar el adaptador en SupportAssist Enterprise.
<b>Establecer una conexión remota con el grupo de administración</b>	Seleccione esta opción si desea configurar el adaptador en el servidor que hospeda la consola remota.
<b>Nombre de host/Dirección IP</b> del grupo de administración	Nombre de host o dirección IP del servidor que aloja el grupo de administración.
<b>Nombre del usuario</b>	El nombre de usuario requerido para conectarse al servidor que hospeda el grupo de administración.
<b>Contraseña</b>	La contraseña necesaria para conectarse al servidor que hospeda el grupo de administración.
<b>Nombre de host/Dirección IP</b> de la consola remota	Nombre de host o dirección IP del servidor que aloja la consola remota.
<b>Nombre del usuario</b>	El nombre de usuario requerido para conectarse al servidor que hospeda la consola remota.
<b>Contraseña</b>	La contraseña necesaria para conectarse al servidor que hospeda la consola remota.
<b>Perfil de credenciales</b>	Se utiliza para seleccionar un perfil de credenciales que se requiere para agregar los dispositivos que están inventariados por el adaptador.
<b>Actualizar inventario de dispositivos</b>	Se utiliza para seleccionar la frecuencia con la que el adaptador debe realizar un inventario de los dispositivos desde el adaptador. Las opciones posibles son:

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Cada 12 horas</li> <li>· Diariamente</li> <li>· Semanalmente</li> <li>· Cada dos semanas</li> <li>· Mensualmente</li> </ul>

#### Vínculos relacionados

[Configuración de un adaptador de Microsoft System Center Operations Manager](#)

## Panel de descripción general del adaptador

El panel de descripción general de un adaptador contiene información sobre el adaptador y permite realizar determinadas operaciones. Este panel se muestra cuando se selecciona un adaptador en la página **Adaptadores**.

**Tabla 50. Panel de descripción general del adaptador**

Campo	Descripción
<b>Nombre</b>	El nombre que le ha proporcionado al adaptador.
<b>Dirección IP</b>	La dirección IP o nombre de host del servidor donde está configurado el adaptador.
<b>Estado</b>	El estado del adaptador.
<b>Sincronizar ahora</b>	Haga clic aquí para realizar un inventario de los dispositivos de la consola de administración de sistemas.
<b>Última sincronización</b>	La fecha y la hora de cuando se hizo el último inventario de los dispositivos.
<b>Tipo de adaptador</b>	El tipo de adaptador.
<b>Tipo de SO</b>	El sistema operativo que está ejecutándose en el servidor donde está configurado el adaptador.
<b>Dispositivos asignados</b>	El número total de dispositivos que se agregan correctamente a través del adaptador.
<b>Dispositivos provisionales</b>	Muestra el número total de dispositivos inventariados que se agregan al grupo provisional. Es posible que se hayan añadido dispositivos al grupo provisional porque no cumplían ciertos requisitos previos.
<b>Versión</b>	La versión de la aplicación del adaptador.

#### Vínculos relacionados

[Visualización del panel de descripción general de un adaptador](#)

# Recopiladores remotos

El recopilador remoto es una instancia remota de SupportAssist Enterprise que recopila y carga información de sistema desde los dispositivos dentro de un rango de direcciones IP específico. La siguiente tabla contiene información sobre las opciones que se muestran en la página **Recopiladores remotos**.

Tabla 51. Recopiladores remotos

Campo	Descripción
<b>Configuración de recopiladores remotos</b>	Haga clic para configurar un recopilador remoto.
<b>Editar</b>	Haga clic para editar los detalles de un recopilador remoto.
<b>Eliminar</b>	Haga clic para eliminar un recopilador remoto.
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar un recopilador remoto que haya configurado.
<b>Nombre</b>	El nombre que haya proporcionado para el recopilador remoto y el nombre de host o la dirección IP del servidor donde está configurado el recopilador remoto.
<b>Dispositivos asignados</b>	El número total de dispositivos que están asociados con el recopilador remoto.
<b>Versión</b>	La versión de la aplicación del recopilador remoto.
<b>Estado</b>	<p>El estado del recopilador remoto.</p> <p>El estado de un recopilador remoto puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conectado:</b> el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado puede conectarse al servidor donde está configurado el recopilador remoto.</li> <li>• <b>Desconectado:</b> el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado puede conectarse al servidor donde está configurado el recopilador remoto.</li> <li>• <b>Error de conexión:</b> se muestra cuando se produce un error en la conexión durante el establecimiento de la conexión al servidor de SupportAssist.</li> <li>• <b>Error de registro:</b> se muestra cuando un recopilador remoto no se puede conectar a SupportAssist Enterprise.</li> <li>• <b>Registro iniciado:</b> se muestra cuando el recopilador remoto se conecta a SupportAssist Enterprise.</li> <li>• <b>Copia en curso:</b> el paquete del instalador del recopilador remoto se está copiando en el sistema remoto.</li> <li>• <b>Validación en curso:</b> SupportAssist Enterprise está verificando si el servidor remoto cumple con los requisitos previos para la configuración del recopilador remoto.</li> <li>• <b>Configuración en curso:</b> SupportAssist Enterprise está configurando los valores del recopilador remoto.</li> <li>• <b>Registro en curso:</b> el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise se comunica con el recopilador remoto una vez finalizada la configuración.</li> <li>• <b>Instalación en curso:</b> la instalación de la aplicación del recopilador remoto está en curso.</li> <li>• <b>No se ha encontrado instalador:</b> el archivo del instalador del recopilador remoto está dañado o se ha eliminado manualmente del servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise.</li> </ul>

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>No se pudo copiar:</b> el recopilador remoto no se ha podido realizar la copia en el servidor remoto.</li> <li>• <b>Error de instalación:</b> la instalación del recopilador remoto no se pudo completar satisfactoriamente.</li> <li>• <b>Error de configuración:</b> SupportAssist Enterprise no ha podido completar la configuración de los valores del recopilador remoto.</li> <li>• <b>Error de validación:</b> SupportAssist Enterprise no ha podido verificar si el servidor remoto cumple con los requisitos previos para configurar el recopilador remoto.</li> <li>• <b>Poco espacio en disco:</b> el espacio libre en la unidad de disco duro en el servidor donde está configurado el recopilador remoto es inferior a 500 MB.</li> <li>• <b>Conexión iniciada:</b> se muestra cuando se inicia una conexión durante el establecimiento de conexión al servidor de SupportAssist.</li> </ul>

#### Vínculos relacionados

[Configuración de un recopilador remoto](#)

[Visualización de las recopilaciones de dispositivos asociados con un recopilador remoto](#)

[Visualización del panel de descripción general del recopilador remoto](#)

[Visualización de dispositivos asociados con un recopilador remoto](#)

[Edición del recopilador remoto](#)

[Eliminación de recopiladores remotos](#)

## Configuración de recopiladores remotos

La ventana **Configurar recopilador remoto** permite configurar un recopilador remoto. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Configurar recopilador remoto**.

**Tabla 52. Configuración de recopiladores remotos**

Campo	Descripción
<b>Nombre del host/Dirección IP</b>	El nombre de host o la dirección IP del servidor en el que desea configurar el recopilador remoto.
<b>Nombre</b> (opcional)	Un nombre opcional que desee utilizar para facilitar la identificación del recopilador remoto en SupportAssist Enterprise.
<b>Nombre de usuario</b>	El nombre de usuario necesario para conectarse al servidor en el que desea configurar el recopilador remoto.
<b>Contraseña</b>	La contraseña que se precisa para conectarse al servidor en el que desea configurar el recopilador remoto.
<b>Rango/dirección IP</b>	La dirección IP o el rango de direcciones IP de los dispositivos que desea asociar al recopilador remoto.
<b>Agregar rango de direcciones IP</b>	Haga clic en este botón para abrir una dirección IP adicional o el campo de rango de la dirección IP.
<b>El servidor remoto se conecta a Internet mediante un servidor proxy</b>	Seleccione esta opción para introducir los valores del servidor proxy a través del cual el servidor remoto se conecta a Internet.
<b>Nombre del host/Dirección IP</b>	El nombre de host o la dirección IP del servidor proxy.

Campo	Descripción
<b>Puerto</b>	El número de puerto que utiliza el servidor proxy.
<b>Requiere autenticación</b>	Seleccione esta opción si es necesario un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy.
<b>Nombre de usuario</b>	El nombre de usuario necesario para conectarse al servidor proxy.
<b>Contraseña</b>	La contraseña necesaria para conectarse al servidor proxy.
<b>Lista de exclusiones de proxy</b>	El intervalo de direcciones IP o los intervalos de dispositivos con los que el recopilador remoto debe comunicarse directamente y no a través del servidor proxy. La dirección IP de los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se debe incluir en la lista de exclusión. Entre los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se incluyen iDRAC, arreglos de almacenamiento Compellent, VMware ESX y ESXi, y XC Series de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web.

#### Vínculos relacionados

[Configuración de un recopilador remoto](#)

## Panel de descripción general del recopilador remoto

El panel de descripción general del recopilador remoto muestra los detalles de un recopilador remoto. Este panel se muestra cuando se selecciona un recopilador remoto en la página **Recopiladores remotos**.

**Tabla 53. Panel de descripción general del recopilador remoto**

Campo	Descripción
<b>Nombre</b>	El nombre que ha proporcionado para el recopilador remoto.
<b>Dirección IP</b>	La dirección IP o el nombre de host del servidor donde esté el recopilador remoto.
<b>Estado</b>	El estado del recopilador remoto.
<b>Tipo de recopilador</b>	El tipo del recopilador.
<b>Versión</b>	La versión de la aplicación del recopilador remoto.
<b>SO</b>	El sistema operativo que se ejecuta en el servidor remoto donde está configurado el recopilador remoto.
<b>Dispositivos asignados</b>	El número total de los dispositivos asociados con el recopilador remoto.
<b>Rango de la recopilación</b>	Los rangos de direcciones IP que están asignados al recopilador remoto.
<b>Ver todos los dispositivos</b>	Haga clic para abrir la página <b>Dispositivos</b> donde se muestran todos los dispositivos que están asociados con el recopilador remoto.

#### Vínculos relacionados

[Visualización del panel de descripción general del recopilador remoto](#)

# Configuración

La pestaña **Configuración** le permite configurar las opciones disponibles en SupportAssist Enterprise. Puede señalar la pestaña **Configuración** y hacer clic en las opciones disponibles para acceder a las páginas siguientes:

- **Configuración de proxy:** para configurar los ajustes del servidor proxy disponible en su entorno. Esta configuración solo es necesaria si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet a través de un servidor proxy.
- **Preferencias:** le permite configurar sus preferencias para actualizaciones automáticas, recopilaciones de información del sistema, notificaciones por correo electrónico, informes de recomendación y el modo de mantenimiento.
- **Información de contacto:** le permite ver y actualizar los contactos principales y secundarios de SupportAssist Enterprise de su empresa.
- **Configuración de SMTP:** para configurar los detalles del servidor SMTP que utiliza su empresa. Esta configuración solo se aplica si su empresa utiliza un servidor SMTP. En caso contrario, es posible que no reciba determinadas notificaciones de correo electrónico de SupportAssist Enterprise.

## Vínculos relacionados

[Configuración de proxy](#)

[Preferencias](#)

[Información de contacto](#)

[Configuración SMTP](#)

## Configuración de proxy

La página **Configuración de proxy** le permite configurar los ajustes del servidor proxy disponible en su entorno.

En la parte superior de la página **Configuración de proxy**, se muestra el seguimiento de navegación.

**NOTA:** La configuración de los ajustes del proxy solo es necesaria si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet a través de un servidor proxy.

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

**Tabla 54. Configuración de proxy**

Campo	Descripción
Usar servidor proxy	Seleccione esta opción para habilitar la configuración del servidor proxy.
Nombre del host/Dirección IP	El nombre de host o la dirección IP del servidor proxy.
Puerto	El número de puerto que utiliza el servidor proxy.
Requiere autenticación	Seleccione esta opción si es necesario un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy.
Nombre del usuario	El nombre de usuario necesario para conectarse al servidor proxy.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al servidor proxy.
Lista de exclusiones de proxy	El intervalo de direcciones IP o los intervalos de dispositivos con los que SupportAssist Enterprise debe comunicarse directamente y no a través del servidor proxy. La dirección IP de los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se debe incluir en la lista de exclusión. Entre los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se incluyen iDRAC.

Campo	Descripción
	arreglos de almacenamiento Compellent, VMware ESX y ESXi, y XC Series de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web.

#### Vínculos relacionados

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

## Preferencias

La página **Preferencias** le permite configurar los valores de la recopilación, las actualizaciones automáticas, la configuración de los informes de recomendación y el modo de mantenimiento.

En la parte superior de la página **Preferencias**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

En la siguiente tabla proporciona información sobre las opciones que se muestran en la página **Preferencias**.

**Tabla 55. Preferencias**

Campo	Descripción
<b>Tareas automatizadas</b>	
<b>Actualizar automáticamente las siguientes funciones en SupportAssist Enterprise:</b>	Muestra las opciones que se utilizan para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones más recientes disponibles. La descarga y la instalación de las actualizaciones se realizan en segundo plano. Si se produce un problema durante la actualización, aparecerá un mensaje de error.  <b>NOTA: Dell recomienda que seleccione las actualizaciones automáticas para asegurarse de que SupportAssist Enterprise se encuentra actualizado con las funciones y mejoras más recientes.</b>
<b>Aplicación SupportAssist Enterprise</b>	Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de la aplicación SupportAssist Enterprise cada vez haya una disponible.
<b>Archivos de políticas</b>	Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de los archivos de políticas cada vez haya una disponible.
<b>Archivos de compatibilidad de productos</b>	Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de compatibilidad de los dispositivos cada vez haya una disponible.
<b>Recopilar automáticamente la información sobre el estado del sistema:</b>	
<b>A partir del día N de cada mes a las 23:00</b>	Seleccione esta opción para recopilar automáticamente la información de estado del sistema de cada tipo de dispositivo en un día de cada mes determinado aleatoriamente a las 23:00.
<b>Cuando se crea un nuevo caso de asistencia</b>	Seleccione esta opción para iniciar automáticamente la recopilación de registros del sistema cuando se genere un nuevo caso de asistencia.
<b>Configuración de correo electrónico</b>	

Campo	Descripción
<b>Cargue automáticamente información de estado del sistema recopilada en dispositivos Dell</b>	Seleccione esta opción para cargar automáticamente las recopilaciones a Dell.
<b>Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia</b>	Seleccione esta opción para recibir una notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia.
<b>Idioma de correo electrónico preferido</b>	Seleccione el idioma que desee para las notificaciones de correo electrónico.
<b>Configuración de informes de recomendación</b>	
<b>Recibir automáticamente informes de recomendación por correo electrónico</b>	Seleccione esta opción para recibir automáticamente informes de recomendación del servidor ProSupport Plus por correo electrónico.
<b>Configuración de los datos de recopilación</b>	
<b>Servidor/Hipervisor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione <b>Software</b> para recopilar la información relacionada con el software del dispositivo.</li> <li>• Seleccione <b>Registros</b> para recopilar registros del dispositivo.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Para obtener información sobre los registros que recopila SupportAssist Enterprise, consulte el documento <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Reportable Items (Elementos de informes de SupportAssist Enterprise, versión 1.1)</i> en <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</p>
<b>Almacenamiento: Fluid File System (FluidFS)</b>	Seleccione <b>Registros</b> para recopilar registros del dispositivo.
<b>Almacenamiento: Peer Storage (PS)/EqualLogic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione <b>Datos de diagnóstico (recopilación de diagnóstico)</b> para recopilar información de diagnóstico del dispositivo.</li> <li>• Seleccione <b>Prueba de conectividad entre arreglos (prueba de ping)</b> para recopilar el resultado de la prueba de ping del dispositivo.</li> </ul>
<b>Almacenamiento: PowerVault</b>	Seleccione <b>Datos de asistencia</b> para recopilar datos de asistencia del dispositivo.
<b>Almacenamiento: Storage Center (SC)/Compellent</b>	Seleccione <b>Registros</b> para recopilar registros del dispositivo.
<b>Software: Kit HIT/VSM para VMware</b>	Seleccione <b>Registros avanzados</b> para recopilar registros del dispositivo.
<b>Configuración de la información de identificación</b>	
<b>Incluir la información de identificación en los datos enviados a Dell</b>	<p>Seleccione esta opción para permitir el envío de información de identidad a Dell.</p> <p><b>NOTA:</b> Si desmarca esta opción, las opciones de configuración para la recopilación de datos de diagnóstico y los registros en Configuración de los datos de recopilación se deshabilitan automáticamente.</p>
<b>Modo de mantenimiento</b>	
<b>Suspender temporalmente la actividad de generación de casos (por ejemplo, con fines de inactividad, solución de problemas externa, etc.)</b>	Seleccione esta opción para establecer todos los dispositivos en modo de mantenimiento. Durante el modo de mantenimiento, no se abre ningún caso nuevo de asistencia.

## Vínculos relacionados

- [Habilitación o deshabilitación de las actualizaciones automáticas](#)
- [Configuración de los valores de notificación de correo electrónico](#)
- [Habilitación y deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema al crear un caso](#)
- [Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos](#)
- [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad](#)
- [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel global](#)

## Información de contacto

La página **Información de contacto** le permite ver y editar la información de contacto primaria y secundaria. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la página **Información de contacto**.

En la parte superior de la página **Información de contacto**, se muestra el seguimiento de navegación.

**NOTA:** Es obligatorio proporcionar información para todos los campos, excepto para el número de teléfono alternativo.

Tabla 56. Información de contacto

Campo	Descripción
<b>Nombre de la empresa</b>	El nombre de la empresa.
<b>Principal</b>	Seleccione esta opción para ver o editar la información de contacto principal.
<b>Secundario</b>	Seleccione esta opción para ver o editar la información de contacto secundaria.
<b>Nombre</b>	El nombre del contacto principal o secundario.
<b>Apellido</b>	El apellido del contacto principal o secundario.
<b>Número de teléfono</b>	El número de teléfono del contacto principal o secundario.
<b>Número de teléfono alternativo</b>	El número de teléfono alternativo del contacto principal o secundario.
<b>Dirección de correo electrónico</b>	La dirección de correo electrónico del contacto principal o secundario.
<b>País</b>	Ver o seleccionar el país.
<b>Método preferido de contacto</b>	Seleccione el método de contacto preferido. Las opciones posibles son: <ul style="list-style-type: none"><li>· <b>Teléfono</b></li><li>· <b>Correo electrónico</b></li></ul>
<b>Horas de contacto preferidas</b>	Las horas en las que prefiere que el servicio de asistencia técnica se ponga en contacto con su contacto principal o secundario en el caso de que haya problemas con los dispositivos supervisados.
<b>Zona horaria</b>	La zona horaria del contacto principal o secundario.
<b>Envío de piezas (opcional)</b>	
<b>Dirección</b>	La dirección donde debe enviarse una pieza de repuesto.

Campo	Descripción
Ciudad/Localidad	
País/Territorio	
Estado/Provincia/Región	
Código postal	
CNPJ IE	Solo para Brasil: el número CNPJ e IE de su empresa.

#### Vínculos relacionados

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

## Configuración SMTP

La página **Configuración SMTP** le permite configurar los valores del servidor SMTP (servidor de correo electrónico). Si su empresa utiliza un servidor SMTP, Dell recomienda que configure los valores del servidor SMTP.

En la parte superior de la página **Configuración SMTP**, se muestra el seguimiento de navegación.

**NOTA:** SupportAssist Enterprise utiliza el servidor SMTP para enviarle notificaciones por correo electrónico del estado de conectividad y del dispositivo. No recibirá las notificaciones por correo electrónico si:

- Su empresa no utiliza un servidor SMTP
- Su empresa utiliza un servidor SMTP, pero los valores del servidor SMTP no están configurados o están configurados incorrectamente.

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

**Tabla 57. Configuración SMTP**

Campo	Descripción
Usar servidor SMTP	Seleccione esta opción para habilitar la configuración de los valores del servidor de correo electrónico.
Nombre del host/Dirección IP	El nombre de host o la dirección IP del servidor de correo electrónico.
Puerto	El número de puerto que se utiliza en el servidor de correo electrónico.
Requiere autenticación	Seleccione esta opción si es necesario un nombre de usuario y una contraseña para iniciar sesión en el servidor de correo.
Nombre del usuario	El nombre de usuario necesario para conectarse al servidor de correo.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al servidor de correo.
Usar SSL	Seleccione esta opción para utilizar la comunicación segura para el envío de mensajes de correo electrónico.

#### Vínculos relacionados

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






# Prueba de conectividad de la red

La página **Prueba de conectividad de la red** le permite probar la conectividad de SupportAssist Enterprise en los recursos de red dependientes.

En la parte superior de la página **Prueba de conectividad de la red**, se muestra el seguimiento de navegación.

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página **Prueba de conectividad de la red**.

**Tabla 58. Prueba de conectividad**

Campo	Descripción
Casilla de verificación	Seleccione las casillas de verificación apropiadas para probar el estado de conectividad que desea comprobar.
Prueba	Los recursos de red dependientes que puede probar. Las opciones posibles son: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Conectividad de Internet</b></li><li>• <b>Servidor SMTP</b></li><li>• <b>Servidor Dell FTP</b></li><li>• <b>Servidor de carga de Dell</b></li><li>• <b>Servidor de SupportAssist Enterprise</b></li></ul>
Descripción	Describe el propósito de cada prueba.
Estado de la conectividad	Muestra un icono y un mensaje que indica el estado de la conectividad. Los estados posibles son: <ul style="list-style-type: none"><li>•  <b>No configurado</b> (solo es aplicable para la prueba del servidor SMTP): los valores del servidor SMTP no están configurados en SupportAssist Enterprise. Si su empresa utiliza un servidor SMTP (servidor de correo electrónico), Dell recomienda que configure la <b>Configuración de SMTP</b> en SupportAssist Enterprise.</li><li>•  <b>En curso</b>: la prueba de conectividad se está realizando en estos momentos.</li><li>•  <b>Conectado</b>: la prueba de conectividad es satisfactoria.</li><li>•  <b>Error</b>: la prueba de conectividad no se ha realizado correctamente.</li></ul> <p> <b>NOTA:</b> Se muestra el estado de Error como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.</p>
Última verificación	La fecha y la hora de la última verificación del estado de conectividad.
Prueba de conectividad	Haga clic para realizar las pruebas de conectividad seleccionadas.

## Vínculos relacionados

[Realización de la prueba de conectividad](#)




# Prueba de SupportAssist Enterprise

La página **Prueba de SupportAssist Enterprise** permite verificar la capacidad de SupportAssist Enterprise para ejecutar tareas específicas.

En la parte superior de la página **Prueba de SupportAssist Enterprise**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página **Prueba de SupportAssist Enterprise**.

**Tabla 59. Prueba de SupportAssist Enterprise**

Campo	Descripción
Casilla de verificación	Seleccione la casilla de verificación apropiada para probar la tarea que desea comprobar.
<b>Prueba</b>	La característica que puede probar. La opción disponible es <b>Creación de casos</b> , que permite verificar la capacidad de SupportAssist Enterprise para crear un caso de asistencia con la asistencia técnica.
<b>Descripción</b>	Describe el propósito de la prueba.
<b>Estado</b>	<p>Muestra un icono y un mensaje que indica el estado de la prueba. Los estados posibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>No válido:</b> la tarea de creación de casos de asistencia no se ha probado.</li> <li>·  <b>En curso:</b> la prueba de la creación de casos de asistencia está en curso.</li> <li>·  <b>Preparado para crear casos:</b> SupportAssist Enterprise puede crear casos correctamente.</li> <li>·  <b>No se ha podido crear el caso:</b> SupportAssist Enterprise no puede crear casos de asistencia a causa del posible problema con el flujo de trabajo de la creación de casos de asistencia.</li> </ul>
<b>Última verificación</b>	La fecha y la hora de la última verificación del estado.
<b>Ejecutar pruebas</b>	Haga clic para realizar la prueba seleccionada.

**Vínculos relacionados**

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

## Apéndice de código de error

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

**Tabla 60. Apéndice de código de error**

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre_de_dispositivo</i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> <li>· Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</p>
3000_6 3000_9 3000_11	Un componente necesario para la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se ha podido descargar.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Asegúrese de que el sistema disponga de conectividad a Internet.</li> <li>2 Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que el sistema tenga conectividad con los recursos dependientes.</li> <li>3 Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> </ol> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</p>
3000_7	La instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se admite en el sistema operativo que se ejecuta en <i>nombre_de_dispositivo</i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> <li>· Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</p>
3000_8	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre_de_dispositivo</i> .	<p>Intente reparar la instalación de SupportAssist Enterprise:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Abra <b>Panel de Control</b>.</li> <li>2 En <b>Programas</b>, haga clic en <b>Desinstalar un programa</b>.</li> </ol>

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<p>3 En la ventana <b>Programas y características</b> seleccione <b>Dell SupportAssist</b> y haga clic en <b>Cambiar</b>.</p> <p>4 En la ventana <b>Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist Enterprise</b>, haga clic en <b>Siguiente</b>.</p> <p>5 Haga clic en <b>Reparar</b> y, a continuación, en <b>Instalar</b>.</p> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir más ayuda.</p>
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre_de_dispositivo</i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> <li>• Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</p>
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre_de_dispositivo</i> .	<p>Asegúrese de que el dispositivo es accesible y las credenciales de dispositivo configurado tienen derechos de administrador y, a continuación, realice una de las acciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> <li>• Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</p>
3000_18	Un servicio necesario para la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está en ejecución o no está habilitado en <i>nombre_de_dispositivo</i> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el dispositivo está ejecutando Microsoft Windows, asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando.</li> <li>• Si el dispositivo está ejecutando Linux, asegúrese de que SSH está habilitado.</li> </ul> <p>Para obtener más información, consulte <a href="#">Otros servicios</a>.</p>
3000_19	Un servicio necesario para la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está en ejecución en <i>nombre_de_dispositivo</i> .	<p>Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo. Para obtener más información, consulte <a href="#">Otros servicios</a>.</p>
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre_de_dispositivo</i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> </ul>

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41 3000_42 3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59		<ul style="list-style-type: none"> <li>Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</p>
3000_52 3000_53	<p>Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre_de_dispositivo</i>.</p>	<p>Asegúrese de que el puerto 22 está abierto y SSH está habilitado en el sistema y, a continuación, realice una de las acciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> <li>Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</p>
3000_60	<p>Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre_de_dispositivo</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compruebe si el dispositivo es accesible.</li> <li>Compruebe si las credenciales dispositivo configurado tienen derechos de administrador.</li> <li>Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> <li>Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul>

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<p><i>Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</p> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</p>
3000_62	El tiempo permitido para la instalación de OMSA ha caducado.	<p>Inicie sesión en el dispositivo y compruebe si OMSA está instalado. Si OMSA no está instalado, seleccione el dispositivo y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>. Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</p>
4000_500	Este dispositivo ha generado un número de alertas inusual que excede el límite de umbral establecido. SupportAssist Enterprise se ha puesto temporalmente en modo de mantenimiento. Durante este periodo, SupportAssist Enterprise no procesará ninguna alerta de este dispositivo.	Asegúrese de que el estado de este dispositivo se haya restaurado para operaciones de SupportAssist Enterprise óptimas.
5000_1	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo debido a un error inesperado.	Debe intentar configurar los valores de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> o configurar manualmente los valores de SNMP. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte <a href="#">Configuración de un destino de alerta en una iDRAC usando la interfaz web</a> .
5000_2	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) no tiene la licencia necesaria instalada.	Asegúrese de que la iDRAC tenga la licencia Express o Enterprise instalada y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> .
5000_3	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque todos los campos configurables de la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) están ocupados.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte <a href="#">Configuración de un destino de alerta en una iDRAC usando la interfaz web</a> .
5000_4	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque las credenciales que ha introducido no tienen los privilegios obligatorios.	Asegúrese de que las credenciales tengan privilegios de Administrador o de Operador en la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_5	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque ha fallado un intento de conexión a la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC).	Asegúrese de que la iDRAC sea accesible desde el sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_6	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque las credenciales que ha introducido no son válidas.	Asegúrese de que las credenciales son válidas y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> en el panel Descripción general del dispositivo. Si el problema continúa,

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		póngase en contacto con su administrador del sistema para obtener ayuda.
5000_7 5000_8	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo debido a un error inesperado.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte <a href="#">Configuración de un destino de alerta en una iDRAC usando la interfaz web</a> .
5000_9	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque la cuenta de usuario no tiene los privilegios suficientes en el dispositivo.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte <a href="#">Configuración manual del destino de la alerta (Windows)</a> o <a href="#">Configuración manual del destino de la alerta (Linux)</a> .
5000_10	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque no se ha proporcionado la dirección IP/ nombre de host del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise.	Si ha ejecutado el archivo de secuencia de comandos para establecer los valores de SNMP, asegúrese de haber introducido la dirección IP del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise como argumento.
5000_11	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio SNMP no está instalado en el dispositivo.	Instale manualmente el servicio SNMP en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_12	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque SupportAssist Enterprise no admite el sistema operativo en ejecución en el dispositivo.	Para obtener información sobre los sistemas operativos compatibles con SupportAssist Enterprise, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1), en <a href="#">Dell.com/ServiceabilityTools</a> .
5000_13	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio SNMP no se ha iniciado.	Inicie manualmente el servicio SNMP en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> .
5000_14	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio WMI está deshabilitado.	Inicie manualmente el servicio WMI en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_15	SupportAssist Enterprise ha configurado los valores de SNMP con éxito, pero la prueba automatizada para comprobar que la configuración de SNMP no fue satisfactoria.	Para resolver el problema, compruebe la configuración de red y asegúrese de que el puerto SNMP (162) está abierto.
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error técnico.	Para resolver este problema, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.
6000_02	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se puede acceder al dispositivo.	Asegúrese de que se puede acceder al dispositivo desde el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise y, a continuación, vuelva a intentar la operación.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
6000_03	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nombre de host del dispositivo no se pudo resolver para una dirección IP.	Si el dispositivo es un miembro de un dominio, asegúrese de que el nombre de host del dispositivo se ha agregado en el servidor DNS y vuelva a intentar la operación.
6000_4 6000_5	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error interno.	Para resolver este problema, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.
6000_6 6000_8 6000_9	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo y vuelva a intentar la operación.
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo.</li> <li>Asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador o de raíz en el dispositivo.</li> </ul>
6000_10	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo no tienen los privilegios necesarios.	Asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador o de raíz en el dispositivo y vuelva a intentar la operación.
6000_16	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Para resolver este problema, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.
6000_17	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no admite esta operación.	No aplicable.
6000_18 6000_20 6000_22	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de sucesos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo y vuelva a intentar la operación.
SA-0001	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el recuento de dispositivos es superior a 300.	Asegúrese de que el recuento de dispositivos es inferior a 300 y vuelva a intentar la operación.
SA-0002	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el archivo .csv está vacío.	Asegúrese de que el archivo .csv no está vacío y vuelva a intentar la operación.
SA-0003	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el archivo .csv está dañado.	Asegúrese de que el archivo .csv no está dañado y vuelva a intentar la operación.
SA-0004	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el archivo .csv no está disponible en la ubicación especificada.	Asegúrese de que el archivo .csv está disponible en la ubicación especificada y vuelva a intentar la operación.
SA-0006	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el archivo .csv no es válido.	Asegúrese de que el archivo .csv es válido y vuelva a intentar la operación.
SA-0007	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el archivo importado no contiene un encabezado válido.	Asegúrese de que el sistema que está ejecutando SupportAssist Enterprise y el archivo importado contiene un encabezado válido.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-0008	La operación de importación de dispositivos se ha cancelado.	No aplicable.
SA-0009	SupportAssist Enterprise no puede importar uno o más dispositivos porque las credenciales de los dispositivos no estaban incluidas en el archivo .csv.	Asegúrese de que las credenciales de los dispositivos están incluidas en el archivo .csv y vuelva a intentar la operación.
SA-0011	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el archivo .csv ya existe.	Elimine el archivo .csv disponible en la ubicación temporal: <b>C:\Users\<nombre del="" usuario="">\AppData\Local\temp</nombre></b> y vuelva a intentar la operación.
SA-0012	SupportAssist Enterprise no puede agregar los dispositivos porque el nombre de host o la dirección IP y el tipo facilitados no son correctos.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con el nombre de host o la dirección IP y el tipo de dispositivo correctos.
SA-0005	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que tanto el sistema que ejecuta SupportAssist Enterprise como el dispositivo que intenta agregar estén conectados a la red y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0010	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nombre de host o la dirección IP facilitados no son correctos.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con el nombre de host o la dirección IP correctos.
SA-0015	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque se ha producido un error desconocido durante la detección del dispositivo.	<p>Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> <li>Asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador/raíz.</li> </ul>
SA-0020	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el dispositivo ya se ha añadido.	No aplicable.
SA-0025	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Compruebe si el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.
SA-0030	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña no son correctos.	Compruebe la información del dispositivo, asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador/raíz y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
SA-0035	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se ha facilitado la contraseña habilitada.	Introduzca la contraseña habilitada y vuelva a intentar agregar el dispositivo.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-0040	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el <i>nombre</i> ya lo está usando otro dispositivo.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con cualquier otro nombre.
SA-0045	La identificación o la cancelación de este dispositivo ya están en curso.	No aplicable.
SA-0050	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Compruebe si el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> .
SA-0055	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se admite el dispositivo.	Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> .
SA-0060	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque se ha eliminado o movido un archivo necesario.	Reinicie Dell SupportAssist Service en el sistema que ejecuta SupportAssist Enterprise, y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0065	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque las credenciales introducidas no tienen privilegios de superusuario.	Introduzca las credenciales que tienen privilegios de superusuario y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0070	No se admite la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en este dispositivo.	No aplicable.
SA-0075	SupportAssist Enterprise ha detectado que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está instalado en el dispositivo. Se requiere la instalación de OMSA para generar alertas para eventos de hardware que se produzcan en el dispositivo.	No aplicable.
SA-0080	SupportAssist Enterprise ha detectado que los servicios de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se están ejecutando en el dispositivo.	Para lograr un funcionamiento óptimo de SupportAssist Enterprise, debe reiniciar los servicios de OMSA.
SA-0085	SupportAssist Enterprise ha detectado que la versión x.x de los servicios de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalada en el dispositivo.	Para lograr un funcionamiento óptimo de SupportAssist Enterprise, Dell recomienda actualizar OMSA a la versión x.x.
SA-0090	SupportAssist Enterprise ha detectado que la versión x.x de los servicios de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalada en el dispositivo.	Se recomienda descargar e instalar la versión x.x de OMSA en el dispositivo.
SA-0095	SupportAssist Enterprise no puede comprobar la versión de OMSA instalada en el dispositivo.	Para resolver este problema, consulte <a href="#">No se pudo comprobar la versión de OMSA</a> .
SA-0100	La versión recomendada de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ya está instalada en el dispositivo.	No aplicable.
SA-0105	SupportAssist Enterprise supervisa el dispositivo a través de la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC).	No aplicable.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
	Por tanto, no es necesario instalar ni actualizar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA).	
SA-0110	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no tiene una licencia válida.	Asegúrese de que la iDRAC tiene una licencia válida Enterprise o Express, y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-0115	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se admite el sistema operativo.	No aplicable.
SA-0120	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo porque se ha desactivado un servicio necesario en <i>nombre_de_dispositivo</i> .	Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar agregar dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte <a href="#">Otros servicios</a> .
SA-0125	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se ha recibido una respuesta dentro del límite de tiempo predefinido.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo. Para obtener más información sobre la solución de problemas, consulte <a href="#">No se puede agregar el dispositivo</a> .
SA-0130	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte <a href="#">No se puede agregar el dispositivo</a> .
SA-0135	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el tipo de dispositivo que ha seleccionado no es correcto.	Asegúrese de seleccionar el tipo de dispositivo correcto y vuelva a intentarlo.
SA-0140	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se ha podido conectar con el dispositivo.	<p>Proceda del siguiente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que los puertos necesarios están abiertos en el dispositivo. Para obtener más información sobre los puertos necesarios, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 User's Guide</i> (Guía del usuario de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="#">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> <li>Asegúrese de que selecciona el tipo de dispositivo correcto. Compruebe si el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="#">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul>
SA-0145	SupportAssist no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se han facilitado las credenciales del dispositivo.	Introduzca las credenciales del dispositivo y vuelva a intentarlo.
SA-0150	SupportAssist no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo no se han facilitado o no eran correctas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Introduzca las credenciales del dispositivo.</li> <li>Asegúrese de que las credenciales del dispositivo sean correctas.</li> </ol>
SA-0155	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque se trata de una dirección IP de miembro de Dell Peer Storage o EqualLogic.	Intente agregar de nuevo el dispositivo con la dirección IP de grupo de Dell Peer Storage o EqualLogic.
SA-0160	La dirección IP que ha introducido es una dirección IP de miembro de Dell Peer Storage/EqualLogic.	Asegúrese de agregar el dispositivo utilizando la dirección IP de grupo.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-1005	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que tanto el sistema que ejecuta SupportAssist Enterprise como el dispositivo estén conectados a la red y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-1010	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error inesperado.	Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar editar las credenciales del dispositivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte la ayuda en línea.</li> <li>· Asegúrese de que las credenciales introducidas tienen privilegios de administrador o raíz.</li> </ul>
SA-1015	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña son incorrectos.	Compruebe el nombre de usuario y la contraseña, asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador/raíz y vuelva a intentarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
SA-1025	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre_de_dispositivo</i> , ya que el introducido ya está en uso por otro dispositivo.	Introduzca cualquier otro nombre y, a continuación, vuelva a intentar la edición de las credenciales del dispositivo.
SA-1030	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque las credenciales introducidas no tienen derechos de superusuario.	Introduzca las credenciales que tienen derechos de superusuario y, a continuación, vuelva a intentar guardar las credenciales del dispositivo.
SA-1035	SupportAssist Enterprise no puede actualizar las credenciales del dispositivo porque se ha desactivado un servicio necesario en el dispositivo.	Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar editar las credenciales del dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte <a href="#">Otros servicios</a> .
SA-1040	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte <a href="#">No se pueden editar las credenciales del dispositivo</a> .
SA-0165 SA-1045	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque no es posible conectarse al dispositivo.	Proceda del siguiente modo: <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Asegúrese de que el puerto FTP esté abierto.</li> <li>2 Introduzca el valor correcto de las credenciales del dispositivo.</li> <li>3 Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</li> </ol>
SA-2000	SupportAssist Enterprise no puede establecer las conexiones necesarias para crear automáticamente los casos con el servicio de asistencia técnica.	Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la conexión a Internet se ha realizado correctamente.
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	SupportAssist Enterprise no puede establecer las conexiones necesarias para crear automáticamente los casos con el servicio de asistencia técnica.	No aplicable.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.
SA-4073 SA-4074	SupportAssist Enterprise no puede empaquetar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.
SA-4075 SA-4080	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo.</li> <li>• Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul>
SA-4085 SA-4090	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el servicio WS-Man se está ejecutando en el dispositivo.</li> <li>• Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>. Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</li> </ul>
SA-4110 SA-4115 SA-4120	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el servicio SNMP se está ejecutando en el dispositivo.</li> <li>• Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>. Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</li> </ul>
SA-4125 SA-4130	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el servicio Symbol SDK se está ejecutando en el dispositivo.</li> <li>• Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>. Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</li> </ul>
SA-4135 SA-4140	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el servicio vSphere SDK se está ejecutando en el dispositivo.</li> <li>• Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>. Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</li> </ul>

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4145 SA-4150	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que el servicio REST API se está ejecutando en el dispositivo.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>. Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</li> </ul>
SA-4095 SA-4100 SA-4105	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul>
SA-4155	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se puede acceder al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que el dispositivo es accesible desde el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul>
SA-4160	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque la dirección IP del dispositivo no es válida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con la dirección IP correcta del dispositivo.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul>
SA-4165	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se ha podido completar correctamente la descarga de un archivo de certificado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compruebe la configuración del servidor de seguridad y la red para asegurarse de que la descarga del archivo del certificado no está bloqueada.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul>
SA-4170 SA-4175	SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo.</li> <li>Asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador o de raíz en el dispositivo.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul>
SA-4180	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se admite el dispositivo.	Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 1.1) en <a href="https://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> .
SA-4185	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con las credenciales de una cuenta de usuario con privilegios de raíz. Consulte <a href="#">Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise (Linux)</a>.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul>

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4190	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte <a href="#">No se ha podido recopilar información del sistema</a> .
SA-4500	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el servidor de recepción alojado en Dell no está accesible.	Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.
SA-4501 SA-4502	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.
SA-4511 SA-4512 SA-15000 SA-15001 SA-15002	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realice la <b>Prueba de conectividad de red</b> y asegúrese de que la conectividad con el <b>Servidor de carga de Dell</b> es correcta.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul>
SA-15011 SA-15012	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realice la <b>Prueba de conectividad de red</b> y asegúrese de que la conectividad con el <b>Servidor de carga de Dell</b> es correcta.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul>
SA-4513 SA-15013	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un token de archivo no válido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realice la <b>Prueba de conectividad de red</b> y asegúrese de que la conectividad con el <b>Servidor de carga de Dell</b> es correcta.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</p>
SA-4514 SA-15014	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el archivo de recopilación está corrupto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realice la <b>Prueba de conectividad de red</b> y asegúrese de que la conectividad con el <b>Servidor de carga de Dell</b> es correcta.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.</p>
SA-4521 SA-15021	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se puede acceder al servidor de proxy.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise.</li> <li>Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul> <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4522 SA-15022	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise.</li> <li>Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul> <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-4523 SA-15023	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña del servidor de proxy no son correctos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy que ha introducido en SupportAssist Enterprise son correctos.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul> <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-4524 SA-15024	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido con el acceso al servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise.</li> <li>Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible.</li> <li>Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul> <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-4550	SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema del dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el espacio disponible en el disco duro del servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise es extremadamente bajo.	Para obtener más información sobre los requisitos de espacio en el disco duro para instalar y utilizar SupportAssist Enterprise, consulte <a href="#">Requisitos de hardware</a> .
SA-30130	SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> en el grupo <b>Provisional</b> porque no se ha podido completar una verificación necesaria.	Para agregar el dispositivo, vuelva a validar el dispositivo más adelante.
SA-30180	SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> en el grupo <b>Provisional</b> porque el dispositivo no cuenta con la licencia necesaria.	Para agregar el dispositivo, asegúrese de que la licencia de iDRAC Enterprise está instalada en el dispositivo y vuelva a validar el dispositivo.
SA-30260	SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> en el grupo <b>Provisional</b> porque SupportAssist no está habilitado en Enterprise Manager.	Para agregar el dispositivo, asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager y vuelva a validar el dispositivo.
SA-20005	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el adaptador ya está instalado en el sistema o los dispositivos asociados al adaptador ya están agregados.	No aplicable.
SA-20010	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el <i>nombre</i> ya lo está usando otro adaptador.	Vuelva a intentar agregar el adaptador con otro nombre.

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SA-20015	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> debido a un error desconocido.	Vuelva a intentar agregar el adaptador.
SA-20020	SupportAssist no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque las credenciales del grupo de gestión son incorrectas.	Introduzca las credenciales del grupo de gestión correctas e inténtelo de nuevo.
SA-20025	SupportAssist Enterprise no puede acceder al sistema donde está configurado el adaptador o el servicio del adaptador no se está ejecutando en el sistema remoto.	Compruebe lo siguiente y vuelva a intentarlo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Se puede acceder al adaptador desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.</li> <li>El puerto 5700 está abierto en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.</li> <li>El servicio del adaptador de SupportAssist Enterprise se está ejecutando.</li> </ul>
SA-20030	SupportAssist Enterprise no puede alcanzar el sistema donde está instalado el adaptador.	Compruebe lo siguiente y vuelva a intentarlo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Las credenciales del grupo de gestión son correctas.</li> <li>El adaptador está conectado al grupo de gestión.</li> <li>El servicio del adaptador de SupportAssist Enterprise se está ejecutando.</li> </ul>
SA-20035	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque este tiene una clave no válida.	Intente volver a agregar el adaptador con una clave válida.
SA-20040	SupportAssist Enterprise no puede acceder al adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque la instancia de Microsoft System Center Operations Manager no está disponible o el servicio Microsoft System Center Operations Manager no se está ejecutando.	Compruebe lo siguiente y vuelva a intentarlo: <ul style="list-style-type: none"> <li>La instancia de Microsoft System Center Operations Manager está disponible.</li> <li>El servicio Microsoft System Center Operations Manager se está ejecutando.</li> </ul>
SA-20045	SupportAssist Enterprise no puede acceder al adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque las credenciales del grupo de gestión son incorrectas o no cuentan con suficientes privilegios.	Introduzca las credenciales del grupo de gestión correctas e inténtelo de nuevo.
SA-20050 SA-20065 SA-20070 SA-20075 SA-20080 SA-20085 SA-20090	SupportAssist Enterprise no puede acceder al adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> debido a un error desconocido.	No aplicable.
SA-20404	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no está disponible o no se puede acceder a él.	Compruebe que el adaptador está disponible y sus detalles son correctos e inténtelo de nuevo.
SA-21005	SupportAssist Enterprise no puede editar los detalles del adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el <i>nombre</i> ya está siendo usado por otro adaptador.	Introduzca otro nombre para el adaptador e inténtelo de nuevo.

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SA-21010	SupportAssist Enterprise no puede editar los detalles del adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> debido a un error desconocido.	Vuelva a intentar editar los detalles del adaptador más tarde.
SA-21015	SupportAssist Enterprise no puede editar los detalles del adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque los detalles del adaptador son incorrectos.	Compruebe que los detalles del adaptador son correctos e inténtelo de nuevo.
SA-21404	SupportAssist Enterprise no puede editar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el adaptador no es accesible.	Compruebe que los detalles del adaptador son correctos e inténtelo de nuevo.
SA-20095	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no se ha podido establecer una conexión con el sistema.	Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentar la operación: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Asegúrese de que las credenciales sean correctas.</li> <li>· Asegúrese de que tiene privilegios de administrador.</li> </ul>
SA-20100	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque hay poco espacio en disco en el sistema.	Asegúrese de que el sistema remoto dispone del suficiente espacio libre en el disco duro necesario para la instalación del adaptador e inténtelo de nuevo.
SA-20105	SupportAssist Enterprise no puede copiar el archivo del instalador en el sistema.	Asegúrese de que el sistema es accesible y el archivo del instalador está presente en la ubicación requerida.
SA-20110	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no se pudo completar la instalación del adaptador correctamente.	Vuelva a intentar configurar el adaptador.
SA-20115	SupportAssist Enterprise no puede iniciar el servicio del adaptador en el sistema.	Compruebe que la instalación del adaptador es correcta y que el archivo de configuración cuenta con los valores correctos.
SA-20120	SupportAssist Enterprise no puede copiar el archivo de configuración.	Asegúrese de que el archivo de configuración generado no está vacío y que el sistema está accesible.
SA-20125	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el adaptador de OpenManage Essentials ya está instalado en el sistema.	Asegúrese de que el adaptador de OpenManage Essentials no está instalado en el sistema y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-20130	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el estado del puerto de red necesario no se ha podido verificar.	Asegúrese de que el sistema se está ejecutando en un sistema operativo Windows y que el puerto WMI (135) está abierto en el sistema.
SA-20135	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque OpenManage Essentials no está ejecutándose en el sistema remoto.	Asegúrese de que los servicios de OpenManage Essentials se están ejecutando y vuelva a intentar la operación.
SA-20140	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> en el sistema <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a alguno de los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>· OpenManage Essentials no está instalado en el sistema</li> <li>· El adaptador no es compatible con la versión de OpenManage Essentials instalada en el sistema</li> </ul>	Asegúrese de que OpenManage Essentials versión 2.3 o superior se encuentra instalado en el sistema e intente la operación de nuevo.

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SA-20145	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no se ha encontrado el instalador del adaptador de OpenManage Essentials en la ubicación necesaria.	Instale SupportAssist Enterprise de nuevo y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-20150	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el sistema operativo instalado en el sistema remoto no tiene una arquitectura de 64 bits.	Asegúrese de que el sistema remoto se está ejecutando en un sistema operativo Windows de 64 bits e inténtelo de nuevo.
SA-20155	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque la versión de OpenManage Essentials instalada en el sistema no es compatible con el adaptador de OpenManage Essentials.	Asegúrese de que la versión 2.3 o superior de OpenManage Essentials se encuentra instalada en el sistema e intente la operación de nuevo.
SA-20160	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el paquete Microsoft .NET no está instalado en el sistema.	Asegúrese de que el paquete de Microsoft .NET se encuentra instalado en el sistema remoto e inténtelo de nuevo.
SA-20165	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque la versión del paquete Microsoft .NET instalada en el sistema remoto no es compatible con el adaptador de OpenManage Essentials.	Asegúrese de que el paquete de Microsoft .NET, versión 4.0 o posterior, se encuentra instalado en el sistema remoto y, a continuación, inténtelo de nuevo.
SA-20170	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque Microsoft System Center Operations Manager no está instalado en el sistema remoto.	Asegúrese de que Microsoft System Center Operations Manager se encuentra instalado en el sistema remoto y, a continuación, intente la operación de nuevo.
SA-20175	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque la versión de Microsoft System Center Operations Manager instalada en el sistema remoto no es compatible con el adaptador de Microsoft System Center Operations Manager.	Asegúrese de que Microsoft System Center Operations Manager versión 7.0 o posterior ya se encuentra instalado en el sistema remoto y, a continuación, inténtelo de nuevo.
SA-20180	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el servicio de Microsoft System Center Operations Manager no está ejecutándose en el sistema remoto.	Asegúrese de que el servicio de Microsoft System Center Operations Manager se está ejecutando y, a continuación, inténtelo de nuevo.
SA-20185	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el adaptador de Microsoft System Center Operations Manager ya está instalado en el sistema remoto.	Asegúrese de que el adaptador de System Center Operations Manager no se haya instalado anteriormente en el sistema remoto y, a continuación, inténtelo de nuevo.
SA-20190	SupportAssist Enterprise no puede editar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no se ha podido establecer una conexión con el sistema remoto.	Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentar la operación: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Asegúrese de que las credenciales sean correctas.</li> <li>· Asegúrese de que tiene privilegios de administrador.</li> </ul>
SA-20200	SupportAssist Enterprise no puede editar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no está instalado en el sistema remoto.	No aplicable.

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SA-20205	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> debido a un error durante la validación.	Elimine el adaptador y, a continuación, pruebe a configurarlo de nuevo.
SA-20210	SupportAssist Enterprise no puede sincronizar los dispositivos a través del adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> .	Seleccione el adaptador y realice una sincronización de dispositivos manual.
SA-20215	SupportAssist Enterprise no puede eliminar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no está presente en el sistema.	No aplicable.
SA-30005	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque este ya está agregado.	Puede que ya haya agregado el recopilador remoto utilizando otra dirección IP.
SA-30010	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el nombre proporcionado <i>nombre</i> ya está siendo usado por otro recopilador remoto.	Proporcione un nombre diferente e inténtelo de nuevo.
SA-30015	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el rango de direcciones IP proporcionado <i>rango_de_direcciones_IP</i> se superpone al rango de direcciones IP de otro recopilador remoto.	Proporcione un rango de direcciones IP que se excluyan mutuamente e inténtelo de nuevo.
SA-30020	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque hay otra operación en curso.	Vuelva a intentar la operación más tarde.
SA-30025	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque las credenciales proporcionadas por el sistema remoto son incorrectas.	Proporcione las credenciales correctas y vuelva a intentarlo.
SA-30404	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el recopilador remoto no es válido o no es accesible.	Verifique los detalles de recopilador remoto y vuelva a intentarlo.
SA-30405	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la dirección IP de inicio es superior a la dirección IP de fin.	Proporcione el rango de direcciones IP correcto e inténtelo de nuevo.
SA-30406	SupportAssist Enterprise no puede eliminar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque actualmente hay otra operación en curso.	Vuelva a intentar la operación más tarde.
SA-30408	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el <i>nombre</i> ya está siendo utilizado por otro recopilador remoto.	Proporcione un nombre diferente e inténtelo de nuevo.
SA-30409	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i>	Verifique las credenciales de recopilador remoto y vuelva a intentarlo.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
	porque las credenciales del recopilador remoto son incorrectas.	
SA-30410	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el recopilador no es válido o no es accesible.	Verifique los detalles de recopilador remoto y vuelva a intentarlo.
SA-30411	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el rango de direcciones IP proporcionado <i>rango_de_direcciones_IP</i> se superpone al rango de direcciones IP de otro recopilador remoto.	Proporcione un rango de direcciones IP que se excluyan mutuamente e inténtelo de nuevo.
SA-30412	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la dirección IP de inicio es superior a la dirección IP de fin.	Proporcione el rango de direcciones IP correcto e inténtelo de nuevo.
SA-30413	SupportAssist Enterprise no puede actualizar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque hay otra operación en curso.	Vuelva a intentar la operación más tarde.
SA-30414	SupportAssist Enterprise no puede conectarse al recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque se ha producido un error interno.	Compruebe que la aplicación del recopilador remoto se está ejecutando e intente la operación de nuevo.
SA-30415	SupportAssist Enterprise no puede conectarse al recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque se ha producido un error interno.	Actualice las credenciales del recopilador remoto, asegúrese de que la aplicación del recopilador remoto está funcionando e inténtelo de nuevo.
SA-30416	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el rango de direcciones IP proporcionado <i>rango_de_direcciones_IP</i> se superpone al rango de direcciones IP del mismo recopilador remoto.	Proporcione un rango de direcciones IP que se excluyan mutuamente e inténtelo de nuevo.
SA-30417	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque no se ha encontrado el instalador del recopilador remoto en la ubicación necesaria.	Instale SupportAssist Enterprise de nuevo y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-30418	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque no se ha podido establecer una conexión con el sistema remoto.	Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentar la operación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que las credenciales sean correctas.</li> <li>• Asegúrese de que tiene privilegios de administrador.</li> </ul>
SA-30419	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque no se ha podido copiar el instalador del recopilador remoto en el sistema remoto.	Asegúrese de que el sistema remoto es accesible. Verifique las credenciales de recopilador remoto y, a continuación, inténtelo de nuevo.
SA-30420	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la instalación del recopilador remoto en el sistema remoto no se ha completado correctamente.	Compruebe que el sistema remoto es compatible con los requisitos de hardware y software para configurar un recopilador remoto.

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SA-30421	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la instalación del recopilador remoto no se ha completado correctamente.	Compruebe que el sistema remoto es compatible con los requisitos de hardware y software para configurar un recopilador remoto.
SA-30422	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la instalación del recopilador remoto no se ha completado correctamente.	Instale SupportAssist Enterprise de nuevo y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-30423	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la configuración del recopilador remoto no se ha completado correctamente.	Instale SupportAssist Enterprise de nuevo y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-30424	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el sistema remoto no dispone de suficiente espacio en el disco duro.	Compruebe que el sistema remoto dispone de al menos 500 MB de espacio libre en el disco duro.
SA-30425	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque SupportAssist Enterprise ya se encuentra instalado en el sistema remoto.	Desinstale SupportAssist Enterprise del sistema remoto e inténtelo de nuevo.
SA-30426	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la dirección IP o el nombre de host proporcionados pertenecen al sistema local.	Proporcione la dirección IP o el nombre de host correctos de un sistema remoto e inténtelo de nuevo.
SA-30427	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque no se puede acceder al sistema remoto.	Asegúrese de que el sistema remoto es accesible y, a continuación, inténtelo de nuevo.
SA-30428	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el recopilador remoto no es compatible con un sistema diferente de Windows.	Asegúrese de que proporciona los detalles de un sistema remoto que se esté ejecutando en un sistema operativo Windows y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-30429	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el rango de direcciones IP proporcionado <i>rango_de_direcciones_IP</i> se superpone al rango de direcciones IP de otro recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> .	Proporcione un rango de direcciones IP que se excluyan mutuamente e inténtelo de nuevo.
SA-30430	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque las credenciales del recopilador remoto son incorrectas.	Verifique las credenciales de recopilador remoto e inténtelo de nuevo.
SA-30431	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la configuración del recopilador en el sistema remoto no se ha completado correctamente.	Asegúrese de que el sistema remoto es accesible. Verifique las credenciales de recopilador remoto y, a continuación, inténtelo de nuevo.

<b>Código de error</b>	<b>Mensaje de error</b>	<b>Posibles soluciones</b>
SA-30432	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el servicio SupportAssist Enterprise no está ejecutándose en el sistema remoto.	Inicie el servicio SupportAssist Enterprise en el sistema remoto e inténtelo de nuevo.
SA-30433	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la aplicación del recopilador remoto no se encuentra instalada en el sistema remoto.	No aplicable.
SA-30434	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el sistema operativo instalado en el sistema remoto no tiene una arquitectura de 64 bits.	Asegúrese de proporcionar los detalles de un sistema remoto que esté ejecutándose en un sistema operativo Windows de 64 bits y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-30435	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la validación del recopilador remoto no se ha completado correctamente.	Compruebe que el sistema remoto es compatible con los requisitos de hardware y software para configurar un recopilador remoto.

## Recursos y documentos relacionados

Además de esta guía, puede consultar las siguientes guías disponibles en el sitio web de Asistencia de Dell.

**Tabla 61. Documentos relacionados**

Título del documento	Cómo acceder al documento
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Online Help (Ayuda en línea de SupportAssist Enterprise, versión 1.1)</i>	Haga clic en el icono de ayuda que aparece en la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 User's Guide (Guía del usuario de SupportAssist Enterprise, versión 1.1)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Visite <a href="https://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> <li>2 Haga clic en <b>SupportAssist Enterprise</b>.</li> <li>3 Haga clic en <b>Manuales</b>.</li> </ol>
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Quick Setup Guide (Guía de instalación rápida de SupportAssist Enterprise, versión 1.1)</i>	
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Reportable Items (Elementos de informes de SupportAssist Enterprise, versión 1.1)</i>	
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Release Notes (Notas de publicación de SupportAssist Enterprise, versión 1.1)</i>	
<i>OpenManage Server Administrator Installation Guide (Guía de instalación de OpenManage Server Administrator)</i>	Visite <a href="https://Dell.com/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a> y haga clic en <b>OpenManage Server Administrator</b> .
<i>OpenManage Server Administrator User's Guide (Guía del usuario de OpenManage Server Administrator)</i>	
<i>iDRAC User's Guide (Guía del usuario de iDRAC)</i>	Visite <a href="https://Dell.com/idracmanuals">Dell.com/idracmanuals</a> .

## Tutoriales en vídeo

Puede acceder a los siguientes tutoriales en vídeo relacionados con SupportAssist Enterprise.

**Tabla 62. Tutoriales en vídeo**

Título del vídeo	Cómo acceder a los vídeos
SupportAssist Enterprise: Instalación y registro (Windows)	Visite el canal de <b>Dell TechCenter</b> en YouTube y haga clic en <b>Lista de reproducción</b> . En la lista de reproducción, haga clic en <b>SupportAssist Enterprise</b> .
SupportAssist Enterprise: Instalación y registro (Linux)	
SupportAssist Enterprise: Comprobación de casos	
SupportAssist Enterprise: Importación de varios dispositivos	
SupportAssist Enterprise: Revalidación de un dispositivo	
SupportAssist Enterprise: Prueba de creación de casos	
SupportAssist Enterprise: Supervisión del sistema local	
SupportAssist Enterprise: Cómo agregar dispositivos	

Título del vídeo	Cómo acceder a los vídeos
SupportAssist Enterprise: Administración de casos	
SupportAssist Enterprise: Administración de grupos de dispositivos	
SupportAssist Enterprise: Prueba de conectividad de red	
SupportAssist Enterprise: Visualización de recopilaciones	
SupportAssist Enterprise: Recopilación de información del sistema	
SupportAssist Enterprise: Carga de recopilaciones de un sitio desconectado	
SupportAssist Enterprise: Configuración de un adaptador de OpenManage Essentials	
SupportAssist Enterprise: Configuración del adaptador de System Center Operations Manager	
SupportAssist Enterprise: Configuración de un recopilador remoto	
SupportAssist Enterprise: Creación de credenciales de cuentas	
SupportAssist Enterprise: Creación de perfiles de credenciales	

## Comunidad SupportAssist

También puede encontrar tutoriales en vídeo, preguntas y respuestas entre usuarios, guías y demás información útil en el foro de SupportAssist Enterprise, en [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup).

Temas:

- [Acceso a documentos desde el sitio de asistencia de Dell EMC](#)
- [Cómo ponerse en contacto con Dell](#)

## Acceso a documentos desde el sitio de asistencia de Dell EMC

Puede acceder a los documentos necesarios mediante los siguientes vínculos:

- Para los documentos de Dell EMC Enterprise Systems Management: [Dell.com/SoftwareSecurityManuals](https://Dell.com/SoftwareSecurityManuals)
- Para documentos de Dell EMC OpenManage: [Dell.com/OpenManageManuals](https://Dell.com/OpenManageManuals)
- Para documentos de Dell EMC Remote Enterprise Systems Management: [Dell.com/esmmanuals](https://Dell.com/esmmanuals)
- Para documentos de Dell EMC iDRAC y Lifecycle Controller: [Dell.com/idracmanuals](https://Dell.com/idracmanuals)
- Para documentos de Dell EMC OpenManage Connections Enterprise Systems Management: [Dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement](https://Dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement)
- Para documentos de Dell EMC Serviceability Tools: [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools)
- Para documentos de Client Command Suite Systems Management [Dell.com/DellClientCommandSuiteManuals](https://Dell.com/DellClientCommandSuiteManuals)
- a Vaya a [Dell.com/Support/Home](https://Dell.com/Support/Home).
- b Haga clic en **Elegir entre todos los productos**.
- c En la sección **Todos los productos**, haga clic en **Software y seguridad** y, a continuación, haga clic en el vínculo necesario entre los siguientes:

- **Enterprise Systems Management**
- **Remote Enterprise Systems Management**
- **Herramientas de servicio**
- **Dell Client Command Suite**
- **Connections Client Systems Management**

d Para ver un documento, haga clic en la versión del producto requerida.

- Mediante los motores de búsqueda:

- Escriba el nombre y la versión del documento en el cuadro buscar.

## Cómo ponerse en contacto con Dell

### Requisitos previos

**NOTA:** Si no dispone de una conexión a Internet activa, puede encontrar información de contacto en la factura de compra, en el albarán o en el catálogo de productos de Dell.

### Sobre esta tarea

Dell proporciona varias opciones de servicio y asistencia en línea o telefónica. Puesto que la disponibilidad varía en función del país y del producto, es posible que no pueda disponer de algunos servicios en su área. Si desea ponerse en contacto con Dell para tratar cuestiones relacionadas con las ventas, la asistencia técnica o el servicio de atención al cliente:

### Pasos

- 1 Vaya a **Dell.com/support**.
- 2 Seleccione la categoría de soporte.
- 3 Seleccione su país o región en la lista desplegable **Elija un país o región** que aparece al final de la página.
- 4 Seleccione el enlace de servicio o asistencia apropiado en función de sus necesidades.