SupportAssist Enterprise, versión 1.2

Guía del usuario

Mayo de 2020
Rev. A06

Notas, precauciones y advertencias

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

PRECAUCIÓN: Una ADVERTENCIA indica un potencial daño al hardware o pérdida de datos y le informa cómo evitar el problema.

AVISO: Una señal de PRECAUCIÓN indica la posibilidad de sufrir daño a la propiedad, heridas personales o la muerte.

© 2017 - 2020 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Es posible que otras marcas comerciales sean marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Tabla de contenido

Capítulo 1: Resumen **10**
Novedades de esta versión 10
Descripción general de los tipos de dispositivos admitidos 11
Cómo funciona SupportAssist Enterprise 12
Capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles con contratos de servicio de Dell 12
Información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise 14

Capítulo 2: Introducción a SupportAssist Enterprise **15**
Configuración de SupportAssist Enterprise para el sistema local 15
Configuración de SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos 16
Evaluación de SupportAssist Enterprise 16
Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise 17
Instalación, actualización o migración a SupportAssist Enterprise 17
Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise 18
Requisitos de hardware 18
Requisitos de software 19
Requisitos de red 20
Instalación de SupportAssist Enterprise 22
Consideraciones sobre el sistema operativo para instalar SupportAssist Enterprise 22
Instalación de SupportAssist Enterprise utilizando el paquete del instalador de SupportAssist Enterprise 23
Instalación de SupportAssist Enterprise mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials 28
Actualización de SupportAssist Enterprise 28
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 29
Migración a SupportAssist Enterprise 30
Migración a SupportAssist Enterprise mediante el paquete del instalador de SupportAssist Enterprise 30
Migración a SupportAssist Enterprise mediante el paquete del instalador de OpenManage Essentials 31
Uso de SupportAssist Enterprise sin registrar 32
Registro de SupportAssist Enterprise 32
Configuración de un sistema SELinux habilitado para recibir alertas 34
Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise 35
Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise 36
Cómo cerrar sesión en SupportAssist Enterprise 36

Capítulo 3: Cómo agregar dispositivos **37**
Métodos de la incorporación de dispositivos 37
Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables 37
Cómo agregar un único dispositivo 38
Cómo agregar un servidor o hipervisor 39
Cómo agregar una iDRAC 42
Cómo agregar un chasis 43
Cómo agregar un dispositivo de red 45
Cómo agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault MD Series 46

Cómo agregar una solución de almacenamiento de EqualLogic PS Series..... 47
Cómo agregar una solución de almacenamiento de la serie Compellent SC.....48
SAE_Cómo agregar un dispositivo NAS de Fluid File System..... 49
Cómo agregar un software..... 50
Cómo agregar una solución.....51
Cómo agregar un dispositivo por duplicación..... 52
Importación de varios dispositivos..... 54
Exportar detalles de dispositivos que no se han importado.....58
Revalidación de un dispositivo..... 58

Capítulo 4: Administración de reglas de detección de dispositivos..... 60
Crear la regla de detección de dispositivos.....60
Visualización del panel de descripción general de reglas de detección de dispositivos.....61
Edición de reglas de detección de dispositivos.....62
Eliminar regla de detección de dispositivos.....62
Ejecución de regla de descubrimiento..... 62

Capítulo 5: Visualización de casos y dispositivos..... 64
Visualización de todos los casos de asistencia..... 64
Visualización de los casos de asistencia para un dispositivo específico..... 65
Opciones de administración de casos.....66
Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas..... 67
Solicitud para reanudar las actividades de asistencia.....68
Solicitud para cerrar un caso de asistencia..... 68
Visualización del inventario de dispositivos.....69
Visualización del panel de descripción general del dispositivo..... 70
Cómo ordenar los datos mostrados..... 71

Capítulo 6: Uso de las extensiones..... 72
Tipos de extensiones.....72
Compatibilidad para configurar un adaptador o recopilador remoto.....72
Introducción a la incorporación de dispositivos administrados por las consolas de administración de sistemas.....73
Adaptadores..... 73
Configuración de un adaptador de OpenManage Essentials.....74
Configuración de un adaptador de Microsoft System Center Operations Manager..... 76
Módulos de administración para el inventariado de dispositivos administrados por Operations Manager.....78
Configuración del adaptador de OpenManage Enterprise..... 79
Visualización del panel de descripción general de un adaptador 80
Visualización de dispositivos inventariados por el adaptador.....80
Sincronización de un adaptador 81
Edición de adaptadores..... 81
Eliminación de adaptadores.....82
Tiempo aproximado necesario para asignar un perfil de credenciales..... 82
Recopiladores remotos..... 82
Requisitos mínimos para configurar un recopilador remoto..... 83
Configuración de un recopilador remoto..... 85
Visualización de las recopilaciones de dispositivos asociados con un recopilador remoto..... 87
Visualización del panel de descripción general del recopilador remoto.....88
Visualización de dispositivos asociados con un recopilador remoto.....88

Edición del recopilador remoto....89
Eliminación de recopiladores remotos....90

Capítulo 7: Agrupación de dispositivos....91
Grupos de dispositivos predefinidos....92
Visualización de grupos de dispositivos....92
Creación de un grupo de dispositivos....92
Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos....93
Administración de credenciales de un grupo de dispositivos....94
Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos....94
Edición de detalles de grupos de dispositivos....95
Eliminación de un grupo de dispositivos....95

Capítulo 8: Administración de las credenciales de dispositivo....96
Credenciales de cuentas....96
Adición de credenciales de cuentas....96
Reasignar credenciales de cuentas....98
Edición de credenciales de cuentas....99
Eliminación de credenciales de cuentas....99
Perfiles de credenciales....100
Creación de perfiles de credenciales....100
Asignar perfil de credenciales....102
Visualización de dispositivos asociados con un perfil de credenciales....102
Edición del perfil de credenciales....102
Eliminación de un perfil de credenciales....103

Capítulo 9: Mantener la capacidad de SupportAssist Enterprise....105
Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo....105
Realizar búsqueda exhaustiva....107
Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise....107
Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise....108
Visualización y actualización de la información de contacto....110
Actualización de detalles de envío....110
Adición de notas de envío al grupo predeterminado....111
Configuración de los valores del servidor proxy....111
Prueba de conectividad....112
Visualización del estado de conectividad....113
Realización de la prueba de conectividad....113
Probar la capacidad de creación de datos....114
Borrado del registro de eventos del sistema....114
Actualización automática....115
Activar o desactivar las actualizaciones automáticas....116
Cómo eliminar un dispositivo....116

Capítulo 10: Configuración de notificaciones por correo electrónico....118
Configuración de los valores de notificación de correo electrónico....118
Configuración de los valores del servidor SMTP....119
Tipos de notificaciones por correo electrónico....119

Capítulo 11: Configuración de los valores de recopilación....121
Requisitos previos para la recopilación de información del sistema....121
Habilitación y deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema al crear un caso....122
Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos..122
Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad....123
Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información sobre el software y del registro del sistema....124
Habilitación y deshabilitación de la carga automática de recopilaciones....124

Capítulo 12: Visualización de recopilaciones....126
Visualización de una recopilación desde la página Dispositivos....127
Visualización de una recopilación desde la página Recopilaciones....128
Delimitación de recopilaciones por rango de fechas....128
Visor de configuración....129
Vistas de datos....130
Tipos de registro....130
Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores....130
Descarga y visualización de una recopilación de varios dispositivos....132
Visor de configuraciones de varios dispositivos....133

Capítulo 13: Uso de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema....135
Configuración de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema....135
Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo....136
Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde varios dispositivos....137
Carga de una recopilación....139
Cómo cargar una recopilación de un sitio desconectado....139

Capítulo 14: Acerca del modo de mantenimiento....141
Activar o desactivar el modo de mantenimiento a nivel global....142
Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo....142

Capítulo 15: Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise....144
Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise....144
Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios....146
Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise - Windows....146
Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise - Linux....147

Capítulo 16: Configuración manual de los valores de SNMP....148
Configurar manualmente el destino de alertas de un servidor....148
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor mediante el archivo de script en un servidor que ejecuta Windows....148
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor que ejecuta Windows....149
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor mediante el archivo de script en un servidor que ejecuta Linux....150
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor que ejecuta Linux....151
Configuración manual del destino de las alertas de iDRAC mediante la interfaz web....151
Configuración manual del destino de las alertas de un chasis mediante la interfaz web....152
Configuración manual del destino de alerta de un dispositivo de red....152

Capítulo 17: Administración de alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect..... 154
Configuración de TechDirect para recibir alertas de SupportAssist Enterprise.....154
Configuración de reglas de alerta en TechDirect.....155
Visualización de las alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect..... 156
Alertas de SupportAssist.....156
Acciones de alerta de SupportAssist.....157

Capítulo 18: Otra información útil.....158
Supervisión de problemas de hardware de los servidores.....158
Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente..... 159
Asistencia para configurar automáticamente los valores de SNMP..... 160
Búsqueda exhaustiva.....160
Correlación de dispositivos..... 161
Vista de asociación..... 161
Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados..... 162
Compatibilidad con servidores OEM de Dell.....162
Instalación de Net-SNMP en un servidor que ejecuta Linux.....163
Configuración de acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux.....163
Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist Enterprise y el servidor SupportAssist.....164
Acceder a los registros de aplicación de SupportAssist Enterprise.....164
Manejo de tormenta de eventos.....165
Acceso a la ayuda contextual.....165
Visualización de la información del producto SupportAssist Enterprise..... 165
Desinstalar SupportAssist Enterprise..... 165
Desinstalación de SupportAssist Enterprise - Windows..... 166
Desinstalación de SupportAssist Enterprise - Linux..... 166
Desinstalación de SupportAssist Enterprise en modo silencioso - Linux.....167
Identificación de la generación de un servidor Dell PowerEdge.....167

Capítulo 19: Solución de problemas..... 168
Instalación de SupportAssist Enterprise 168
Registro de SupportAssist Enterprise..... 169
Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise..... 169
Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise 169
No se ha podido agregar el dispositivo.....170
No se puede agregar el adaptador.....172
No se puede agregar el recopilador remoto.....172
Desconectado.....172
Importación de varios dispositivos..... 173
OMSA no está instalado.....173
SNMP no configurada..... 173
Nueva versión de OMSA disponible.....174
No se puede configurar SNMP..... 174
No se ha podido comprobar la configuración de SNMP..... 174
No se ha podido instalar OMSA.....174
No se pudo comprobar la versión de OMSA..... 175
OMSA no compatible.....175

No se puede conectar con el dispositivo....175
No se ha podido recopilar información del sistema....176
No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema....178
No se ha podido exportar la recopilación....178
No se ha podido enviar la información del sistema....178
Ha fallado la autenticación....178
La limpieza del registro de eventos del sistema ha fallado....180
Limpieza del registro de eventos del sistema mediante iDRAC....180
Limpieza del registro de eventos del sistema mediante OMSA....180
Modo de mantenimiento....181
Actualización automática....181
No se pueden editar las credenciales del dispositivo....181
Creación de casos automática....182
Tareas programadas....183
Servicios de SupportAssist Enterprise....183
Comprobación del estado de los servicios SupportAssist Entreprise en Windows....184
Comprobación del estado de los servicios SupportAssist Enterprise en Linux....184
Comprobación del estado de los servicios SupportAssist Entreprise en Ubuntu y Debian....184
Información sobre herramientas....185
Otros servicios....185
Seguridad....185

Capítulo 20: Interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise....186
Asistente de registro de SupportAssist Enterprise....188
Bienvenido....188
Configuración de proxy....188
Registro....188
Resumen....190
Página Inicio de sesión....190
Página Casos....190
Página Dispositivos....192
Ventana Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos....196
Panel Importación de dispositivos....199
Panel de descripción general del dispositivo....200
Ventana Recopilación de varios dispositivos....201
Panel Recopilación de varios dispositivos....201
Página Grupos de dispositivos....202
Administrar dispositivos....202
Administrar contactos....203
Modificar o eliminar grupo de dispositivos....204
Administrar reglas de detección de dispositivos....204
Crear o editar regla de detección de dispositivos....205
Detalles de las reglas de detección....206
Estado de iteración actual de la regla de detección....206
Actividad reciente....207
Estado de la regla de detección actual en relación con el anterior....207
Gestionar credenciales de cuentas....208
Agregar credenciales de cuentas....208
Editar credenciales de cuentas....209
Gestionar perfiles de credenciales....210

Agregar perfil de credenciales....211
Editar perfil de credenciales....211
Página Recopilaciones....212
Extensiones....214
Adaptadores....214
Recopiladores remotos....218
Configuración....221
Configuración de proxy....222
Preferencias....222
Información de contacto....224
Configuración SMTP....226
Prueba de conectividad de la red....226
Prueba de SupportAssist Enterprise....227

Capítulo 21: Apéndice de código de error....229

Capítulo 22: Recursos y documentos relacionados....252
Acceso a documentos desde el sitio de asistencia de Dell EMC....253
Cómo ponerse en contacto con Dell....254

1

Resumen

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 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. SupportAssist Enterprise recopila automáticamente la información de estado del sistema necesaria para solucionar el problema y la envía de forma segura a Dell. 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, Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) u OpenManage Enterprise - Tech Release.

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.

Referencias relacionadas

Información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise en la página 14

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

Novedades de esta versión

- Crear las reglas de detección para detectar y agregar los dispositivos en función de los rangos de direcciones IP
- Asignar dispositivos a Recopiladores remotos mediante expresiones de nombre de host
- Extensión de asistencia para configurar Remote Collectors en los sistemas operativos Linux
- Introduzca las preferencias e información de envío para habilitar el envío de un componente de hardware de repuesto
- Detecte un dispositivo y sus otros tipos de dispositivos asociados a través de la búsqueda exhaustiva
- Configurar un adaptador para dispositivos de inventario administrados por OpenManage Enterprise – Tech Release
- Creación automática de casos para los arreglos Storage MD Series
- Vista de asociación que muestra un dispositivo y sus tipos de dispositivos asociados como un grupo
- Acceder al portal de TechDirect desde SupportAssist Enterprise
- Extensión de asistencia para agregar servidores que se descubren fuera de banda en Microsoft System Center Operations Manager a través del paquete de administración fuera de banda de Dell WS-Man
- Extensión de asistencia para las recopilaciones de controladoras que estén configuradas en modo Paso a través
- Extensión de asistencia para más modelos de dispositivos, sistemas operativos y navegadores web

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 supervisar los problemas de hardware en dispositivos de Dell Server, Dell Networking, Storage MD series y Storage PS series. Para Storage MD Series, la supervisión de los problemas de hardware es compatible cuando el dispositivo se agrega directamente o a través del adaptor de OpenManage Essentials. Para dispositivos Storage PS Series, la supervisión de los problemas de hardware solo es compatible si el dispositivo se agrega a través del adaptador de OpenManage Essentials. Para obtener más información sobre los adaptadores, consulte Uso de las extensiones. La creación automática de casos solo es compatible para los dispositivos que supervisa SupportAssist Enterprise.

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 for Data Center o ProSupport One for Data Center. 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.

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 *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

NOTA: Para dispositivos Storage Series SC, SupportAssist Enterprise solo admite recopilaciones de múltiples dispositivos para el propósito de la implementación. La supervición remota, la creación de casos y la recopilación periódica de información del sistema de los dispositivos Storage SC Series se admite a través de la solución SupportAssist disponible en el dispositivo.

- Servidores
  - Servidores PowerEdge de 9.ª generación y posteriores
  - Servidores PowerEdge serie C
  - Soluciones escalables de centro de datos
  - Dispositivos Storage NX
  - Dispositivos Storage DL
  - Servidores OEM-ready
- Almacenamiento
  - Arreglos Storage PS Series (anteriormente EqualLogic)
  - Arreglos Storage MD Series (anteriormente PowerVault)
  - Arreglos Storage SC Series (anteriormente Compellent)
  - Dispositivos Fluid File System (FluidFS) de almacenamiento conectado en red (NAS)
  - Dispositivo de almacenamiento OEM-ready
- Redes
  - Conmutadores PowerConnect
  - Conmutadores Force10
  - Conmutadores de red
  - Conmutadores Networking serie X
  - Controladoras inalámbricas Networking serie Mobility
- Chasis
  - PowerEdge FX2/FX2s
  - PowerEdge VRTX
  - PowerEdge M1000e
- Software
  - Kit HIT/VSM para VMware
  - SAN HQ
  - vCenter
  - SCVMM
- Solución
  - Serie XC de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web

NOTA: También puede agregar servidores que no sean de marca Dell en SupportAssist Enterprise. Para dichos servidores, solo se admite la recopilación de información del host.

Referencias relacionadas

Identificación de la generación de un servidor Dell PowerEdge en la página 167

Cómo funciona SupportAssist Enterprise

Cuando SupportAssist Enterprise esté instalado y los dispositivos que se van a supervisar están configurados correctamente, SupportAssist Enterprise recibe una alerta cuando se produce un suceso de hardware en cualquier dispositivo supervisado. Las alertas recibidas se filtran utilizando varias políticas para decidir si las alertas 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	✔	✔	✔

Tabla 1. Capacidades de SupportAssist Enterprise y contratos de servicio de Dell (continuación)

Capacidad de SupportAssist Enterprise	Descripción	Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos
	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, se le enviará una pieza de repuesto según las preferencias de envío que configue en SupportAssist Enterprise.	✗	✓	✓
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 el acceso o la recopilación de información personal, como archivos personales, historial de navegación web o cookies en conexión con este programa, cualquier información personal del sistema que se recopile o visualice involuntariamente será tratada de acuerdo con la Política de privacidad de Dell, disponible para revisión en https://www.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 ver y acceder a la información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise. 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 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.

2

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
- Cómo cerrar 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: Completar el registro es un requisito previo para poder recibir todas las ventajas de SupportAssist Enterprise. 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 (SCOM). Consulte Adaptadores.
5. (Opcional) Si tiene más de 4000 dispositivos, configure Remote Collectors. 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.
7. (Opcional) Si desea administrar las alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect, configure TechDirect. Consulte Administración de alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect.

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

Pasos

1. Visite https://www.Dell.com/SupportAssist.
   Aparece el portal Dell SupportAssist.
2. En la sección **Versiones disponibles**, haga clic en el vínculo **Más información** que aparece bajo **SupportAssist para sistemas empresariales**.
   Aparecerá la página **SupportAssist para sistemas empresariales**.
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 navegador 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 o 1.1	Actualice a SupportAssist Enterprise, versión 1.2. Para obtener más información, consulte Actualización de SupportAssist Enterprise.

Tabla 2. Actualización y migración a SupportAssist Enterprise (continuación)

Si tiene instalado...	Haga esto...
SupportAssist para Dell OpenManage Essentials, versión 2.3 o posterior	Realice una migración a SupportAssist Enterprise, versión 1.2. Para obtener más información, consulte Migración a SupportAssist Enterprise.
SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager, versión 1.1	

Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise.

En las secciones siguientes se describen los requisitos mínimos de hardware, software y red para instalar y usar 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 generación 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 para instalar y usar SupportAssist Enterprise

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 4000 dispositivos	8 núcleos	16 GB	90 GB

NOTA: Puede ampliar las capacidades de recopilación y supervisión de SupportAssist Enterprise para hasta 15 000 dispositivos mediante el establecimiento de múltiples Remote Collectors. Para obtener más información sobre cómo configurar remote collectors, consulte Uso de las extensiones.

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.

En la siguiente tabla se proporciona un resumen de los requisitos mínimos de hardware en el servidor que ejecuta SupportAssist Enterprise para realizar recopilaciones de múltiples dispositivos.

Tabla 4. Requisitos de hardware para realizar recopilaciones de múltiples dispositivos

Requisito	Procesador	Memoria instalada (RAM)	Disco duro (espacio libre)
Para realizar recopilaciones de múltiples dispositivos de hasta 30 dispositivos	2 núcleos	4 GB	8 GB
Para realizar recopilaciones de múltiples dispositivos de hasta 50 dispositivos	4 núcleos	8 GB	15 GB
Para realizar recopilaciones de múltiples dispositivos de hasta 100 dispositivos	8 núcleos	8 GB	25 GB
Para realizar recopilaciones de múltiples dispositivos de hasta 300 dispositivos	8 núcleos	16 GB	75 GB

NOTA: La realización de una recopilación de múltiples dispositivos para propósitos de implementación, mantenimiento del sistema o consultoría puede dar como resultado una alta utilización de recursos del sistema a intervalos irregulares.

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
- Windows 2008 Small Business Server
- Windows 2011 Small Business Server
- Windows Server Core 2012
- Windows Server Core 2012 R2
- Windows Server Core 2016

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

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
- Novell SUSE Linux Enterprise Server 12 SP2
- Novell SUSE Linux Enterprise Server 12 SP3
- 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*
- Debian 7.*x*
- Debian 8.*x*
- Debian 9.*x*
- Ubuntu 14.*x*
- Ubuntu 16.04.*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
- Google Chrome 59 o posterior
- Microsoft Edge 38 o posterior

NOTA: La Seguridad de la capa de transporte (Transport Layer Security, TLS), versión 1.1 o posterior debe estar habilitada en el explorador web.

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 5. 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

Tabla 5. Requisitos de ancho de banda de red (continuación)

Requisito	Ancho de banda de LAN*	Ancho de banda de WAN**
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 4000 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 6. 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
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
5706	Entrada	Para la comunicación IPMI con iDRACs presentes en un entorno Microsoft Azure Stack
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 7. 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

Tabla 7. Requisitos de puerto de red en dispositivos remotos (continuación)

Tipo de dispositivo	Puerto	Uso
	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
	623	Para la comunicación IPMI con iDRACs presentes en un entorno Microsoft Azure Stack
Storage PS Series o EqualLogic	22	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
Storage MD Series o PowerVault	2463	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
Storage SC Series o 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
Sistema 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
	135	Para agregar un dispositivo que ejecuta SAN HQ y para recopilar información del sistema
Solution	443	Para agregar un Aparato convergente a escala web y para recopilar información del sistema

Instalación de SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarea

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

NOTA: Solo para la instalación de SupportAssist Enterprise en sistemas operativos Linux: cuando se instala en un sistema operativo Linux, los servidores que ejecutan un sistema operativo Windows solo se pueden agregar en SupportAssist Enterprise con el tipo de dispositivo como iDRAC. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar una iDRAC, 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 8. 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 15 000 dispositivos
Cómo agregar dispositivos	Se admite la adición de todo tipo de dispositivos	Se admite la adición de todo tipo de dispositivos, excepto: • Servidores que ejecutan Windows • SCVMM • SAN HQ
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	Compatible
Configuración de adaptadores para inventariar y agregar dispositivos administrados por OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager u OpenManage Enterprise - Tech Release	Compatible	Compatible (solo para OpenManage Enterprise)

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

Instalación de SupportAssist Enterprise en 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 **Siguiente**.
   Se muestra la página **Carpeta de destino**.
5. La carpeta de instalación predeterminada para SupportAssist Enterprise es `<Unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist`. Si desea instalar SupportAssist Enterprise en cualquier otra ubicación, haga clic en **Examinar** y seleccione una carpeta.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

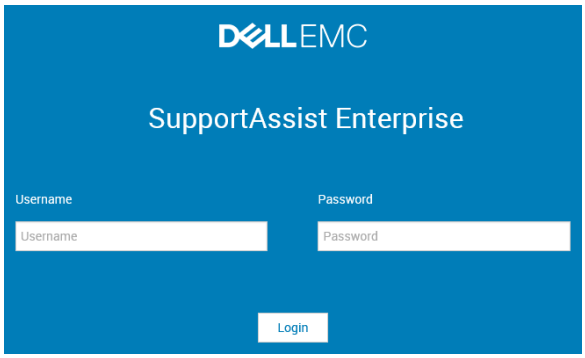

Ilustración 1. Página Inicio de sesión

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`.

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

Siguientes pasos

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

PRECAUCIÓN: Completar el registro es un requisito previo para poder recibir todas las ventajas de SupportAssist Enterprise. 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 Windows Server Core

Requisitos previos

- Debe iniciar sesión en un sistema que tenga PowerShell ISE, versión 5.1 o posterior.
- Debe iniciar sesión en el sistema con privilegios de administrador.
- Debe tener el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise para Windows.

Sobre esta tarea

Puede instalar SupportAssist Enterprise mediante el acceso remoto al sistema que ejecuta Windows Server Core.

Pasos

1. Abra la ventana **PowerShell ISE**.
2. Escriba `get-service winrm` y pulse Intro.
3. Escriba `Enable-PSRemoting -force` y pulse Intro.
4. Escriba `set-item wsman:\localhost\Client\TrustedHosts -value "<Windows Core Opertaing System IP address>" -Force` y pulse Intro.
   Por ejemplo: set-item wsman:\localhost\Client\TrustedHosts -value "10.49.18.20" -Force
5. Escriba `$TargetSession = New-PSSession -ComputerName "<Windows Server Core Opertaing System IP address>" -Credential ~\<Userna me>` y pulse Intro.
   Por ejemplo: $TargetSession = New-PSSession -ComputerName "10.49.18.20" -Credential ~\Administrator
6. Escriba `Enter-PSSession -ComputerName <HostName/IP address of the Windows Server Core device> -Credential ~\<Username of Windows Server Core machine>` y pulse Intro.
   Por ejemplo: Enter-PSSession -ComputerName "10.49.18.20" -Credential ~\Administrator
7. Escriba la contraseña y pulse Intro.
8. Cree una carpeta.
9. Escriba `Exit` y pulse Intro para finalizar la conexión remota.
10. Para copiar el archivo del instalador en Windows Server Core, escriba `Copy-Item -ToSession $TargetSession -Path "<Location where the SupportAssist Enterprise installer is available>" -Destination "<Destination Path>" -Recurse` y pulse Intro.
    Por ejemplo: Copy-Item -ToSession $TargetSession -Path "C:\Installer\SupportAssistEnterprise_1.2.0.exe" -Destination "C:\Users\Administrator\Documents\SupportAssistEnterprise_1.2.0.exe" -Recurse
11. Para activar la sesión remoto, escriba `set-ItemProperty -Path 'HKLM: \System\CurrentControlSet\Control\Terminal Server\WinStations\RDP-Tcp' -name "UserAuthentication" -Value 1` y pulse Intro.
12. Abra una conexión a escritorio remota para el sistema que ejecuta Windows Server Core y ejecute el archivo .exe del instalador de SupportAssist Enterprise.

Instalación de SupportAssist Enterprise en 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 en la página 17.
- 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 en un servidor que ejecuta Linux en la página 163.

  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. en la página 18.
- 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.
- En los sistemas operativos Debian, asegúrese de que el paquete regional `en_US.utf.8` esté instalado.

- Si las configuraciones regionales no están instaladas, utilice el comando `apt-get install locales` para instalar las configuraciones regionales.
- Si tiene instalado cualquier otro idioma, puede instalar el idioma `en_US.utf.8` mediante el comando `dpkg-reconfigure locales`.

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 una de las siguientes acciones:
   - Escriba `chmod 744 supportassistenterprise_1.2.0.bin` y pulse Intro.
   - Escriba `chmod +x supportassistenterprise_1.2.0.bin` y pulse Intro.
4. Escriba `./supportassistenterprise_1.2.0.bin` y pulse Intro.
   Se muestra la página **Bienvenido al instalador de SupportAssist Enterprise**.
5. Para continuar, ingrese `c`.
   Se muestra la página **Acuerdo de licencia de SupportAssist Enterprise**.
6. Lea el acuerdo de licencia e ingrese `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 navegador web.

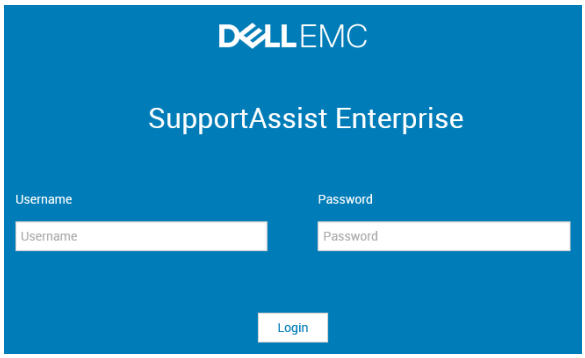

Ilustración 2. Página Inicio de sesión

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 navegador 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 en la página 35.

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 navegador web:

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

  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 navegador web:

  `http://localhost:9099/SupportAssist`

  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** para completar el registro de SupportAssist Enterprise.

PRECAUCIÓN: Completar el registro es un requisito previo para poder recibir todas las ventajas de SupportAssist Enterprise. 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 Linux en modo silencioso

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 en un servidor que ejecuta Linux en la página 163.

  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. en la página 18.
- En los sistemas operativos Debian, asegúrese de que el paquete regional `en_US.utf.8` esté instalado.
  - Si las configuraciones regionales no están instaladas, utilice el comando `apt-get install locales` para instalar las configuraciones regionales.
  - Si tiene instalado cualquier otro idioma, puede instalar el idioma `en_US.utf.8` mediante el comando `dpkg-reconfigure locales`.

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 una de las siguientes acciones:
   - Escriba `chmod 744 supportassistenterprise_1.2.0.bin` y pulse Intro.
   - Escriba `chmod +x supportassistenterprise_1.2.0.bin` y pulse Intro.
4. Escriba `./supportassistenterprise_1.2.0.bin silent` y pulse Intro.

Siguientes pasos

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

PRECAUCIÓN: Completar el registro es un requisito previo para poder recibir todas las ventajas de SupportAssist Enterprise. 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 firewall 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/**
  - **https://ftp.dell.com**

NOTA: Si SupportAssist Enterprise no se instala correctamente, intente lo siguiente:

- Vuelva a intentar la instalación. Para volver a realizar la instalación, haga clic con el botón derecho del ratón en el archivo SupportAssistSetup.exe que está disponible en <Unidad del sistema>:\Archivos de programa\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup o en la carpeta de instalación personalizada de OpenManage Essentials, y seleccione Ejecutar como administrador.
- Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise e instálelo en el servidor que ejecuta OpenManage Essentials en cualquier otro servidor.

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 o posterior 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 **Acuerdo 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 acuerdo 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**.

Actualización de SupportAssist Enterprise

Si utiliza SupportAssist Enterprise, versión 1.0 o 1.1, puede actualizar a SupportAssist Enterprise, versión 1.2 mediante uno de los siguientes paquetes de instalación:

- El paquete de instalación de SupportAssist Enterprise, versión 1.2, disponible en Dell.com/SupportAssistGroup.
- El paquete de instalación de OpenManage Essentials disponible en 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

Pasos

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.

   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**.

   NOTA: Si una versión más reciente del adaptador o recopilador remoto está disponible, el adaptador o el recopilador remoto también se actualiza durante la actualización de SupportAssist Enterprise.

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

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

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**.

NOTA: Si una versión más reciente del adaptador o recopilador remoto está disponible, el adaptador o el recopilador remoto también se actualiza durante la actualización de SupportAssist Enterprise.

Migración a SupportAssist Enterprise

Si ya está utilizando 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.

Migración a SupportAssist Enterprise mediante el paquete del instalador de SupportAssist Enterprise

Requisitos previos

Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise para los sistemas operativos Windows. Consulte Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise en la página 17.

Sobre esta tarea

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

NOTA: La versión 1.2 de SupportAssist Enterprise de SupportAssist for OpenManage Essentials solo es compatible si la versión 2.3 o posterior 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 navegador 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 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.

   NOTA: Para obtener instrucciones sobre cómo acceder a SupportAssist Enterprise después de completar la migración, consulte Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise en la página 35.

Siguientes pasos

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

Sobre esta tarea

Si tiene instalada la versión 2.2 de SupportAssist para OpenManage Essentials, puede migrar a la versión 1.2 de SupportAssist Enterprise mediante el paquete del instalador de OpenManage Essentials.

NOTA: La versión 1.2 de SupportAssist Enterprise de SupportAssist for OpenManage Essentials solo es compatible si la versión 2.3 o posterior 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 dispositivo, 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 obtener 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 9. Disponibilidad de prestaciones o funciones sin registro

Prestaciones o funciones que están disponibles	Prestaciones o funciones que no están disponibles
• Agregar dispositivos • Iniciar manualmente la recopilación y carga de información del sistema a Dell desde un único dispositivo o varios dispositivos	• Supervisar los problemas de hardware de los dispositivos • Creación automática de casos al determinar un problema • Recopilación periódica automatizada de la información del sistema • Ver los casos de asistencia que están abiertos para sus dispositivos • Actualizar la información de contacto y de envío de piezas • Configurar adaptador • Configuración de recopiladores remotos

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

Registro de SupportAssist Enterprise

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

PRECAUCIÓN: Completar el registro es un requisito previo para poder recibir todas las ventajas de SupportAssist Enterprise. 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.

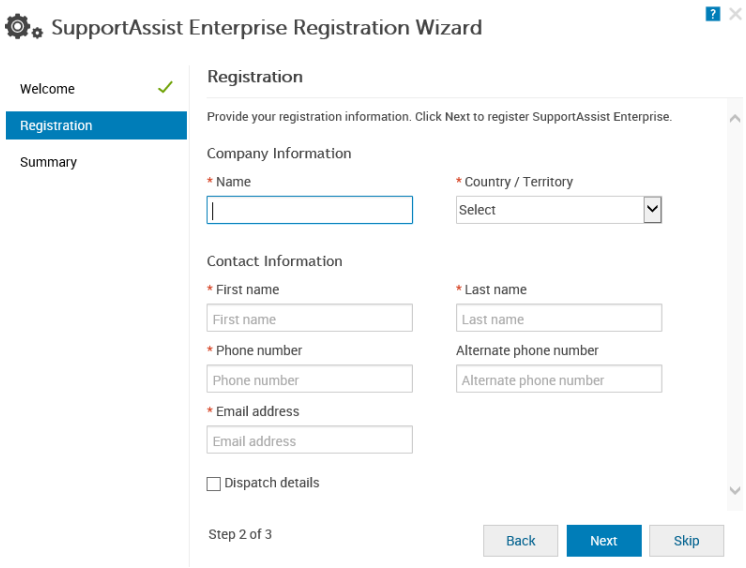

Ilustración 3. Página Registro

3. En la página **Registro**, proporcione la siguiente información:
   a. En la sección **Información de la empresa**, escriba el nombre de la empresa y seleccione su país o territorio.
   b. En la sección **Información de contacto**, escriba su nombre, apellido, número de teléfono, número de teléfono alternativo y dirección de correo electrónico en los campos correspondientes.
   c. Para proporcionar la información y preferencia de envío, seleccione **Detalles de envío** e ingrese la siguiente información:
      i. En la sección **Envío de piezas** seleccione una de las siguientes opciones:
         - **Solo envío de piezas**: si desea que solo el componente de hardware de repuesto se envíe a su dirección.
         - **Envío de piezas con servicio en el sitio**: si desea que un técnico se presente en el sitio para sustituir el componente de hardware enviado.
      ii. Seleccione **Copiar información de contacto**, si desea copiar los detalles del contacto de la sección **Información de contacto**.
      iii. Seleccione las horas de contacto preferidas durante las cuales Dell puede ponerse en contacto con usted, de ser necesario.
      iv. Seleccione la zona horaria y escriba su dirección de envío en los campos correspondientes.
      v. Escriba cualquier información relacionada con el envío específico en la sección **Notas de envío**.

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

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:
  1. Instale o actualice Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en el sistema local. Consulte Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise.
  2. Configure los valores de SNMP del sistema local. Consulte Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise.
  3. 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.
- Si ha introducido las notas de envío, siga las instrucciones que aparecen en Adición de notas de envío al grupo predeterminado, para asegurarse de que las notas de envío se aplican a los dispositivos que están presentes en el grupo predeterminado.

Tareas relacionadas

Actualización de detalles de envío en la página 110

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

Pasos

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.

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

Pasos

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

   NOTA: Debe proporcionar el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de usuario que sea miembro de los grupos 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 información sobre los grupos de usuario de SupportAssist Enterprise, consulte Grupos de usuario de SupportAssist Enterprise.

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

2. Haga clic en **Inicio de sesión**.
   Se muestra la página **Dispositivos** de SupportAssist Enterprise.

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

Cómo cerrar sesión en SupportAssist Enterprise

Pasos

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 se muestra, haga clic en **Cerrar sesión**.
   Aparecerá la página de inicio de sesión de **SupportAssist Enterprise**.

3

Cómo agregar dispositivos

La incorporación de dispositivos prepara SupportAssist Enterprise para automatizar el soporte técnico 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 todos los beneficios de SupportAssist Enterprise para el resto de sus dispositivos Dell, debe agregar cada dispositivo en SupportAssist Enterprise.

NOTA: Para obtener una lista completa de los tipos y modelos de dispositivos que se pueden añadir en SupportAssist Enterprise, consulte *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

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.

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

Temas:

- Métodos de la incorporación de dispositivos
- Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables
- Cómo agregar un único dispositivo
- Importación de varios dispositivos
- Exportar detalles de dispositivos que no se han importado
- Revalidación de un dispositivo

Métodos de la incorporación de dispositivos

Puede agregar dispositivos en SupportAssist Enterprise usando uno de los métodos 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
- Crear regla de detección de dispositivos: agregar dispositivos basados en rangos de dirección IP específicos. Para obtener más información sobre las reglas de detección, consulte Administración de reglas de detección de dispositivos.
- Configurar un adaptador: inventariar y agregar dispositivos administrados por OpenManage Essentials, Microsoft System Operations Manager u OpenManage Enterprise - Tech Release. Para obtener más información acerca de la configuración de un adaptador, consulte Adaptadores.

Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables

Al agregar un solo dispositivo o importar varios dispositivos en SupportAssist Enterprise, debe seleccionar el 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 *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

Tabla 10. Selección de un tipo de dispositivo

Tipo de dispositivo	Dispositivos que puede agregar
Chasis	• PowerEdge M1000e

Tabla 10. Selección de un tipo de dispositivo (continuación)

Tipo de dispositivo	Dispositivos que puede agregar
	• PowerEdge VRTX • PowerEdge FX2/FX2s
Fluid File System (FluidFS)	• Storage PS Series con FluidFS • Storage MD Series con FluidFS • Storage SC Series con FluidFS
iDRAC	Servidores PowerEdge de 12.ª generación o posterior **NOTA:** Para agregar un iDRAC, debe proporcionar la dirección IP para el iDRAC del servidor.
Sistema de red	• PowerConnect • Force10 • Sistema de red • Conmutadores Networking serie X • Controladoras inalámbricas Networking serie Mobility
Peer Storage (PS)/EqualLogic	Arreglos Storage PS Series
PowerVault	Arreglos Storage MD Series
Servidor/Hipervisor	Servidores PowerEdge de 9.ª generación o posterior que ejecuten: • Windows • Linux • VMware ESX o ESXi • Citrix XenServer • Oracle Virtual Machine • Microsoft Hyper-V **NOTA:** Para agregar un servidor/hipervisor, debe proporcionar la dirección IP del sistema operativo del servidor. **NOTA:** Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux, no es compatible agregar servidores que ejecuten Windows.
Software	• Kit HIT/VSM para VMware • SAN HQ • vCenter • SCVMM **NOTA:** Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux, no se puede agregar SCVMM y SAN HQ.
Solution	Appliance convergente a escala web XC
Storage Center (SC)/Compellent	Soluciones Storage SC Series

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
- Sistema de red
- Peer Storage (PS)/EqualLogic
- PowerVault

- Servidor/Hipervisor
- Software
- Solution
- 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 están 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 "Requisitos de instalación" en la *Guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator*, en https://www.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 OMSA: OMSA es necesario para generar alertas para los eventos de hardware que ocurren en el dispositivo y también para recopilar información del sistema del dispositivo.
- Configurar SNMP: la configuración de ajustes de 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. Seleccione **Dispositivo único**.
4. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Servidor/Hipervisor**.

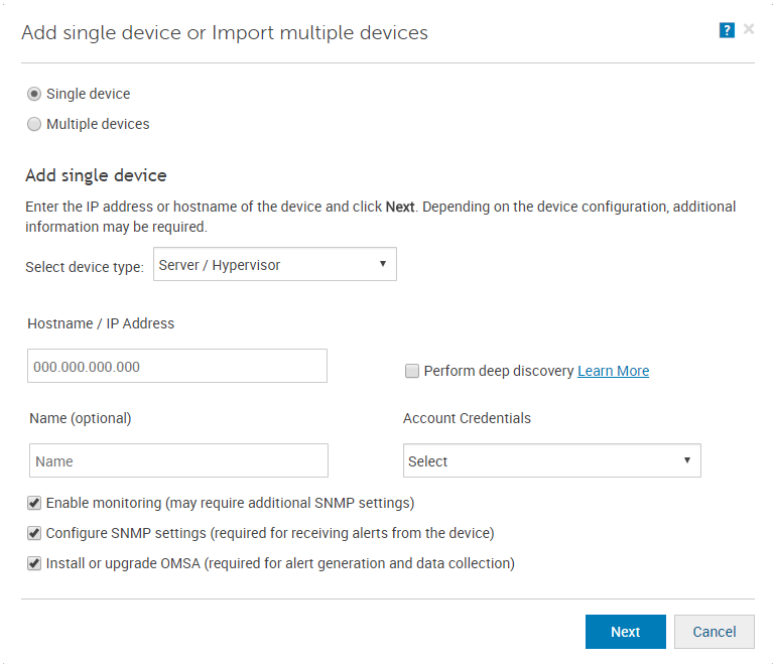

Ilustración 4. Ventana Agregar dispositivo único

5. 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.

6. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos compatibles que pueden estar asociados con el servidor, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**. Consulte Búsqueda exhaustiva.
7. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.

   El nombre que ingresa 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.
8. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si seleccionó la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione el perfil de credenciales que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un nuevo perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Para introducir los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en Crear perfil de credenciales.
   - Si no ha seleccionado la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione las credenciales de la cuenta que desea asociar al dispositivo. Para crear una nueva credencial de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para introducir la información detallada de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 de la sección Agregar las credenciales de la cuenta.
9. 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**.

10. 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.
11. 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 **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predefinidos**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos.
12. Haga clic en **Finalizar**.
    El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
13. 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 ajustes de SNMP, el dispositivo muestra un estado de **Configuración de SNMP**.
- Cuando SupportAssist Enterprise instala o actualiza OMSA, el dispositivo muestra el estado **Instalando OMSA**.

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

NOTA: Si el dispositivo muestra un estado de error , haga clic en el vínculo 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 **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.

Referencias relacionadas

Agregar un único dispositivo en la página 196
Búsqueda exhaustiva en la página 160

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 (iDRAC7 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 firewall del servidor proxy.
- Para agregar un iDRAC7 o iDRAC8, la licencia de Enterprise o Express debe estar instalada en la iDRAC. Para agregar un iDRAC9, la licencia de Basic, Enterprise o Express debe estar instalada en la iDRAC. Para obtener información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte la sección "Administración de licencias" en la *Guía del usuario de iDRAC*, en https://www.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. Seleccione **Dispositivo único**.
4. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **iDRAC**.
5. 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.

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

   El nombre que ingresa 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.
7. En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione una credencial de cuenta que desee asignar al dispositivo. Para crear una nueva credencial de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para introducir la información detallada de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 de la sección Agregar las credenciales de la cuenta.
8. 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 monitoree los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, el dispositivo debe estar configurado para reenviar las capturas (alertas) de 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**.

9. 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.
10. 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.
11. 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**.
12. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

    PRECAUCIÓN: Si los ajustes 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 ajustes de SNMP, el dispositivo muestra un estado de **Configuración de SNMP**. Después de que se complete la configuración de los ajustes 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 vínculo 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 **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.

Referencias relacionadas

Agregar un único dispositivo en la página 196
Búsqueda exhaustiva en la página 160

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.
- Los puertos 22 y 161 deben estar abiertos 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. Seleccione **Dispositivo único**.
4. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Chasis**.
5. 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.

6. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos compatibles que pueden estar asociados con el chasis, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**. Consulte Búsqueda exhaustiva.
7. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.

   El nombre que ingresa 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.
8. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si seleccionó la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione el perfil de credenciales que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un nuevo perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Para introducir los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en Crear perfil de credenciales.
   - Si no ha seleccionado la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione las credenciales de la cuenta que desea asociar al dispositivo. Para crear una nueva credencial de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para introducir la información detallada de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 de la sección Agregar las credenciales de la cuenta.
9. 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.

10. 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.
11. 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.
12. Haga clic en **Finalizar**.
    El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
13. 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.

Referencias relacionadas

Agregar un único dispositivo en la página 196
Búsqueda exhaustiva en la página 160

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 y 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. Seleccione **Dispositivo único**.
4. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Sistema de red**.
5. 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.

6. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos compatibles que pueden estar asociados con el dispositivo de red, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**. Consulte Búsqueda exhaustiva.
7. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.

   El nombre que ingresa 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.
8. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si seleccionó la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione el perfil de credenciales que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un nuevo perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Para introducir los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en Crear perfil de credenciales.
   - Si no ha seleccionado la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione las credenciales de la cuenta que desea asociar al dispositivo. Para crear una nueva credencial de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para introducir la información detallada de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 de la sección Agregar las credenciales de la cuenta.

9. Si desea que SupportAssist Enterprise supervise el estado de mantenimiento del dispositivo, seleccione la opción **Habilitar supervisión**.

   NOTA: Cuando el registro se completa, de manera predeterminada se selecciona la opción **Habilitar supervisión**. 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 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.

10. 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.
11. 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.
12. Haga clic en **Finalizar**.
    El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
13. 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**:

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.

Referencias relacionadas

Agregar un único dispositivo en la página 196
Búsqueda exhaustiva en la página 160

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 Storage MD Series. Al agregar un dispositivo Storage MD Series, podrá recopilar información 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. Seleccione **Dispositivo único**.
4. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **PowerVault**.
5. 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.

6. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos compatibles que pueden estar asociados con el dispositivo, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**.
7. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.

   El nombre que ingresa 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.
8. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si seleccionó la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione el perfil de credenciales que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un nuevo perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Para introducir los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en Crear perfil de credenciales.
   - Si no ha seleccionado la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione las credenciales de la cuenta que desea asociar al dispositivo. Para crear nuevas credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para introducir la información detallada de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 de la sección Agregar las credenciales de la cuenta.
9. 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.
10. 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.
11. Haga clic en **Finalizar**.
    El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
12. 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.

Referencias relacionadas

Agregar un único dispositivo en la página 196
Búsqueda exhaustiva en la página 160

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 Storage PS Series (anteriormente EqualLogic). Al agregar un dispositivo Storage PS Series, podrá recopilar información 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. Seleccione **Dispositivo único**.
4. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
5. Escriba el hostname o la dirección IP del grupo Storage PS Series en el campo correspondiente.

   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.

6. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos compatibles que pueden estar asociados con el dispositivo Storage PS Series, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**. Consulte Búsqueda exhaustiva.
7. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.

   El nombre que ingresa 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.
8. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si seleccionó la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione el perfil de credenciales que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un nuevo perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Para introducir los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en Crear perfil de credenciales.
   - Si no ha seleccionado la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione las credenciales de la cuenta que desea asociar al dispositivo. Para crear una nueva credencial de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para introducir la información detallada de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 de la sección Agregar las credenciales de la cuenta.
9. 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.
10. 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.
11. Haga clic en **Finalizar**.
    El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
12. 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.

Referencias relacionadas

Agregar un único dispositivo en la página 196
Búsqueda exhaustiva en la página 160

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 soluciones Storage SC Series. Al agregar un dispositivo Storage SC Series, podrá recopilar información 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 ingresa 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. En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione una credencial de cuenta que desee asignar al dispositivo. Para crear una nueva credencial de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para introducir la información detallada de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 de la sección Agregar las credenciales de la cuenta.
7. 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.

Referencias relacionadas

Agregar un único dispositivo en la página 196
Búsqueda exhaustiva en la página 160

SAE_Cómo agregar un dispositivo NAS de Fluid File System

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:

- Storage SC Series
- Storage PS Series
- Storage MD Series

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. Seleccione **Dispositivo único**.
4. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Fluid File System (FluidFS)**.
5. 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.

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

   El nombre que ingresa 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.
7. En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione una credencial de cuenta que desee asignar al dispositivo. Para crear una nueva credencial de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para introducir la información detallada de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 de la sección Agregar las credenciales de la cuenta.
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.

Referencias relacionadas

Agregar un único dispositivo en la página 196
Búsqueda exhaustiva en la página 160

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**.
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 **Software**.
4. De la lista **Seleccione tipo de software**, seleccione el tipo de software.
5. 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.

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

   El nombre que ingresa 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.
7. En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione una credencial de cuenta que desee asignar al dispositivo. Para crear una nueva credencial de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para introducir la información detallada de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 de la sección Agregar las credenciales de la cuenta.
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.

Referencias relacionadas

Agregar un único dispositivo en la página 196
Búsqueda exhaustiva en la página 160

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.
- Para una solución a escala web, 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

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. Seleccione **Dispositivo único**.
4. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Escala de web**.
5. De la lista **Seleccione tipo de solución**, seleccione la solución.
6. 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.

7. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos compatibles que pueden estar asociados con la solución, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**. Consulte Búsqueda exhaustiva.
8. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.

   El nombre que ingresa 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.
9. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si seleccionó la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione el perfil de credenciales que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un nuevo perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Para introducir los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en Crear perfil de credenciales.
   - Si no ha seleccionado la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione las credenciales de la cuenta que desea asociar al dispositivo. Para crear una nueva credencial de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para introducir la información detallada de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 de la sección Agregar las credenciales de la cuenta.
10. 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.
11. Haga clic en **Finalizar**.
    El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
12. 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.

Referencias relacionadas

Agregar un único dispositivo en la página 196
Búsqueda exhaustiva en la página 160

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.

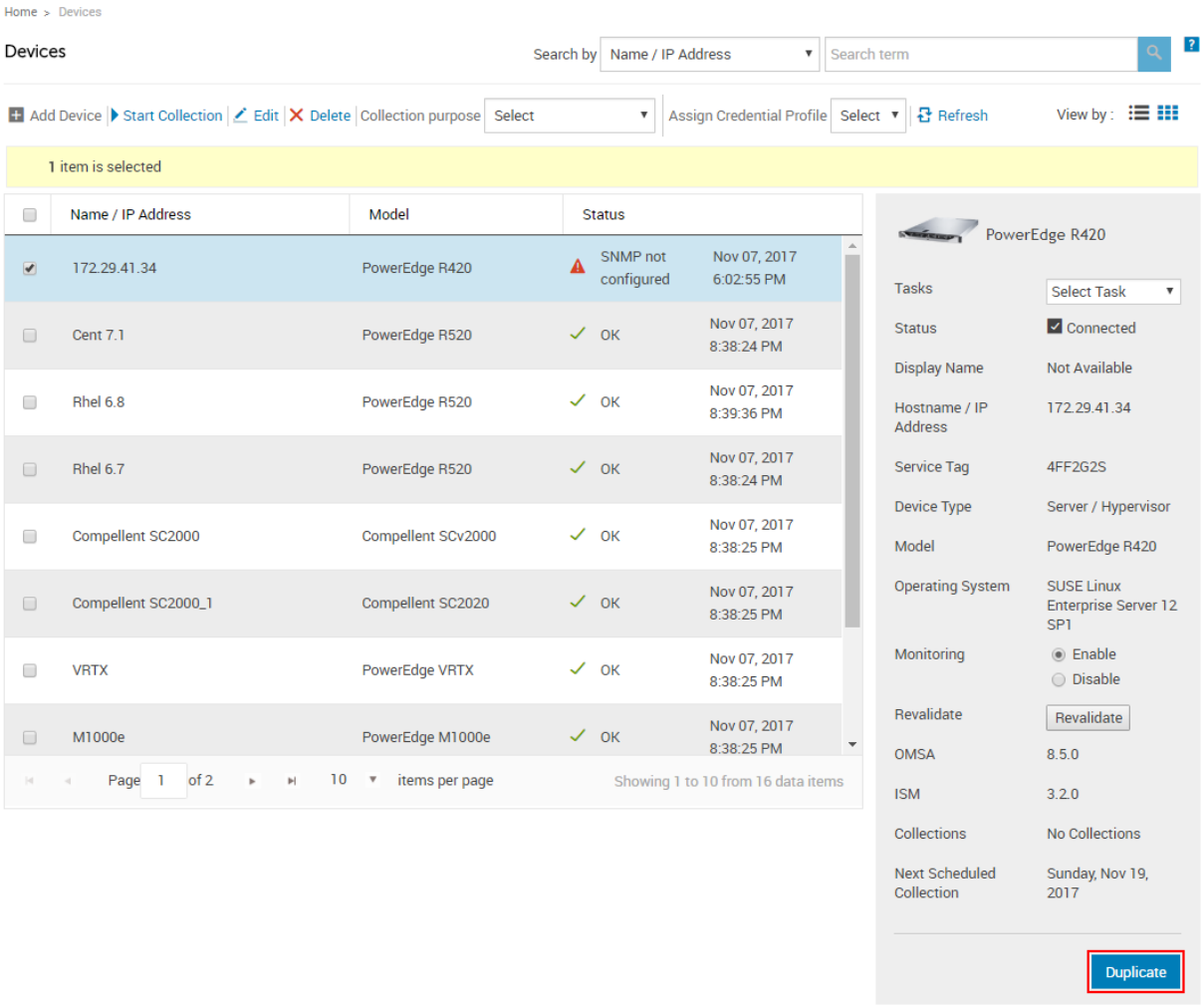

Ilustración 5. Opción Duplicar

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.

   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 desea detectar un dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**.
6. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.

   El nombre que ingresa 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.
7. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si seleccionó la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione el perfil de credenciales que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un nuevo perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Para introducir los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en Crear perfil de credenciales.
   - Si no ha seleccionado la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione las credenciales de la cuenta que desea asociar al dispositivo. Para crear una nueva credencial de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para introducir la información detallada de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 de la sección Agregar las credenciales de la cuenta.

8. 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.
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 **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.

NOTA: El número máximo de dispositivos que se pueden importar mediante un archivo .csv es 5000.

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

NOTA: La búsqueda exhaustiva no se admite al importar varios dispositivos mediante un archivo .csv.

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. Seleccione **Varios dispositivos**.

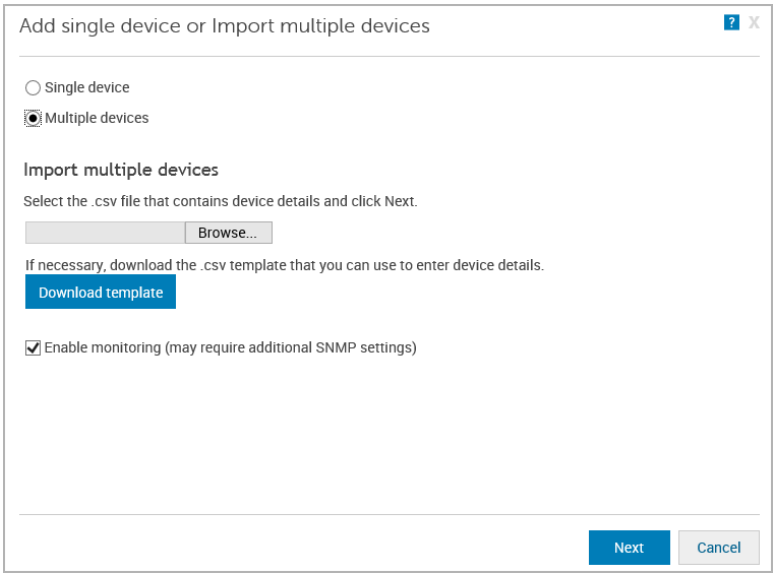

Ilustración 6. Ventana Importar varios dispositivos

4. Haga clic en **Descargar plantilla** y guarde el archivo .csv.
5. 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,Device SubType,IP/Hostname,Display Name,Username,Password,Enable
Password,Community String,Auto SNMP
Config(Yes/No),Auto Push OMSA(Yes/No)
Server/Hypervisor,LINUX,192.168.1.1,ServerA.com,root,Password$,Enabled,public,No,
Server/Hypervisor,ESX,192.168.1.1,ServerA.com,root,Password$,Enabled,public,No,
Server/Hypervisor,ESXi,192.168.1.1,ServerA.com,root,Password$,Enabled,public,No,
Server/Hypervisor,WINDOWS,192.168.1.1,ServerA.com,administrator,Password$,Enabled,,No,
Storage Center (SC) / Compellent,,192.168.1.3,ServerC,,,Enabled,private,No,
PowerVault,,192.168.1.4,ServerD,root,Password$,Enabled,private,No,
Chassis,,192.168.1.5,ServerE,root,Password$,Enabled,private,No,
PeerStorage(PS) / Equallogic,,192.168.1.6,ServerF,root,Password$,Enabled,private,No,
Fluid File System (Fluid FS),,192.168.1.7,ServerG,root,Password$,Enabled,private,No,
Networking,,192.168.1.8,ServerH,root,Password$,Enabled,private,No,
iDRAC,,192.168.1.9,ServerI,root,Password$,Enabled,private,No,
```

NOTA: Si el tipo de dispositivo es Servidor/Hipervisor, debe ingresar una de las siguientes opciones en la columna Subtipo de dispositivo:

- Windows
- Linux
- ESX
- ESXi

NOTA: Si está utilizando un archivo .csv que ha descargado de SupportAssist Enterprise, versión 1.1, debe agregar la columna Subtipo de dispositivo en la plantilla.

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

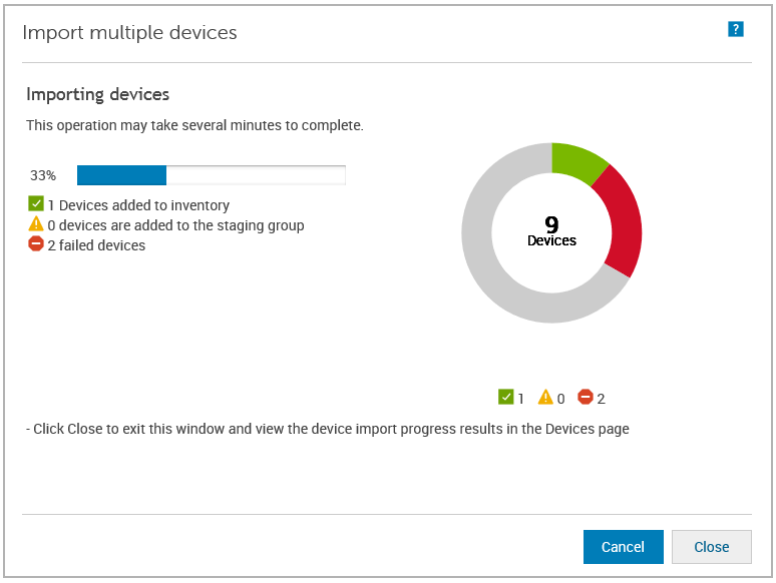

Ilustración 7. Ventana Importar dispositivos

Se muestra la ventana **Importar dispositivos**.

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

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

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

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

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

10. Haga clic en **Cerrar**.

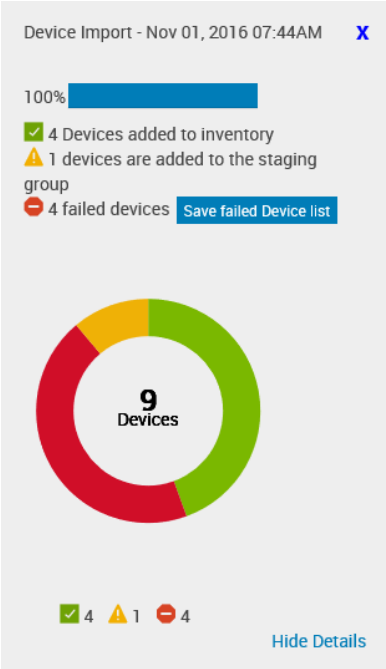

Ilustración 8. Panel Importación de dispositivos

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 monitoree el dispositivo, active el monitoreo y asegúrese de que los ajustes de SNMP del dispositivo estén 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 *Guía del usuario de iDRAC* en https://www.Dell.com/idracmanuals.
  - Si el dispositivo es un arreglo Storage SC Series, 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 *Guía del administrador de Dell Enterprise Manager* en https://www.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:
  1. 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.
  2. Actualice los detalles del dispositivo en el archivo .csv e intente importar los dispositivos de nuevo.

Referencias relacionadas

Importar varios dispositivos en la página 198

Exportar 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 de **Importación de dispositivos**, haga clic en **Guardar lista de dispositivos fallidos**.
   Aparecerá la ventana **Guardar como**.
3. Vaya a la ubicación donde desea guardar el archivo y haga clic en **Guardar**.

Siguientes pasos

Abra el archivo .csv exportado. La columna de **Estado** muestra 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 arreglo Storage SC Series, 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 *Guía del administrador de Dell Enterprise Manager* en https://www.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.

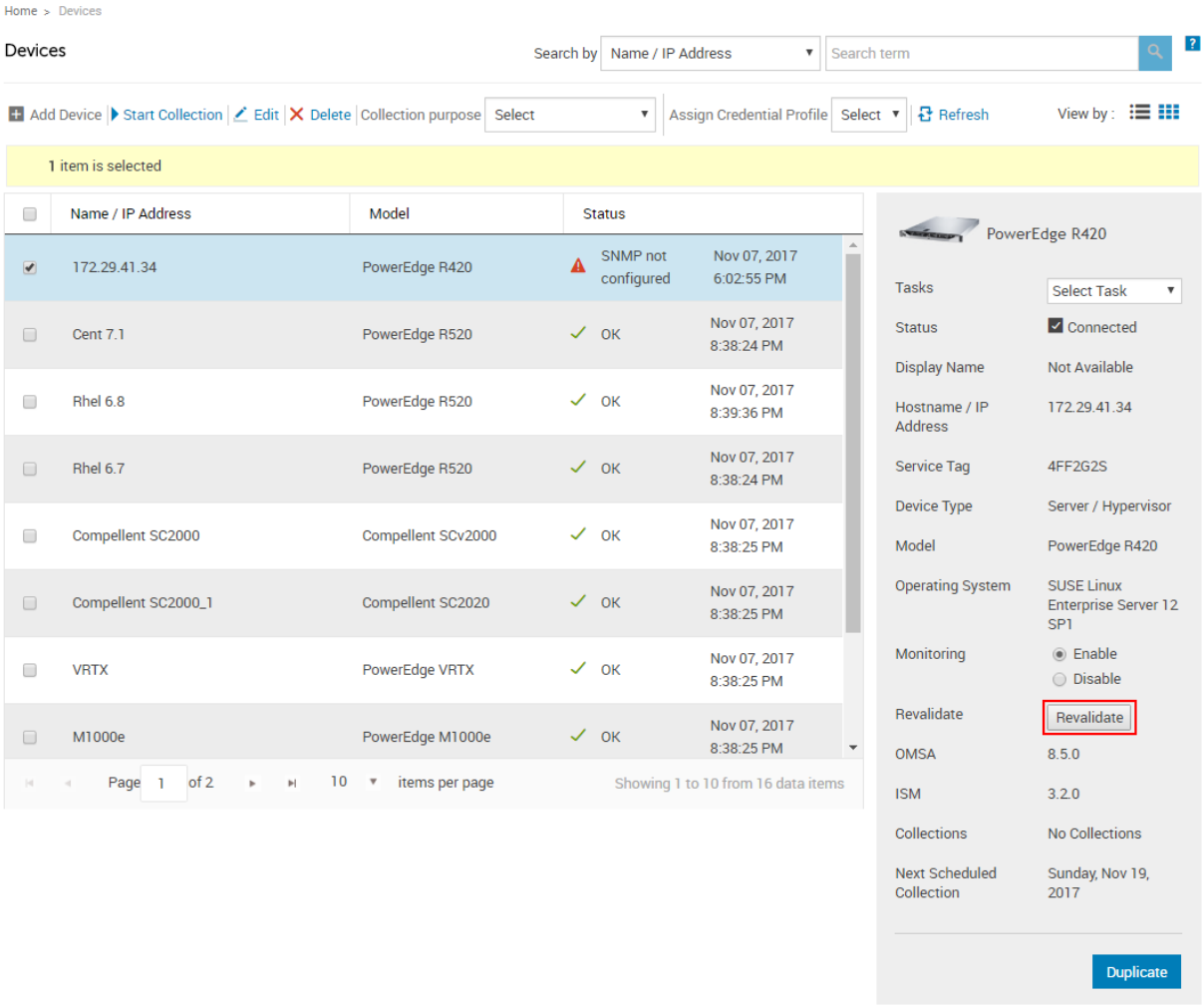

Ilustración 9. Opción Volver a validar

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**.

4

Administración de reglas de detección de dispositivos

Una regla de detección de dispositivos le permite detectar y agregar dispositivos que están presentes dentro de uno o más rangos de direcciones IP. La creación de una regla de detección de dispositivos le ayuda a agregar varios dispositivos y reduce el esfuerzo que implica agregar cada dispositivo de manera individual.

Temas:

- Crear la regla de detección de dispositivos
- Visualización del panel de descripción general de reglas de detección de dispositivos
- Edición de reglas de detección de dispositivos
- Eliminar regla de detección de dispositivos
- Ejecución de regla de descubrimiento

Crear la regla de detección de dispositivos

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios.

Sobre esta tarea

Al crear una regla de detección, puede detectar y agregar dispositivos en función de rangos de direcciones IP. Mientras crea la regla de detección, puede seleccionar un perfil de credenciales que se debe aplicar a los dispositivos. Después de crear la regla de detección de dispositivos, puede ejecutar la regla inmediatamente o en función de un programa para detectar dispositivos.

Pasos

1. Coloque el puntero en **Dispositivos** y haga clic en **Administrar reglas para la detección de dispositivos**.
   Se muestra la página de **Administrar las reglas de detección**.
2. Haga clic en **Crear regla de detección**.
   Se muestra la ventana **Crear regla de detección**.
3. Escriba un nombre para a regla de detección en el campo correspondiente.
4. En la lista **Perfil de credenciales**, seleccione un perfil de credenciales que contenga las credenciales de la cuenta para los tipos de dispositivos presentes dentro de los rangos de dirección IP. Para crear un nuevo perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Para introducir los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en Crear perfil de credenciales.
5. Escriba la dirección IP o el rango de dirección IP de los dispositivos que desea detectar. Para agregar otro intervalo de dirección IP, haga clic en **Añadir otro rango** y, a continuación, escriba el rango de dirección IP de los dispositivos.

   NOTA: Puede añadir hasta cinco rangos de direcciones IP diferentes en los formatos que se indican a continuación:
   - 10.34.*.*
   - 10.34.1-10.*
   - 10.34.*.1-10
   - 10.34.1-10.1-10
   - 10.34.1.1/24

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

   NOTA: Para obtener una dirección IP introducida en la notación del Enrutamiento entre dominios sin clases (Classless-Inter Domain Routing, CIDR); por ejemplo, 10.34.1.1/24, no se considera la entrada de la máscara de subred.

6. Escriba la máscara de subred del rango de dirección IP especificada en el campo correspondiente.
7. Seleccione una opción en función de sus preferencias:
   - **Ejecutar ahora**: detecta los dispositivos de manera inmediata.
   - **Ejecutar una vez**: detecta los dispositivos en una fecha y hora específicas.
   - **Repetir**: programa la detección de dispositivos en intervalos periódicos.
8. Haga clic en **Siguiente**.
   Se muestra la ventana **Detectar dispositivos**. En función de los tipos de dispositivos incluidos en el perfil de credenciales, se seleccionan automáticamente los tipos de dispositivos.
9. Si lo desea, desmarque los tipos de dispositivos que no desea detectar.
10. En la sección de **Configuraciones de valores**, desmarque las siguientes opciones en función de sus preferencias:
    - **Realizar búsqueda exhaustiva**: detecta un dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Consulte Búsqueda exhaustiva.
    - **Habilitar supervisión**: permite que SupportAssist Enterprise detecte los problemas de hardware que pueden ocurrir en los dispositivos detectados.
    - **Configurar SNMP para recibir alertas de este dispositivo**: configura automáticamente la configuración de SNMP del dispositivo detectado para enviar alertas (capturas SNMP) a SupportAssist Enterprise.
    - **Instalar la última versión de OMSA**: permite que SupportAssist Enterprise instale la versión más reciente de OMSA o de iDRAC Service Module (iSM) en los servidores detectados. Se requiere OMSA o iSM para la recopilación de información del sistema y para generar alertas de los servidores.
11. Haga clic en **Agregar regla**.
    La regla de detección se agrega y aparece en la página **Administrar reglas de detección**. Si ha seleccionado **Ejecutar ahora**, se inicia la detección de dispositivos.

Referencias relacionadas

Administrar reglas de detección de dispositivos en la página 204
Crear o editar regla de detección de dispositivos en la página 205

Visualización del panel de descripción general de reglas de detección de dispositivos

Sobre esta tarea

La página Administrar reglas de detección le permite ver los paneles **Detalles de reglas de detección**, **Estado actual de iteración de las reglas de detección**, **Actividad reciente** y **Estado actual en relación con el estado previo de las reglas de detección**. Para obtener más información acerca de los elementos que aparecen en estos paneles, consulte Detalles de reglas de detección, Estado actual de iteración de las reglas de detección, Actividad reciente y Estado actual en relación con el estado previo de las reglas de detección.

Pasos

1. Coloque el puntero en **Dispositivos** y haga clic en **Administrar reglas para la detección de dispositivos**.
   Se muestra la página de **Administrar las reglas de detección**.
2. Seleccione una regla de detección.
   Se muestran los paneles **Detalles de reglas de detección**, **Estado actual de iteración de las reglas de detección**, **Actividad reciente** y **Estado actual en relación con el estado previo de las reglas de detección**.

Referencias relacionadas

Administrar reglas de detección de dispositivos en la página 204
Detalles de las reglas de detección en la página 206
Estado de iteración actual de la regla de detección en la página 206
Estado de la regla de detección actual en relación con el anterior en la página 207
Actividad reciente en la página 207

Edición de reglas de detección de dispositivos

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 reglas de detección en función de sus requisitos.

Pasos

1. Coloque el puntero en **Dispositivos** y haga clic en **Administrar reglas para la detección de dispositivos**.
   Se muestra la página de **Administrar las reglas de detección**.
2. Seleccione la regla de detección que desea editar y haga clic en **Editar**.
   Se muestra la ventana **Edición de reglas de detección de dispositivos**.
3. Actualice el nombre, los rangos de dirección IP, el perfil de credenciales y la programación, según sea necesario y haga clic en **Siguiente**.
   Se muestra la ventana **Detectar dispositivos**.
4. Seleccione o borre los tipos de dispositivos y las opciones de configuración.
5. Haga clic en **Editar regla**.
   La regla de detección se actualiza.

Referencias relacionadas

Administrar reglas de detección de dispositivos en la página 204
Crear o editar regla de detección de dispositivos en la página 205

Eliminar regla de detección de dispositivos

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 reglas de detección en función de sus preferencias.

Pasos

1. Coloque el puntero en **Dispositivos** y haga clic en **Administrar reglas para la detección de dispositivos**.
   Se muestra la página de **Administrar las reglas de detección**.
2. Seleccione la regla de detección que desea eliminar y haga clic en **Eliminar**.
   Se muestra la ventana **Eliminar regla de detección de dispositivos**.
3. Haga clic en **Sí**.

Referencias relacionadas

Administrar reglas de detección de dispositivos en la página 204

Ejecución de regla de descubrimiento

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios.

Sobre esta tarea

Después de crear una regla de detección, puede ejecutar la regla en cualquier momento.

Pasos

1. Coloque el puntero en **Dispositivos** y haga clic en **Administrar reglas para la detección de dispositivos**.
   Se muestra la página de **Administrar las reglas de detección**.
2. Seleccione la regla de detección que desea ejecutar y haga clic en **Ejecutar ahora**.
   Los dispositivos asociados con la regla de detección se detectan inmediatamente.

   NOTA: Los dispositivos que fueron detectados por la regla de detección, pero que luego no se localizaron, pasan al estado Inactivo. Si un dispositivo se encuentra en estado Inactivo incluso después de que la regla de detección se ejecute por tercera vez consecutiva, el dispositivo se elimina de forma automática de SupportAssist Enterprise.

Referencias relacionadas

Administrar reglas de detección de dispositivos en la página 204

5

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
- Cómo ordenar los datos mostrados

Visualización de todos los casos de asistencia

Sobre esta tarea

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.

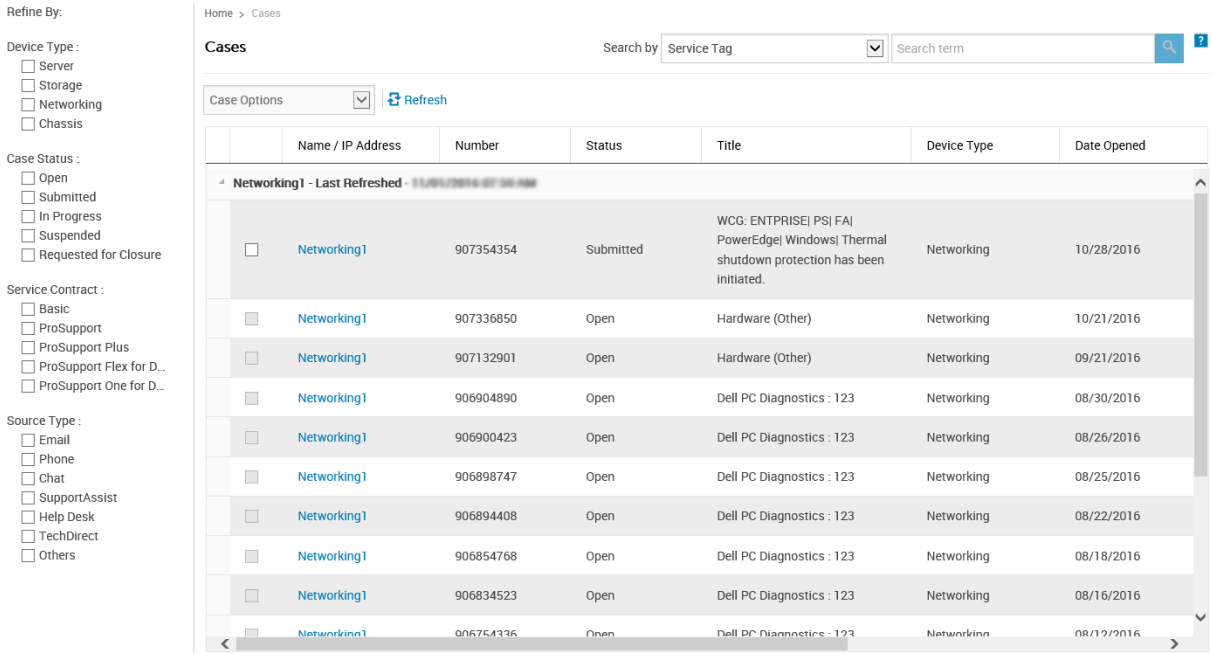

Ilustración 10. Página Casos

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**.

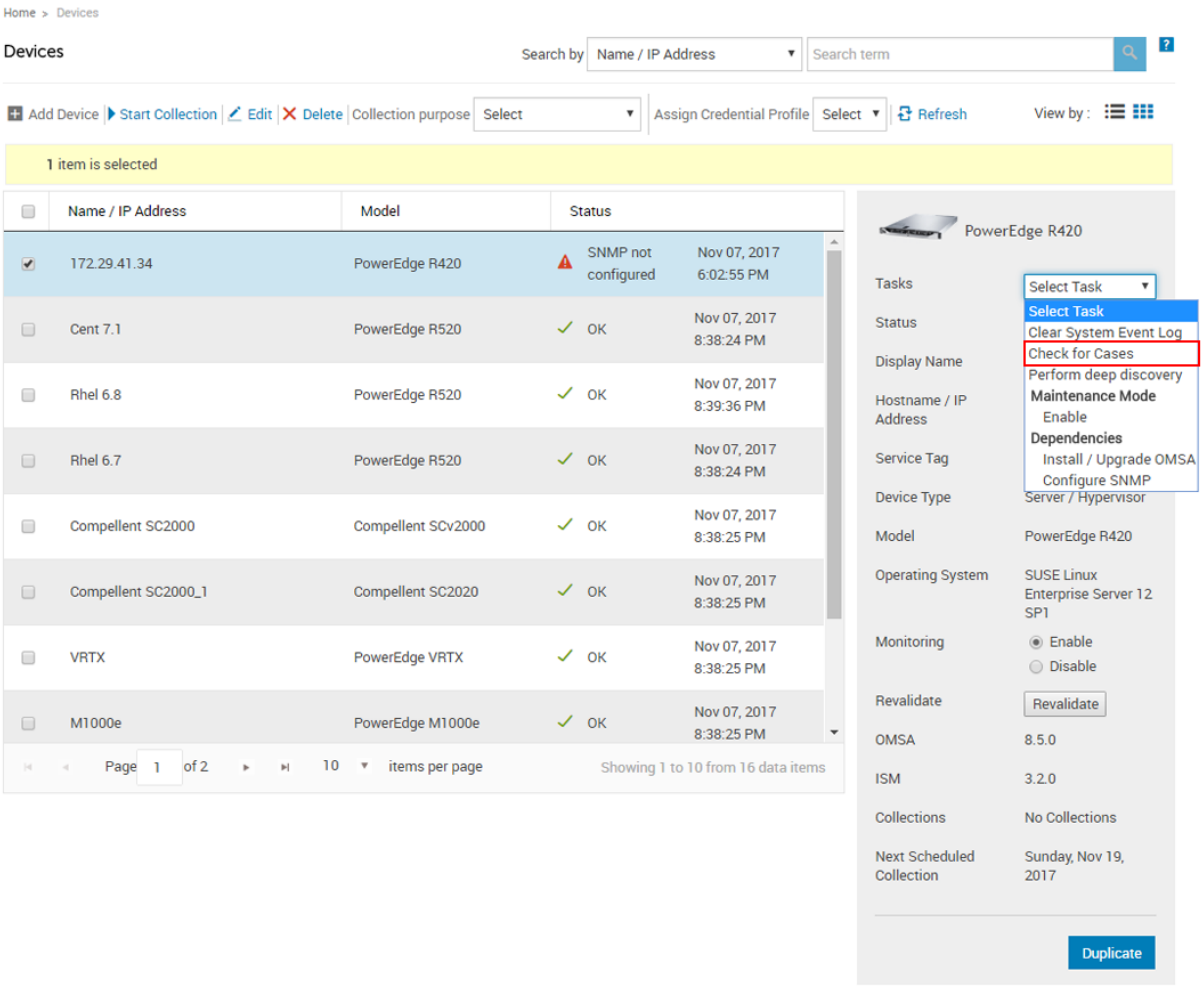

Ilustración 11. Opción Comprobar casos

- 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**.
- 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.

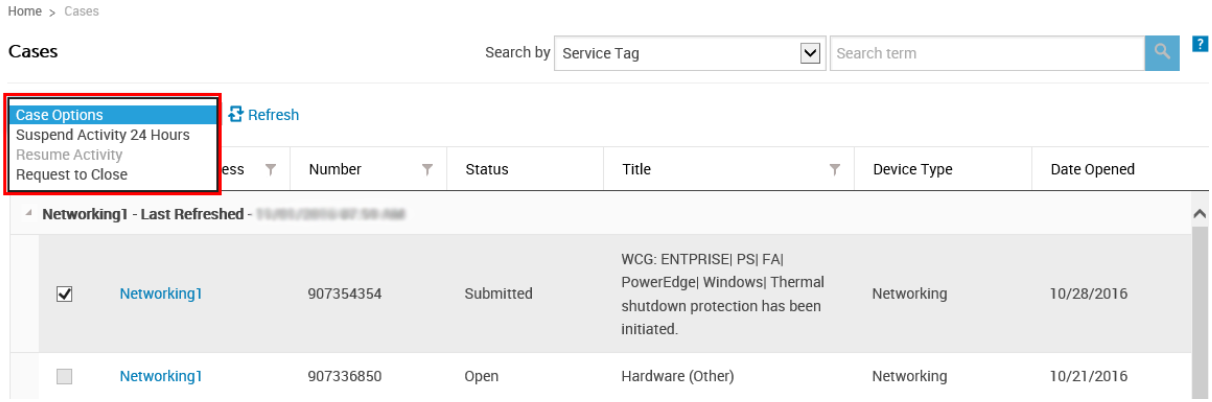

Ilustración 12. Opciones de casos

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 el soporte técnico para detener las actividades relacionadas con un caso de soporte durante 24 horas, si es necesario. Por ejemplo, es posible que desee que el soporte técnico suspenda las actividades de un caso de soporte en las siguientes situaciones:

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

NOTA: Puede solicitar el soporte técnico para detener las actividades relacionadas con un caso de soporte solo si el caso de soporte 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 soporte 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.

Tareas relacionadas

Probar la capacidad de creación de datos en la página 114

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 el soporte técnico para reanudar las actividades para un caso de soporte, si anteriormente ha solicitado suspender las actividades para el caso de soporte.

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 soporte técnico 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**.
5. (Opcional) Escriba el motivo de solicitar la reanudación de las actividades para el caso de asistencia.
6. Haga clic en **Aceptar**.
   Se muestra el mensaje **Actualizando caso**. Después de que el caso se actualice correctamente, se mostrará el mensaje **Estado del caso**.
7. Haga clic en **Aceptar**.
   El caso de soporte 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 creación de casos para verificar la conectividad con Dell EMC y reintentar la operación.

Tareas relacionadas

Probar la capacidad de creación de datos en la página 114

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 el soporte técnico para cerrar el caso de soporte correspondiente.

NOTA: Puede solicitar el soporte técnico para cerrar un caso de soporte solo si lo abrió SupportAssist.

NOTA: Puede solicitar el soporte técnico para cerrar un caso de soporte que esté en cualquier estado, excepto **Cerrado** y **Cierre solicitado**.

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 cerrar.

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

4. En la lista **Opciones de casos**, seleccione **Solicitud para cerrar**.
   Se muestra la ventana **Solicitud para cerrar el caso**.
5. (Opcional) Escriba el motivo de solicitud para cerrar el caso de asistencia.
6. Haga clic en **Aceptar**.
   Se muestra el mensaje **Actualizando caso**. 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 **Cierre solicitado**.

   NOTA: Después de solicitar cerrar un caso de soporte, el soporte técnico puede ponerse en contacto con usted para obtener más detalles antes de cerrar el caso de soporte.

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

Tareas relacionadas

Probar la capacidad de creación de datos en la página 114

Visualización del inventario de dispositivos

Sobre esta tarea

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

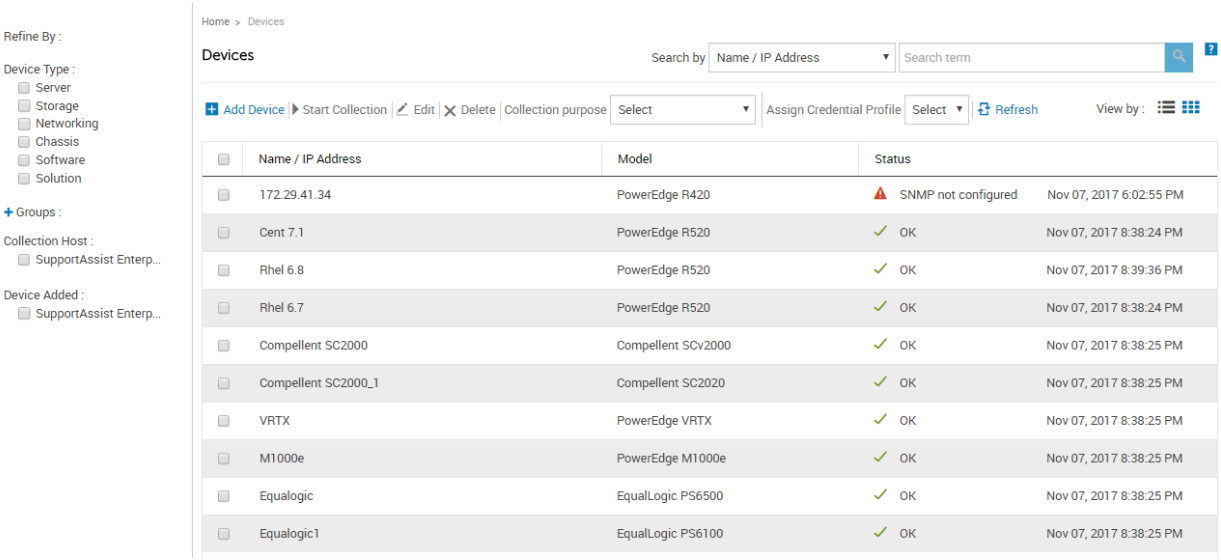

Ilustración 13. Página Inventario de dispositivos

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
- Realizar búsqueda exhaustiva
- 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.

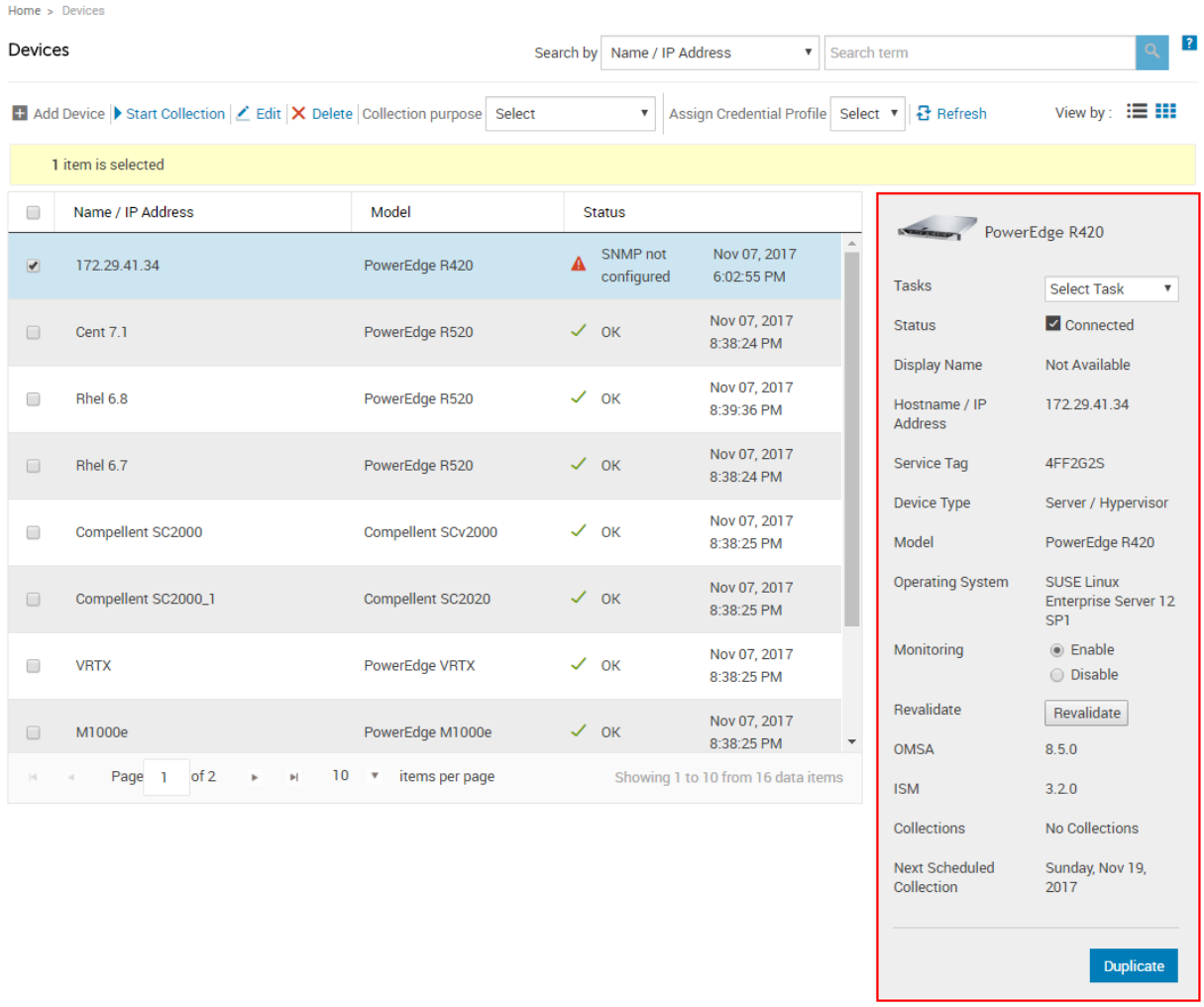

Ilustración 14. Panel de descripción general del dispositivo

Cómo ordenar los datos mostrados

Sobre esta tarea

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.

6

Uso de las extensiones

Las extensiones disponibles en SupportAssist Enterprise le 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 (SCOM). 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 a la incorporación de dispositivos administrados por las consolas de administración de sistemas
- 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
  - Adaptador de OpenManage Enterprise: para realizar un inventario de los dispositivos administrados por OpenManage Enterprise – Tech Release
- **Recopilador remoto**: una instancia remota de SupportAssist Enterprise que recopila y carga la información de sistema de los dispositivos presentes 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 funcionalidad 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 funcionalidad para configurar un adaptador o recopilador remoto en función del sistema operativo.

Tabla 11. 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	Sí (solo para OpenManage Enterprise)

Tabla 11. Compatibilidad para configurar un adaptador (continuación)

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
Linux	No	Sí (solo para OpenManage Enterprise)

NOTA: Para conocer los dispositivos que puede inventariar en SupportAssist Enterprise configurando un adaptador, consulte la lista de dispositivos en la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2*, en https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

Tabla 12. 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	Sí
Linux	No	Sí

NOTA: Para conocer los dispositivos que puede asignar a un recopilador remoto, consulte la lista de dispositivos en la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2*, en https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

Introducción a la incorporación de dispositivos administrados por las consolas de administración de sistemas

Para inventariar y agregar dispositivos que se administran mediante una consola de administración de sistemas, como por ejemplo OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager u OpenManage Enterprise - Tech Release:

1. Agregar las credenciales de cuenta en SupportAssist Enterprise para los dispositivos que desee agregar de la consola de administración de sistemas. 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, Configuración de un adaptador de Microsoft System Center Operations Manager o Configuración de un adaptador de OpenManage Essentials.
4. Si agrega más de 4000 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 System Center Operations Manager: para realizar un inventario de los dispositivos de Dell EMC que administra Microsoft System Center Operations Manager mediante Dell Server Management Pack Suite
- Adaptador de OpenManage Enterprise – Tech Release: para realizar un inventario de los dispositivos que son administrados por OpenManage Enterprise – Tech Release

NOTA: Los servidores que ejecutan sistemas operativos Debian y Ubuntu solo se pueden agregar directamente en SupportAssist Enterprise, y no mediante los adaptadores.

Referencias relacionadas

Extensiones en la página 214
Configuración del adaptador de OpenManage Enterprise en la página 217

Tareas relacionadas

Configuración del adaptador de OpenManage Enterprise en la página 79

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 donde desea configurar el adaptador debe estar ejecutando la versión 2.3 o posterior de OpenManage Essentials.
- 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.
- El servidor con SupportAssist Enterprise en ejecución debe tener conexión a Internet.
- Debe tener acceso de lectura y escritura a la unidad del sistema del dispositivo de destino.

Sobre esta tarea

La configuración del adaptador OME le permite inventariar y agregar 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.

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.

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 y agregan en SupportAssist Enterprise.

NOTA: El adaptador de OpenManage Essentials únicamente realiza el inventario de los dispositivos que son compatibles con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de dispositivos soportados, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2*, en https://www.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**.

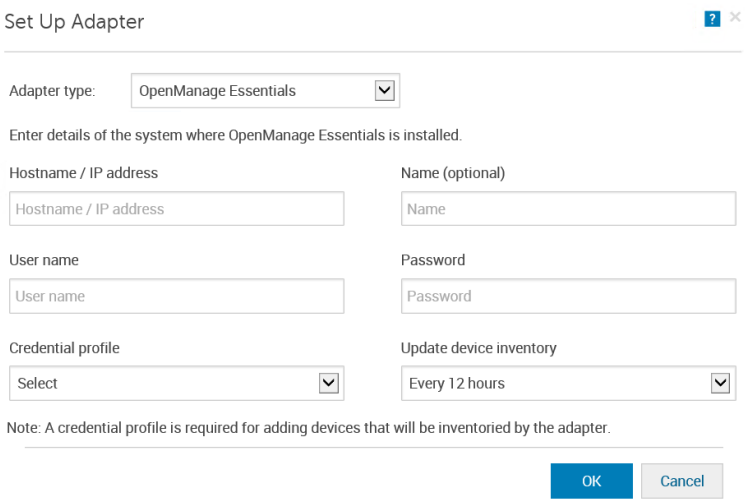

Ilustración 15. Ventana Configurar adaptador

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 ingresa 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.

NOTA: Si cambia las credenciales del sistema que ejecuta OpenManage Essentials debido a los requisitos de la política de seguridad de su empresa o por otros motivos, asegúrese de que también actualice las credenciales del adaptador en SupportAssist Enterprise. Se recomienda crear una cuenta de servicio con credenciales que no caduquen e ingresarlas en SupportAssist Enterprise.

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**.
   Se muestra el panel de descripción general **Detalles del adaptador** y los dispositivos administrados por OpenManage se inventarian en SupportAssist Enterprise.

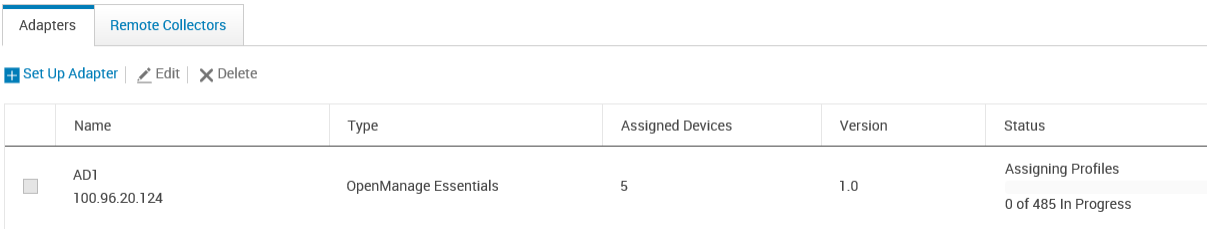

Ilustración 16. Página Adaptadores

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

NOTA: Al asignar un perfil de credenciales, SupportAssist Enterprise realiza tareas de clasificación adicionales en segundo plano para cada dispositivo. Por lo tanto, la asignación de perfiles de credenciales puede prolongarse en función de los tipos de dispositivos, el número de dispositivos, y el ancho de banda de la red. Para obtener más información sobre el tiempo aproximado que tarda en asignar perfiles de credenciales, consulte Tiempo aproximado que tarda en asignar perfiles de credenciales.

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 ubican en el grupo **Provisional**, realice lo siguiente:

1. En el panel **Refinar por**, expanda **Grupos** y seleccione **Provisional**. También puede seleccionar el adaptador en **Dispositivos añadidos** en el panel **Refinar por** para ver los dispositivos que se inventarian por un adaptador. Si fuera necesario, utilice la opción **Buscar por** para filtrar la lista que se muestra de los dispositivos.
2. Realice una de las siguientes acciones:
   - Seleccionar los dispositivos y asignar un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los dispositivos seleccionados.
   - Seleccione un dispositivo y haga clic en **Editar** para asignar una cuenta de credenciales.
3. Repita el paso 2 hasta que haya asignado las credenciales de cuenta o el perfil de credenciales correcto a todos los dispositivos.

NOTA: Para dispositivos Storage PS Series, solo se agrega el grupo de administración Storage PS Series mediante el adaptador. Los miembros de Storage PS Series no se agregan a través del adaptador.

Referencias relacionadas

Adaptadores en la página 214
Configuración de un adaptador de OpenManage Essentials en la página 215

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 6.3 o 7.0 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.
- El servidor con SupportAssist Enterprise en ejecución debe tener conexión a Internet.
- 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.
- Debe tener acceso de lectura y escritura a la unidad del sistema del dispositivo de destino.

Sobre esta tarea

La configuración del adaptador de System Center Operations Manager (SCOM) permite inventariar y agregar 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 servidores PowerEdge soportados, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2*, en https://www.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**.

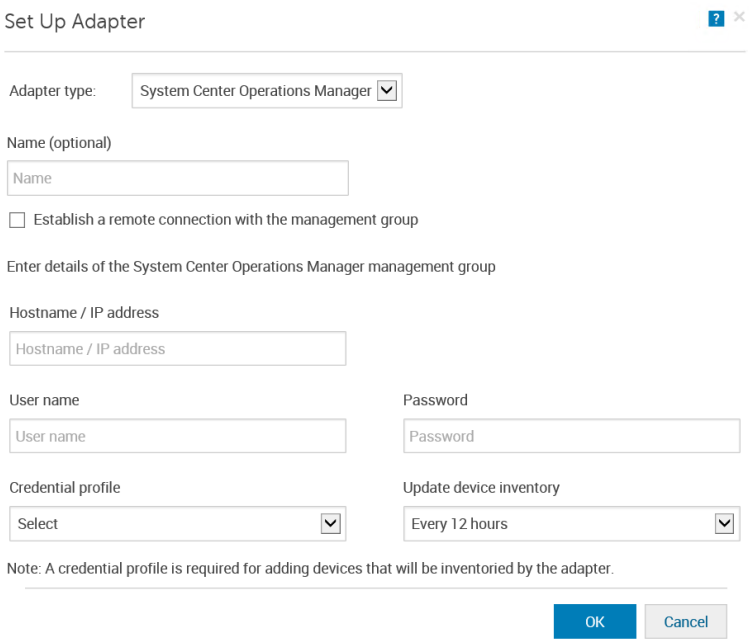

Ilustración 17. Ventana Configurar adaptador

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 ingresa 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.

   NOTA: Si cambia las credenciales del sistema que ejecuta el grupo de administración o la consola remota debido a los requisitos de la política de seguridad de su empresa o por otros motivos, asegúrese de que también actualice las credenciales del adaptador en SupportAssist Enterprise. Se recomienda crear una cuenta de servicio con credenciales que no caduquen e ingresarlas en SupportAssist Enterprise.
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**.

   Se muestra el panel de descripción general **Detalles del adaptador** y los dispositivos que se administran mediante System Center Operations Manager se inventarian en SupportAssist Enterprise.

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

   NOTA: Al asignar un perfil de credenciales, SupportAssist Enterprise realiza tareas de clasificación adicionales en segundo plano para cada dispositivo. Por lo tanto, la asignación de perfiles de credenciales puede prolongarse en función de los tipos de dispositivos, el número de dispositivos, y el ancho de banda de la red. Para obtener más información sobre el tiempo aproximado que tarda en asignar perfiles de credenciales, consulte Tiempo aproximado que tarda en asignar perfiles de credenciales.

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 ubican en el grupo **Provisional**, realice lo siguiente:

1. En el panel **Refinar por**, expanda **Grupos** y seleccione **Provisional**. También puede seleccionar el adaptador en **Dispositivos añadidos** en el panel **Refinar por** para ver los dispositivos que se inventarian por un adaptador. Si fuera necesario, utilice la opción **Buscar por** para filtrar la lista que se muestra de los dispositivos.
2. Realice una de las siguientes acciones:
   - Seleccionar los dispositivos y asignar un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los dispositivos seleccionados.
   - Seleccione un dispositivo y haga clic en **Editar** para asignar una cuenta de credenciales.
3. Repita el paso 2 hasta que haya asignado las credenciales de cuenta o el perfil de credenciales correcto a todos los dispositivos.

Referencias relacionadas

Adaptadores en la página 214
Configuración de un adaptador de Microsoft System Center Operations Manager en la página 216

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

En la siguiente tabla, se enumera la versión 6.3 o 7.0 de Dell EMC Server Management Pack Suite necesaria para que SupportAssist Enterprise realice el inventario de dispositivos administrados por System Center Operations Manager (SCOM).

Tabla 13. Módulos de administración para el inventariado de dispositivos administrados por Operations Manager

Dispositivos para supervisar	Función de supervisión	Módulos de administración necesarios
Servidores PowerEdge de generación x9xx o posterior de Dell EMC	Supervisión basada en agente de servidores y estaciones de trabajo en rack	• Biblioteca de hardware básica de Dell EMC • Modelo de servidor de Dell EMC • Biblioteca de operaciones del servidor de Dell EMC • Biblioteca de vistas del servidor de Dell EMC • Windows Server de Dell EMC (edición escalable) • Biblioteca de operaciones comunes de Dell EMC • Monitoreo de estación de trabajo en rack y servidor de Dell EMC (con licencia)
iDRAC	Supervisión de DRAC	• Supervisión de funciones de Dell EMC (opcional) • Biblioteca de hardware básica de Dell EMC • Biblioteca de operaciones comunes de Dell EMC • Modelo de DRAC de Dell EMC • Vista de DRAC de Dell EMC • Biblioteca de operaciones de DRAC de Dell EMC • DRAC de Dell EMC (SC2012 OM)

NOTA: Para obtener información sobre la importación de los paquetes de administración necesarios, consulte la *Guía de instalación de Dell EMC Server Management Pack Suite para Microsoft System Center Operations Manager y System Center Essentials* en www.dell.com/openmanagemanuals, bajo **Versiones de Server Management Pack para Microsoft System Center Operations Manager**.

Configuración del adaptador de OpenManage Enterprise

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios.
- Debe tener privilegios de administrador en el sistema que ejecute OpenManage Essentials – Tech Release.
- 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 OpenManage Enterprise le permite inventariar los dispositivos administrados por OpenManage Essentials – Tech Release. Durante el proceso de configuración, SupportAssist Enterprise instala el adaptador en el sistema donde se ejecuta SupportAssist Enterprise y, acto seguido, realiza un inventario de los dispositivos.

Solo puede inventariar y agregar los siguientes dispositivos mediante el adaptador de OpenManage Enterprise:

- iDRAC de 12ª a 14ª generación de servidores PowerEdge
- Los servidores que ejecutan Linux, ESXi e HyperV
- Chasis
- Dispositivos Storage SC Series (anteriormente Compellent)
- Dispositivos de red (anteriormente Force10)

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 Enterprise**.
4. Proceda del siguiente modo:
   a. Escriba el nombre de host o la dirección IP del servidor donde está instalado OpenManage Enterprise.
   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 **Perfil de credenciales**, seleccione un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los tipos de dispositivos que va a inventariar el adaptador.
6. En la lista **Actualizar inventario de dispositivos**, seleccione la frecuencia que desee para inventariar los dispositivos a través del adaptador.
7. Haga clic en **Aceptar**.
   Se muestra el panel de descripción general **Detalles del adaptador** y los dispositivos administrados por OpenManage Enterprise – Tech Release se inventarian en SupportAssist Enterprise.

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**.

NOTA: Para dispositivos Storage PS Series, solo se agrega el grupo de administración Storage PS Series mediante el adaptador. Los miembros de Storage PS Series no se agregan a través del adaptador.

Para agregar dispositivos que se ubican en el grupo **Provisional**, realice lo siguiente:

1. En el panel **Refinar por**, expanda **Grupos** y seleccione **Provisional**. También puede seleccionar el adaptador en **Dispositivos añadidos** en el panel **Refinar por** para ver los dispositivos que se inventarian por un adaptador. Si fuera necesario, utilice la opción **Buscar por** para filtrar la lista que se muestra de los dispositivos.
2. Realice una de las siguientes acciones:
   - Seleccionar los dispositivos y asignar un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los dispositivos seleccionados.
   - Seleccione un dispositivo y haga clic en **Editar** para asignar una cuenta de credenciales.
3. Repita el paso 2 hasta que haya asignado las credenciales de cuenta o el perfil de credenciales correcto a todos los dispositivos.

NOTA: Cuando los servicios de OpenManage Enterprise se suspenden y reanudan, el adaptador de OpenManage Enterprise solo recuperará las alertas que se hayan producido en las últimas 12 horas para los dispositivos que se agreguen en SupportAssist Enterprise a través del adaptador de OpenManage Enterprise.

NOTA: Después de la sincronización del adaptador de OpenManage Enterprise, es posible que algunos de los iDRAC no se muestren en SupportAssist Enterprise. Esto puede ocurrir si la versión del iDRAC no se pueden recuperar desde OpenManage Enterprise.

Conceptos relacionados

Adaptadores en la página 73

Referencias relacionadas

Configuración del adaptador de OpenManage Enterprise en la página 217

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.

Referencias relacionadas

Adaptadores en la página 214
Panel de descripción general del adaptador en la página 218

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**, en **Dispositivos añadidos**, haga clic en + para expandir la lista de adaptadores, y, a continuación, seleccione el adaptador.
   Se mostrarán los dispositivos inventariados por el adaptador.

Referencias relacionadas

Adaptadores en la página 214

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**.

Referencias relacionadas

Adaptadores en la página 214

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.

Referencias relacionadas

Adaptadores en la página 214

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.

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

  NOTA: La desinstalación del adaptador de OpenManage Enterprise solo ocurre si todos los adaptadores de OpenManage Enterprise se eliminan en SupportAssist Enterprise.

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**.

Referencias relacionadas

Adaptadores en la página 214

Tiempo aproximado necesario para asignar un perfil de credenciales

La asignación de perfiles de credenciales puede prolongarse en función de los tipos de dispositivos, el número de dispositivos y la amplitud de banda de la red.

La siguiente tabla proporciona el tiempo aproximado necesario para asignar un perfil de credenciales en función del número de dispositivos.

Tabla 14. Recuento de dispositivos y duración de la asignación del perfil de credenciales

Número de dispositivos	Tiempo que tarda en asignar un perfil de credenciales
5	3 minutos
50	15 minutos
100	30 minutos
1000	6 horas
1500	9 horas
2000	12 horas
3000	17 horas

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 Remote Collector puede recopilar y cargar información del sistema a Dell de hasta 4000 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.

Referencias relacionadas

Extensiones en la página 214

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 15. 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 4000 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 16. 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
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 4000 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 17. Requisitos de puerto de red en el servidor donde está instalado el recopilador remoto

Puerto	Dirección	Uso
22	Salida	Para configurar el sistema remoto que ejecuta un sistema operativo Linux y para recopilar información del sistema
80	Salida	Para la comunicación HTTP
135	Salida	Para configurar el sistema remoto que ejecuta Windows (WMI) y para recopilar información del sistema
162	Entrada	Para recibir alertas (capturas SNMP) desde dispositivos remotos
443	Salida	Para una comunicación de capa de sockets seguros (SSL) y de WS-Man
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
5706	Entrada	Para la comunicación IPMI con iDRACs presentes en un entorno Microsoft Azure Stack
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 18. 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

Tabla 18. Requisitos de puerto de red en dispositivos remotos (continuación)

Tipo de dispositivo	Puerto	Uso
iDRAC	443	Para una comunicación de capa de sockets seguros (SSL) y de WS-Man
	623	Para la comunicación IPMI con iDRACs presentes en un entorno Microsoft Azure Stack
Storage PS Series o EqualLogic	22	Para recopilar información del sistema
Storage MD Series o PowerVault	2463	Para recopilar información del sistema
Storage SC Series o Compellent	443	Para recopilar información del sistema
Fluid File System (FluidFS)	22 y 44421	Para recopilar información del sistema
Sistema de red	22	Para recopilar información del sistema
Chasis	22	Para recopilar información del sistema
Software	22	Para recopilar información del sistema desde un dispositivo que ejecute HTI Kit para VMware
	443	Para recopilar información del sistema desde un dispositivo que ejecute VMware vCenter
	135	Para recopilar información del sistema desde un dispositivo que ejecute SCVMM
	135	Para recopilar información del sistema desde un dispositivo que ejecute SAN HQ
Solution	443	Para recopilar información del sistema desde una aplicación convergente a escala de web

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.
- El servidor con SupportAssist Enterprise en ejecución debe tener conexión a Internet.
- Debe tener acceso de lectura y escritura a la unidad del sistema del dispositivo de destino.

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**.

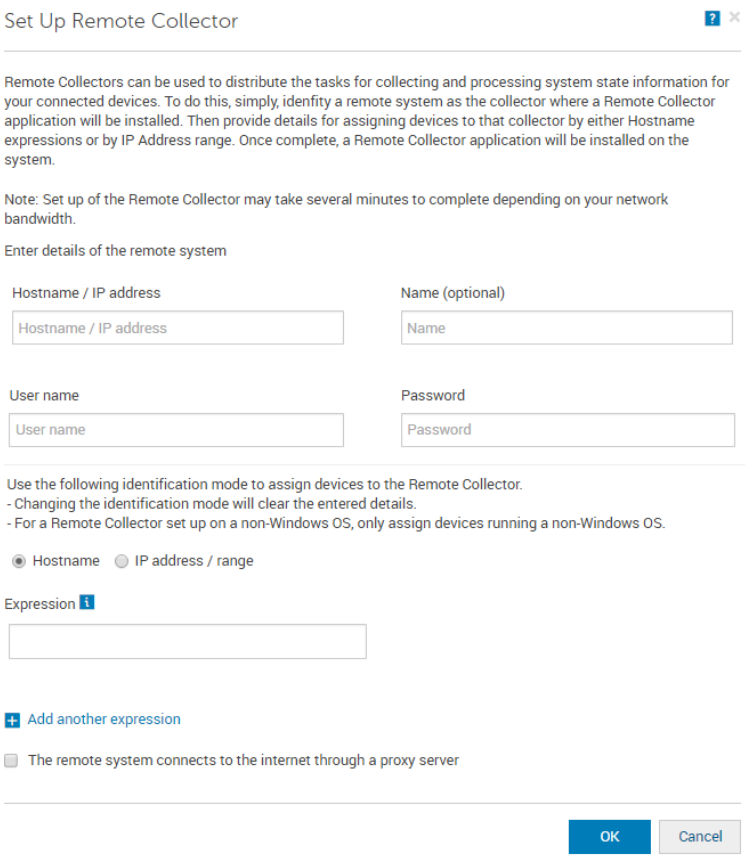

Ilustración 18. Configuración de la ventana del recopilador remoto

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. Para asignar dispositivos al recopilador remoto mediante el uso expresiones de nombre de host:
   a. Seleccione **Nombre de host**.
   b. Escriba la expresión y expresiones de nombre de host de los dispositivos que desea asociar al Remote Collector.

      NOTA: La expresión de nombre de host solo puede incluir *, ?, o caracteres alfanuméricos.

   c. Para agregar varias expresiones de nombre de host, haga clic en **Agregar otra expresión** y, a continuación, escriba las expresiones de nombre de host de los dispositivos.
7. Para asociar dispositivos al Remote Collector mediante los rangos de direcciones IP, debe realizar lo siguiente:
   a. Seleccione **rango/dirección IP**.
   b. Escriba la dirección IP o los intervalos de direcciones IP de los dispositivos que desea asociar al recopilador remoto.
   c. 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.

      Puede añadir hasta cinco rangos de direcciones IP diferentes mediante alguno de los formatos que se indican a continuación:
      - 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: Asegúrese de que los rangos de direcciones IP que ha introducido no se solapen entre sí.
8. Si el servidor remoto se conecta a Internet a través de un servidor proxy, seleccione la opción **El sistema 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 los intervalos de direcciones IP o las expresiones de host name 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 Storage SC Series, VMware ESX y ESXi, y XC Series de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web.

NOTA: Puede introducir uno o más intervalos de direcciones IP con valores separados por punto y coma. Por ejemplo, 10.49.*.* ; 10.49.18.* ; *.*.100.10

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

NOTA: Si tiene los dispositivos asignados al Remote Collector mediante los rangos de direcciones IP, asegúrese de introducir únicamente los rangos de direcciones IP en la lista de exclusión de proxy. Si tiene los dispositivos asignados al Remote Collector mediante el uso de expresiones de nombre de host, asegúrese de introducir únicamente las expresiones de nombre de host en la lista de exclusión de proxy.

9. Haga clic en **Aceptar**.
Se muestra el panel de descripción general **Configuración de recopiladores remotos** y se instala y configura el recopilador remoto (instancia remota de SupportAssist Enterprise) 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.

Referencias relacionadas

Recopiladores remotos en la página 218
Configuración de recopiladores remotos en la página 220

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. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si ha configurado el recopilador remoto en un servidor que ejecuta Windows: examine la carpeta `<Unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\Informes`.
   - Si ha configurado el recopilador remoto en un servidor que ejecuta Linux: examine la carpeta `\opt\Dell\supportassist\informes`.
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.

Referencias relacionadas

Recopiladores remotos en la página 218

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.

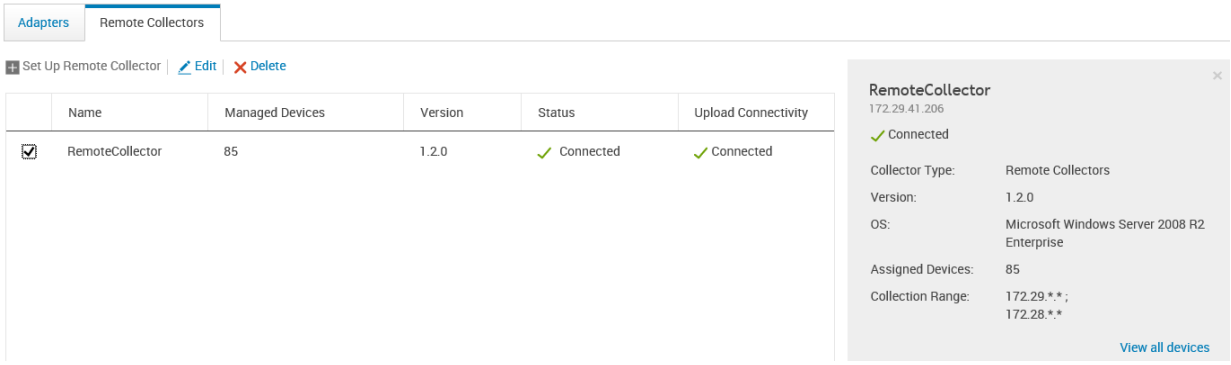

Ilustración 19. Panel de descripción general del recopilador remoto

Referencias relacionadas

Recopiladores remotos en la página 218
Panel de descripción general del recopilador remoto en la página 221

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.

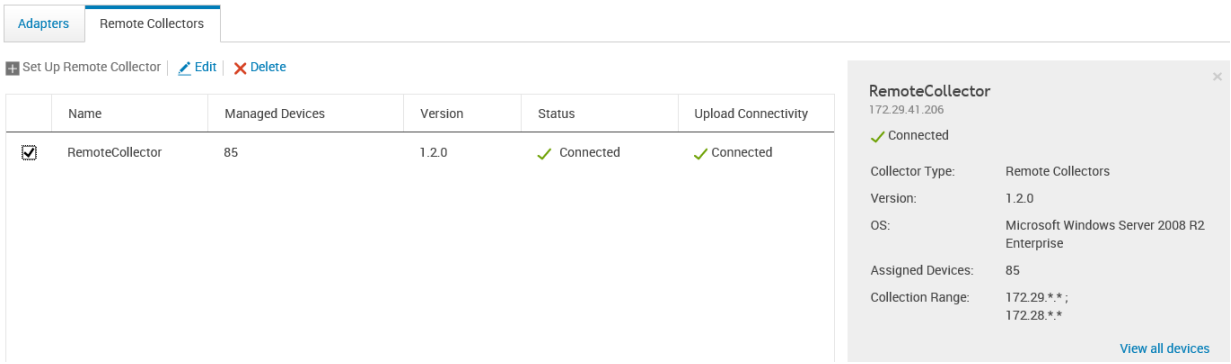

Ilustración 20. Panel de descripción general del recopilador remoto

3. Haga clic en **Ver todos los dispositivos**.
   Los dispositivos asociados con el recopilador remoto se muestran en la página **Dispositivos**.

Referencias relacionadas

Recopiladores remotos en la página 218

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 desea actualizar 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**.

   Si SupportAssist Enterprise no se puede conectar al sistema remoto con las credenciales introducidas, entonces:

   - Se conservan las credenciales existentes.
   - El Remote Collector y la conectividad de carga en la página de Remote Collector conservan el estado que se mostraba antes de la edición de las credenciales.

   Si el sistema remoto no se puede conectar con el servidor proxy mediante las credenciales de servidor proxy introducidas, entonces:

   - Las credenciales de servidor proxy introducidas se guardan en SupportAssist Enterprise, pero las credenciales de servidor proxy existentes se conservan en el Remote Collector.
   - El Remote Collector muestra un estado fallido de validación del proxy, pero la conectividad de carga conserva el estado que se mostraba antes de editar las credenciales del servidor proxy.

Referencias relacionadas

Recopiladores remotos en la página 218

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. Si el rango de direcciones IP o la expresión del nombre de host de los dispositivos que se asociaron con Remote Collector se superponen al de otro Remote Collector, los dispositivos correspondientes se asocian al otro Remote Collector. De lo contrario, los dispositivos se asocian al servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise.

Referencias relacionadas

Recopiladores remotos en la página 218

7

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.

Tareas relacionadas

Visualización de grupos de dispositivos en la página 92
Creación de un grupo de dispositivos en la página 92
Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos en la página 93
Administración de credenciales de un grupo de dispositivos en la página 94
Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos en la página 94
Edición de detalles de grupos de dispositivos en la página 95
Eliminación de un grupo de dispositivos en la página 95

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

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 la licencia requerida
  - 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**.

Pasos

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**.

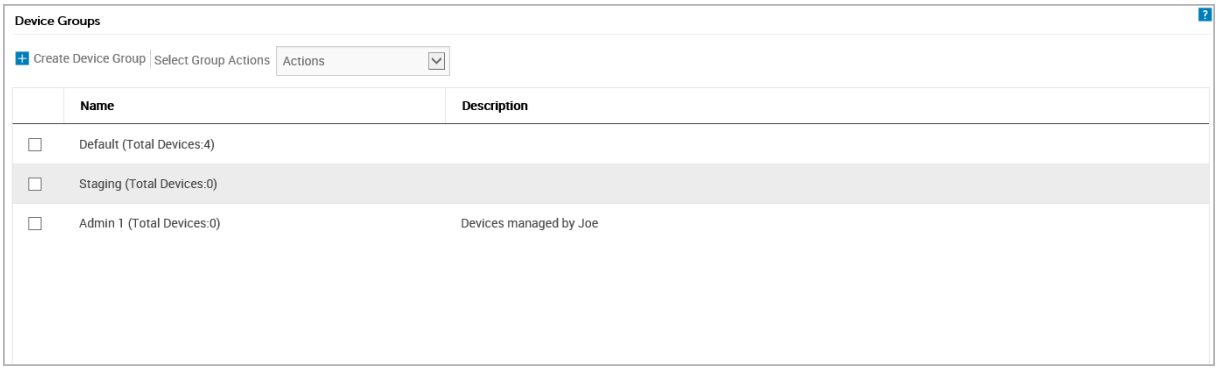

Ilustración 21. Página Grupos de dispositivos

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**.

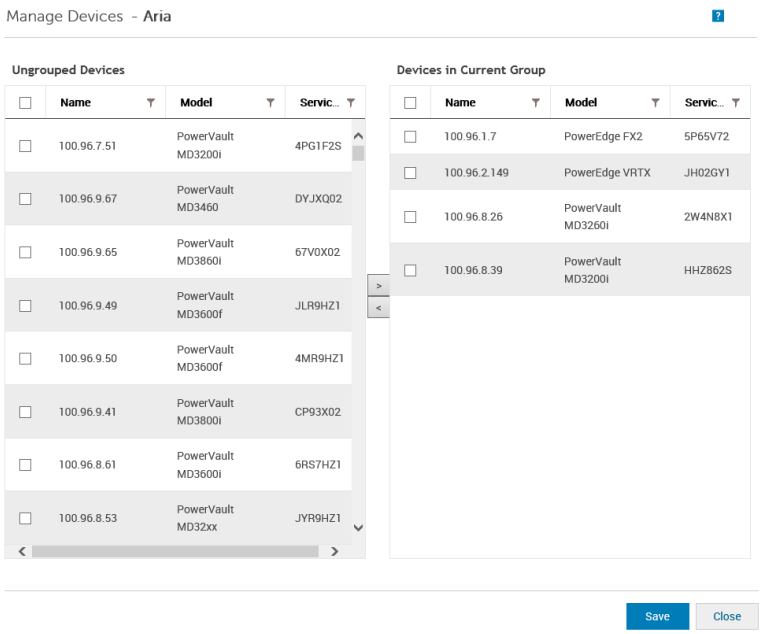

Ilustración 22. Ventana Administrar dispositivos

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.

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. Para ingresar la información de envío y los detalles de distribución de piezas, siga los pasos 2 a 6 en Actualización de detalles de envío en la página 110.

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

   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).

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**.

8

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**
- Mediante la asignación de credenciales de cuenta o un perfil de credenciales

Temas:

- Credenciales de cuentas
- Perfiles de credenciales

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.

Referencias relacionadas

Gestionar credenciales de cuentas en la página 208

Tareas relacionadas

Adición de credenciales de cuentas en la página 96
Reasignar credenciales de cuentas en la página 98
Edición de credenciales de cuentas en la página 99
Eliminación de credenciales de cuentas en la página 99

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

Pasos

1. Señale **Dispositivos** > **Administrar credenciales** y haga clic en **Credenciales de cuentas**.
   Se muestra la ventana **Gestionar credenciales de cuentas**.

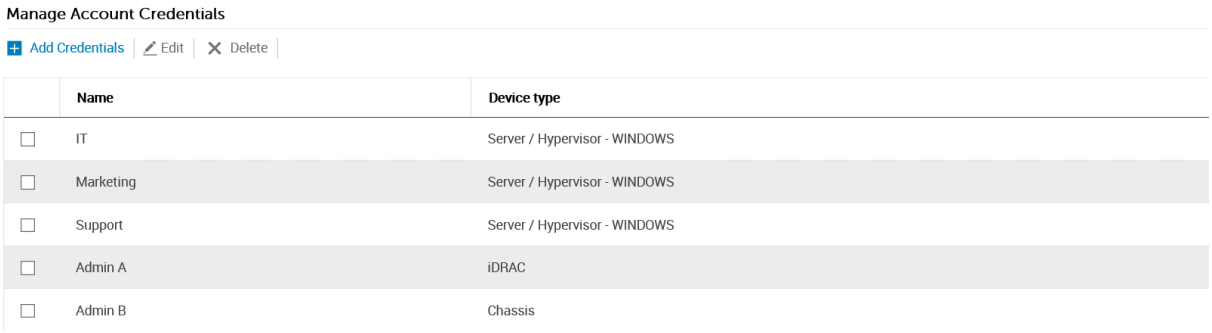

Ilustración 23. Página Gestionar credenciales de cuentas

2. Haga clic en **Agregar credenciales**.
   Se muestra la ventana **Añadir credenciales de cuentas**.

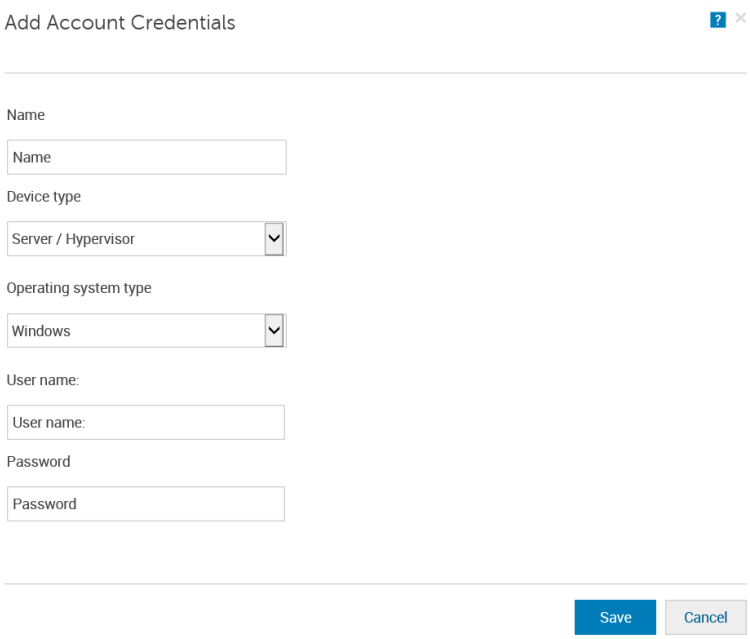

Ilustración 24. Ventana Añadir credenciales de cuentas

3. En el campo **Nombre**, escriba un nombre único para las credenciales de cuentas.
4. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione el tipo de dispositivo.
5. Escriba las credenciales para el tipo de dispositivo seleccionado:

   NOTA: Las credenciales que introduzca deben tener permiso del administrador.

   - 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.

     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`

   - 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 dispositivos de **Soluciones**, introduzca el SSH y las credenciales REST 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.

  NOTA: Se requiere cadena comunitaria para los siguientes dispositivos de red:
  - PowerConnect, familia de productos 28xx y serie X
  - Cisco
  - Controladora inalámbrica

  NOTA: La habilitación de contraseña solo es necesaria cuando el dispositivo de red está configurado con una contraseña de habilitación.
- 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 Storage MD Series.

6. Haga clic en **Guardar**.
   Las credenciales de cuentas se muestran en la página **Gestionar credenciales de cuentas**.

Conceptos relacionados

Credenciales de cuentas en la página 96

Referencias relacionadas

Gestionar credenciales de cuentas en la página 208
Agregar credenciales de cuentas en la página 208

Reasignar 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.

Pasos

1. Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.
   Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo y haga clic en **Editar**.
   Se muestra la ventana **Editar cuenta**.
3. En la lista **Credenciales de la cuenta**, seleccione una credencial de cuenta.

   NOTA: Solo las credenciales de cuenta que ya ha creado para el tipo de dispositivo seleccionado están presentes en la lista de credenciales de cuenta.

4. Haga clic en **Guardar** (si el dispositivo está en el grupo predeterminado) o en **Revalidar** (si el dispositivo está en el grupo provisional).

Conceptos relacionados

Credenciales de cuentas en la página 96

Referencias relacionadas

Gestionar credenciales de cuentas en la página 208

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**.

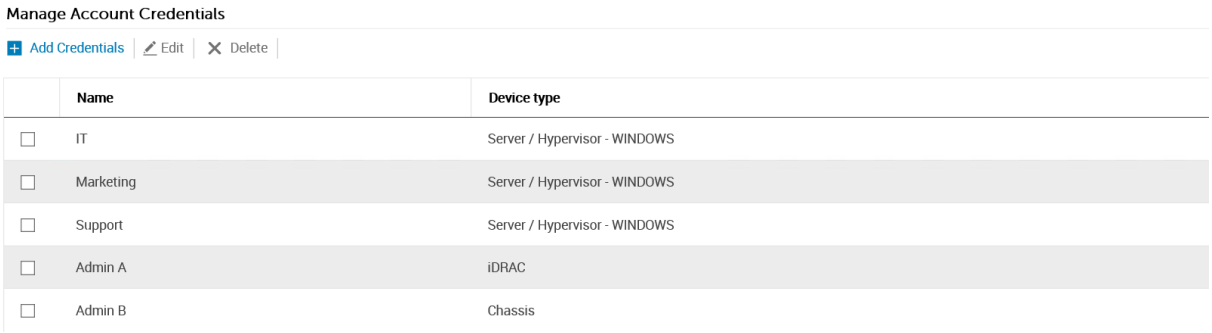

Ilustración 25. Página Gestionar credenciales de cuentas

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.

Conceptos relacionados

Credenciales de cuentas en la página 96

Referencias relacionadas

Gestionar credenciales de cuentas en la página 208
Editar credenciales de cuentas en la página 209

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.
- Las credenciales de la cuenta que desea eliminar no deben asignarse a ningún dispositivo.

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Señale **Dispositivos** > **Administrar credenciales** y haga clic en **Credenciales de cuentas**.
   Se muestra la ventana **Gestionar credenciales de cuentas**.

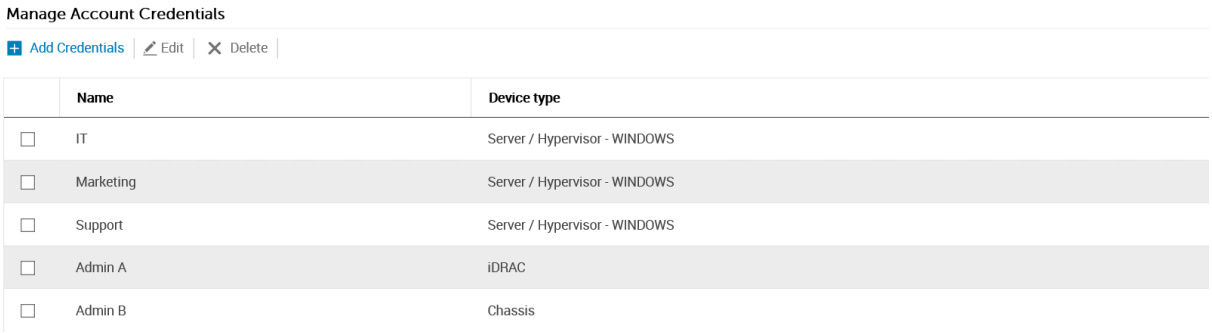

Ilustración 26. Página Gestionar credenciales de cuentas

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**.

Conceptos relacionados

Credenciales de cuentas en la página 96

Referencias relacionadas

Gestionar credenciales de cuentas en la página 208

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.

Referencias relacionadas

Gestionar perfiles de credenciales en la página 210

Tareas relacionadas

Creación de perfiles de credenciales en la página 100
Asignar perfil de credenciales en la página 102
Edición del perfil de credenciales en la página 102
Eliminación de un perfil de credenciales en la página 103

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**.

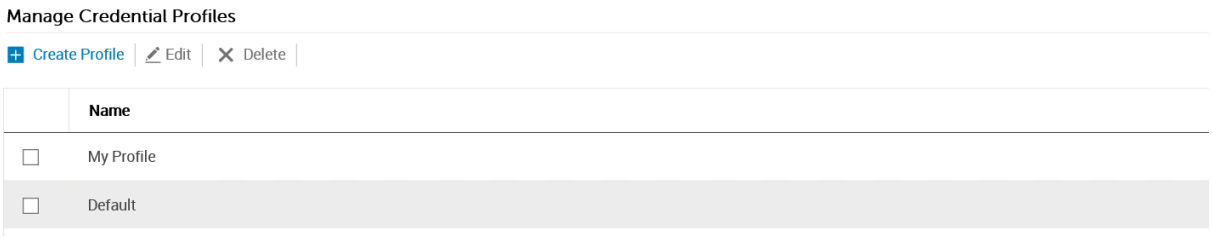

Ilustración 27. Ventana Gestionar perfiles de credenciales

2. Haga clic en **Crear perfil**.
   Se muestra la ventana **Crear perfil de credenciales**.

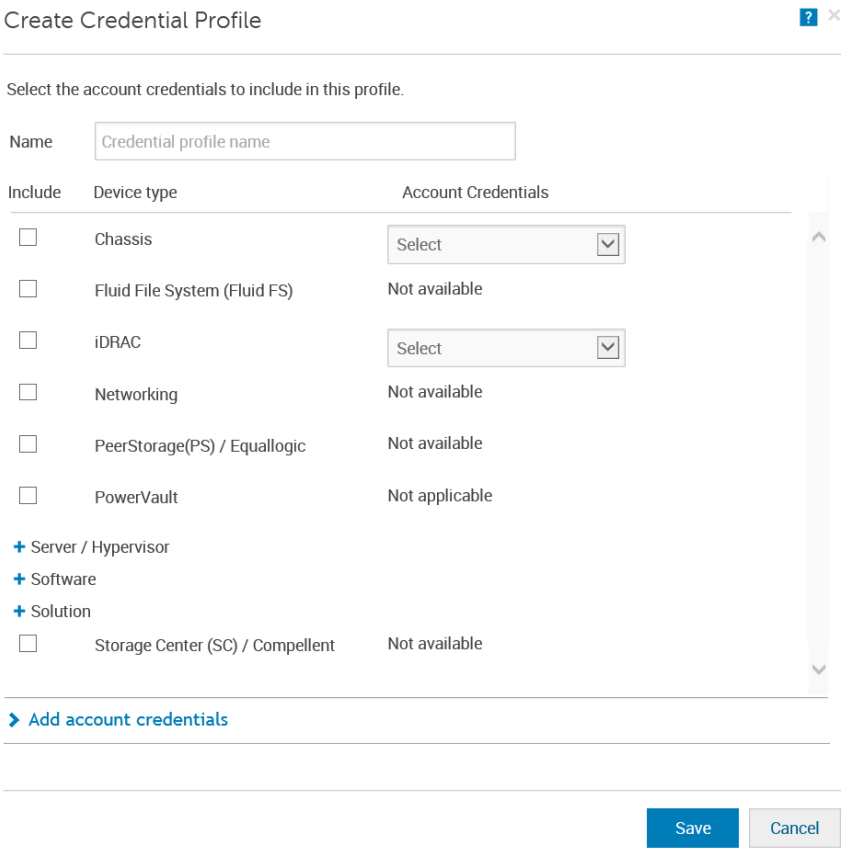

Ilustración 28. Ventana Crear perfil de credenciales

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 nuevas credenciales de la cuenta, haga clic en **Agregar las credenciales de la 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**.

Conceptos relacionados

Perfiles de credenciales en la página 100

Referencias relacionadas

Gestionar perfiles de credenciales en la página 210
Agregar perfil de credenciales en la página 211

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.

Conceptos relacionados

Perfiles de credenciales en la página 100

Referencias relacionadas

Gestionar perfiles de credenciales en la página 210

Visualización de dispositivos asociados con un perfil de credenciales

Pasos

1. Señale **Dispositivos** > **Administrar credenciales** y haga clic en **Perfiles de credenciales**.
   Se muestra la ventana **Gestionar perfiles de credenciales**.
2. Seleccione un perfil de credenciales.
   Los dispositivos que están asociados con el perfil de credenciales se muestran en el panel descripción general 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**.

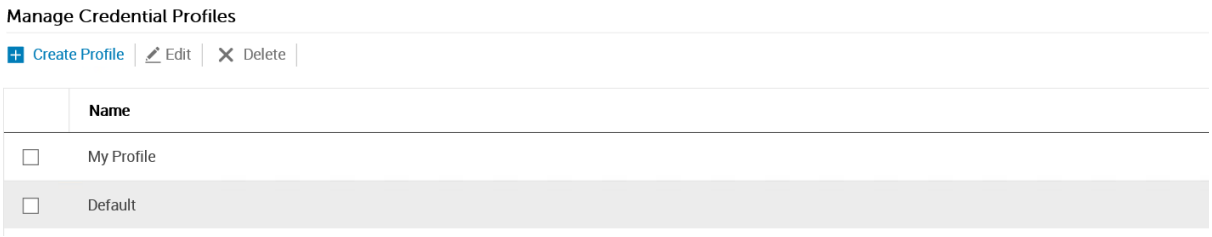

Ilustración 29. Ventana Gestionar perfiles de credenciales

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.

Conceptos relacionados

Perfiles de credenciales en la página 100

Referencias relacionadas

Gestionar perfiles de credenciales en la página 210
Editar perfil de credenciales en la página 211

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.
- El perfil de credenciales que desea eliminar no debe asignarse a ningún dispositivo.

Sobre esta tarea

Puede eliminar un perfil de credenciales en función de sus preferencias.

Pasos

1. Señale **Dispositivos** > **Administrar credenciales** y haga clic en **Perfiles de credenciales**.
   Se muestra la ventana **Gestionar perfiles de credenciales**.

Ilustración 30. 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**.

Conceptos relacionados

Perfiles de credenciales en la página 100

Referencias relacionadas

Gestionar perfiles de credenciales en la página 210

9

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 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 las preferencias e información de envío de piezas para habilitar el envío de un componente de hardware de repuesto. Actualización de detalles de envío.
- 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
- Realizar búsqueda exhaustiva
- 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
- Actualización de detalles de envío
- Adición de notas de envío al grupo predeterminado
- Configuración de los valores del servidor proxy
- Prueba de conectividad
- Probar la capacidad de creación de datos
- Borrado del registro de eventos del sistema
- Actualización automática
- Cómo eliminar un dispositivo

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.

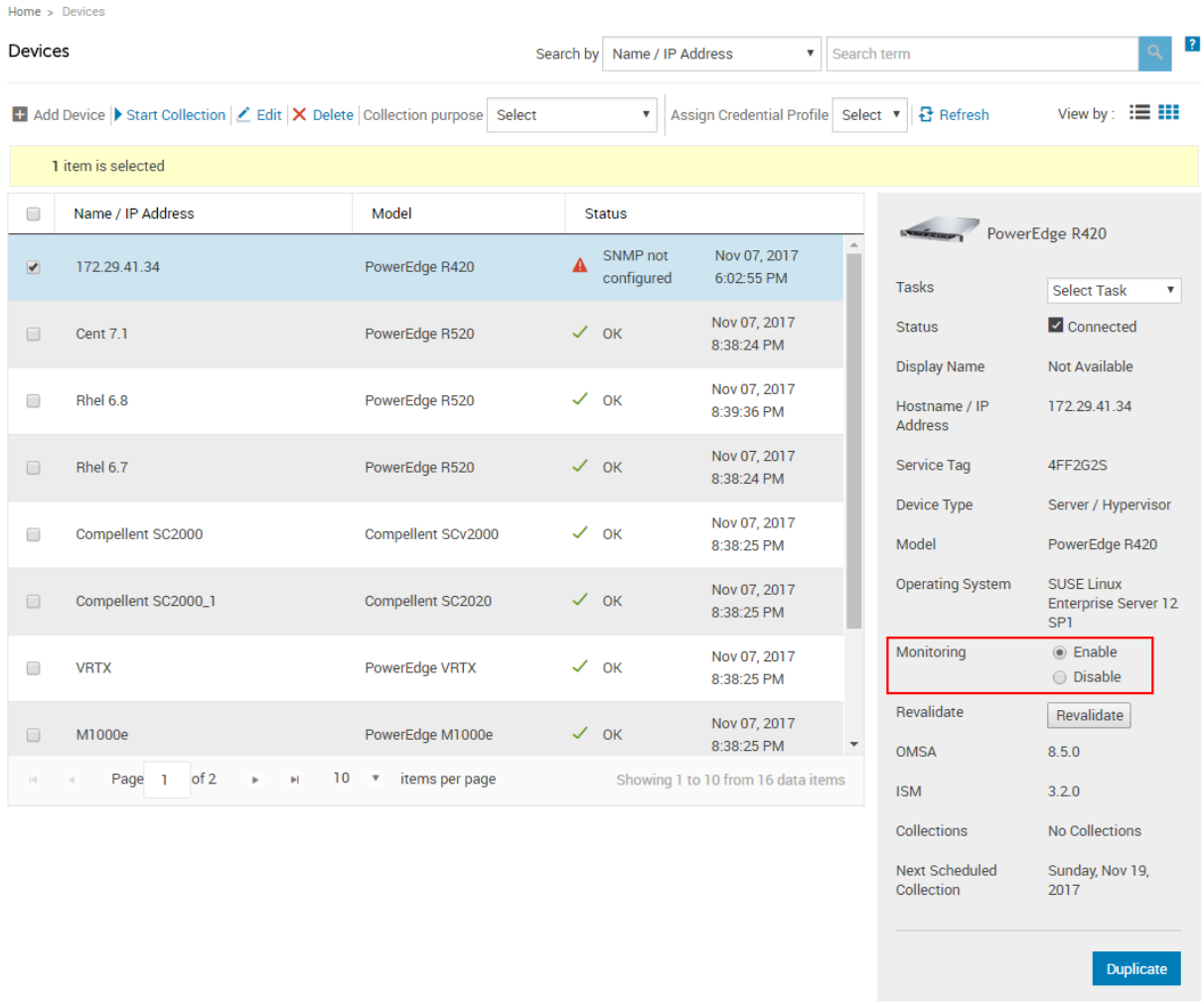

Ilustración 31. Opción Habilitar o deshabilitar la supervisión de un dispositivo

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.

Realizar búsqueda exhaustiva

Requisitos previos

Se debe asignar un perfil de credenciales al dispositivo.

Sobre esta tarea

La búsqueda exhaustiva le permite detectar un dispositivo y sus tipos de dispositivos asociados. Consulte Búsqueda exhaustiva.

Pasos

1. Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.
   Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo para el que quiere realizar una búsqueda exhaustiva.
   El panel Descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
3. En la lista **Tareas**, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**.
   Se muestra la ventana **Realizar búsqueda exhaustiva**.
   NOTA: Si la búsqueda exhaustiva no es aplicable para un dispositivo, la opción **Realizar búsqueda exhaustiva** está desactivada.
4. Seleccione un Perfil de credenciales y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
   El dispositivo se revalida y se detectan los dispositivos asociados.

Conceptos relacionados

Búsqueda exhaustiva en la página 160

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.
- Debe tener acceso de lectura y escritura a la unidad del sistema del dispositivo de destino.

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 las versiones recomendadas de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 1.2* en https://www.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
- Debian 7.*x*
- Debian 8.*x*
- Ubuntu 14.*x*
- Ubuntu 16.*x*

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 de visión 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.

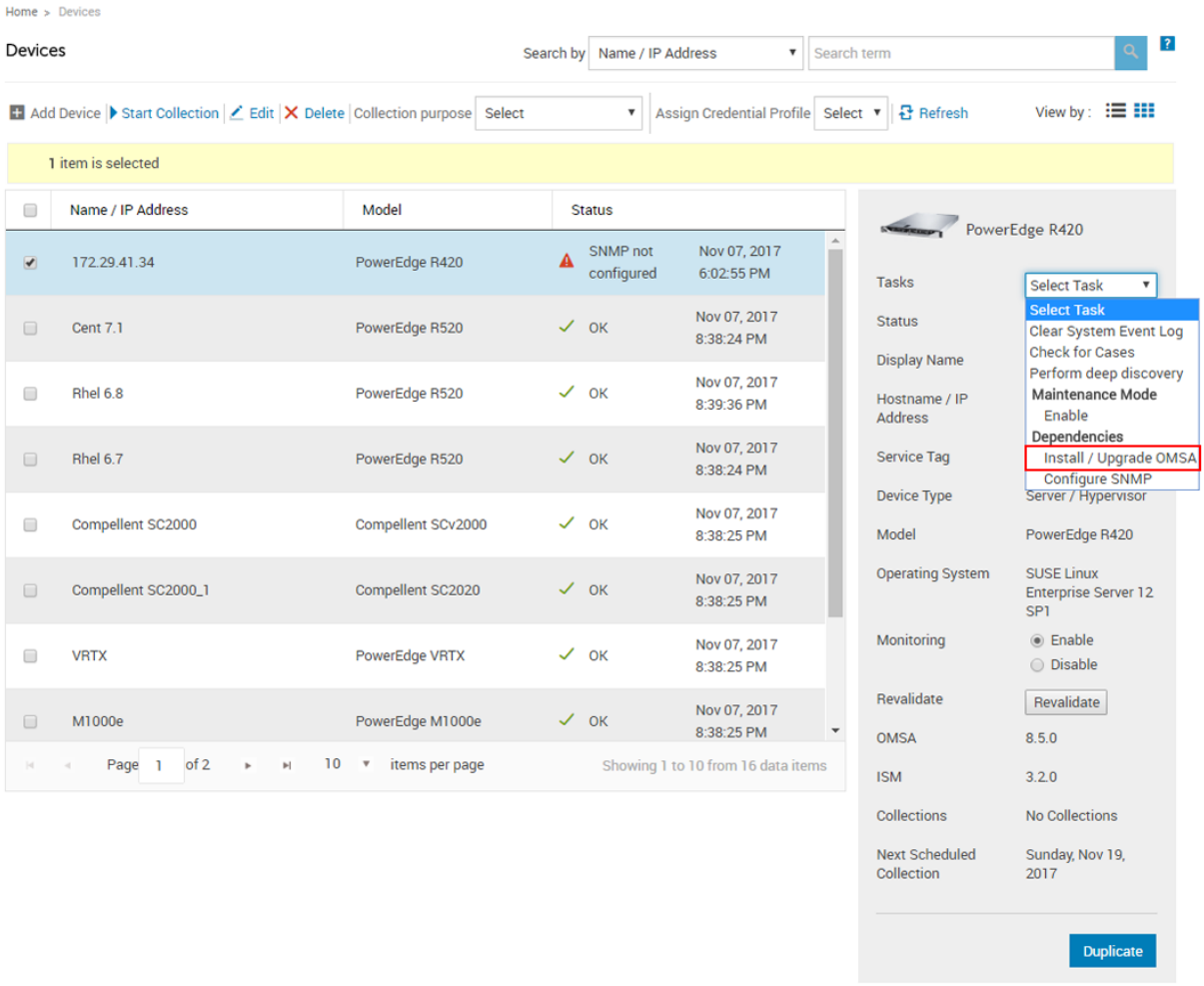

Ilustración 32. Opción Instalar/Actualizar OMSA

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

Referencias relacionadas

Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente en la página 159

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.

- Debe tener acceso de lectura y escritura a la unidad del sistema del dispositivo de destino.

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**.

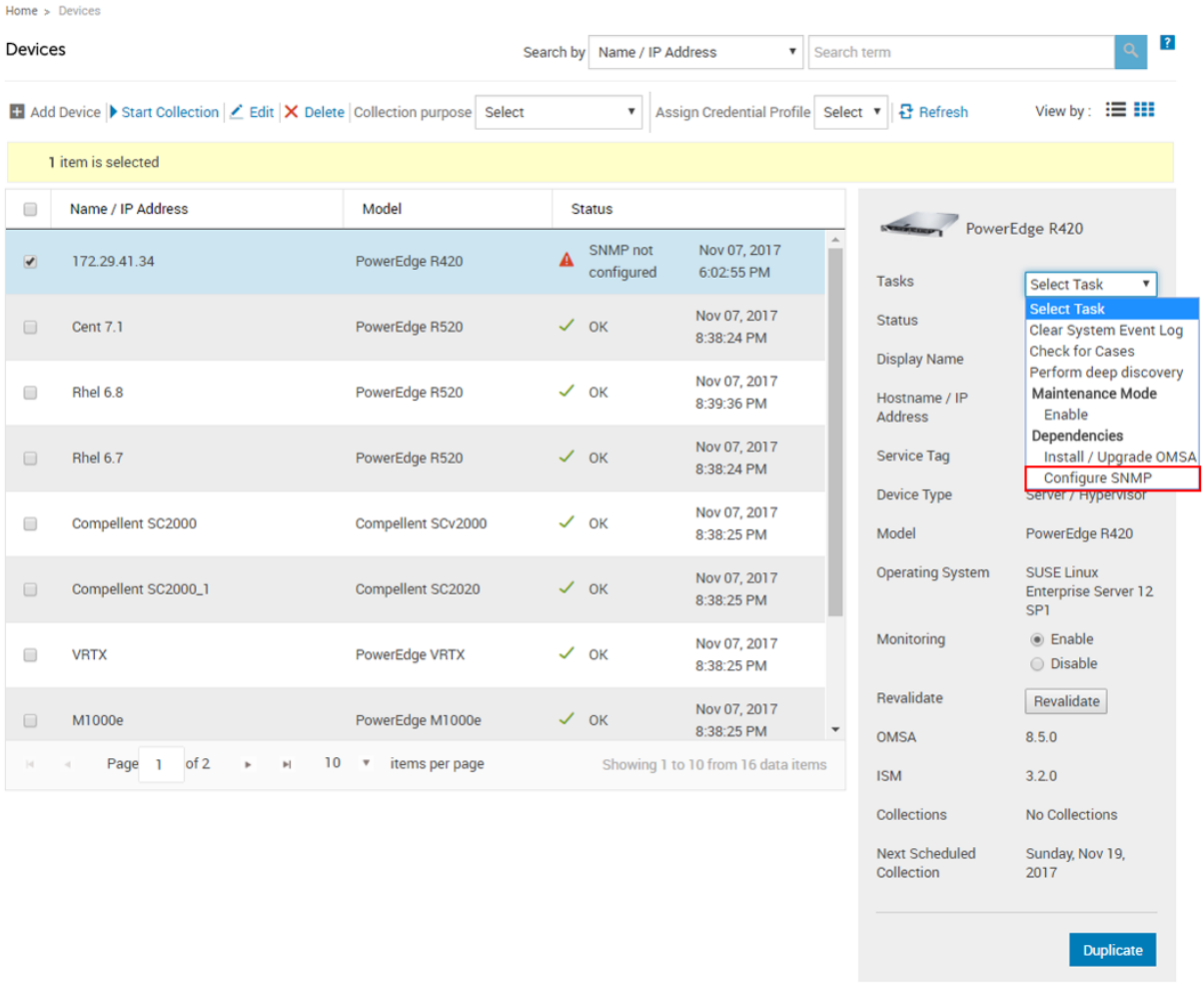

Ilustración 33. Opción Configurar SNMP

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

Referencias relacionadas

Asistencia para configurar automáticamente los valores de SNMP en la página 160

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. Haga clic en **Aplicar**.

Tareas relacionadas

Actualización de detalles de envío en la página 110

Actualización de detalles de envío

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

Ingresar las preferencias e información de envío le permite a Dell enviarle un componente de hardware de respuesto. Puede ingresar sus preferencias e información de envío durante el registro o más adelante.

NOTA: El envío de piezas solo se admite para sistemas que tienen un derecho de servicio activo de ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport One o ProSupport Flex.

Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración**y haga clic en **Información de contacto**.
   Se abrirá la página **Información de contacto**.
2. En la sección **Envío de piezas** seleccione una de las siguientes opciones:
   - **Solo envío de piezas**: si desea que solo el componente de hardware de respuesto se envíe a su dirección.

- **Envío de piezas y servicio en el sitio**: si desea que un técnico se presente en el sitio para sustituir el componente de hardware enviado.

3. Seleccione **Copiar la información de contacto**, si desea copiar los detalles del contacto de la sección **Información de contacto**.
4. Seleccione las horas de contacto preferidas durante las cuales Dell puede ponerse en contacto con usted, de ser necesario.
5. Seleccione la zona horaria y escriba su dirección de envío en los campos correspondientes.
6. Escriba cualquier información relacionada con el envío específico en la sección **Notas de envío**.

   NOTA: Si se traslada un dispositivo a una ubicación diferente, asegúrese de que se actualizan las preferencias y la información de envío.

7. Solo para Brasil: introduzca los números CNPJ e IE.
8. Haga clic en **Aplicar**.

Siguientes pasos

Si ha introducido las notas de envío, siga las instrucciones que aparecen en Adición de notas de envío al grupo predeterminado, para asegurarse de que las notas de envío se aplican a los dispositivos que están presentes en el grupo predeterminado.

Referencias relacionadas

Registro en la página 188
Información de contacto en la página 224

Tareas relacionadas

Registro de SupportAssist Enterprise en la página 32
Visualización y actualización de la información de contacto en la página 110

Adición de notas de envío al grupo predeterminado

Sobre esta tarea

De manera predeterminada, excepto las notas de envío, todas las demás preferencias de envío que proporcione en la página **Preferencias** > **Información de contacto** o en el asistente **Registro** se aplican a todos los dispositivos que están presentes en el grupo **predeterminado**. Para asegurarse de que las notas de envío también se aplican a todos los dispositivos que están presentes en el grupo **predeterminado**, debe realizar los siguientes pasos.

Pasos

1. Coloque el puntero en **Dispositivos** y haga clic en **Administrar grupos de dispositivos**.
   Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
2. Seleccione el grupo de dispositivos **predeterminado**.
3. En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar contactos**.
   Se muestra la ventana **Administrar contactos**.
4. Para utilizar la información de contacto facilitada en la página **Configuración** > **Información de contacto**, seleccione **Usar predeterminado**.
5. Haga clic en **Guardar**.

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**.

   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.

   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 los intervalos de direcciones IP o las expresiones del nombre de host de los 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 del proxy. Entre los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se incluyen iDRAC, arreglos de almacenamiento de serie SC, VMware ESX y ESXi, y serie XC de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web.

   NOTA: Puede introducir uno o más intervalos de direcciones IP con valores separados por punto y coma. Por ejemplo, 10.49.*.* ; 10.49.18.* ; *.*.100.10

   Puede introducir los 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.

Referencias relacionadas

Configuración de proxy en la página 222

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

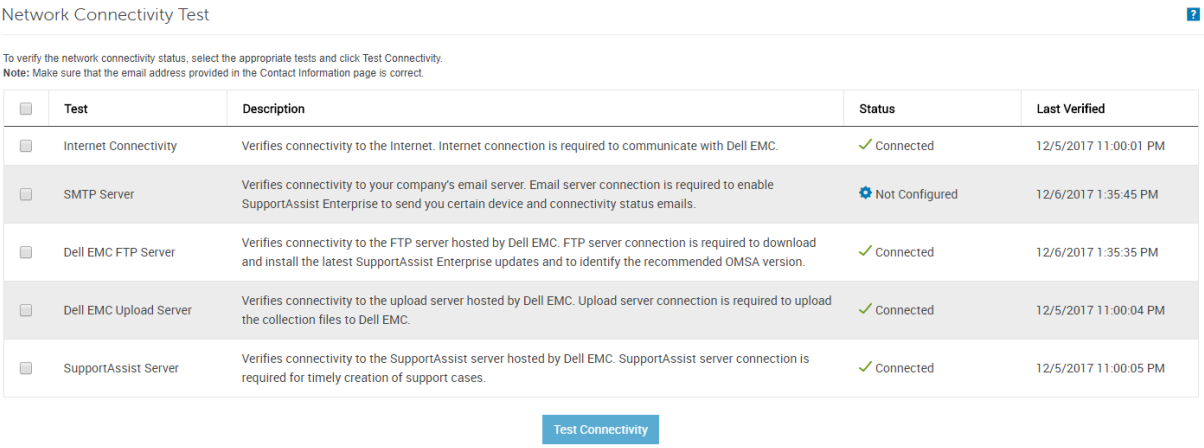

Ilustración 34. Página Prueba de conectividad de la red

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.

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

Pasos

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**.

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

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 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.

Referencias relacionadas

Prueba de conectividad de la red en la página 226

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.

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**.

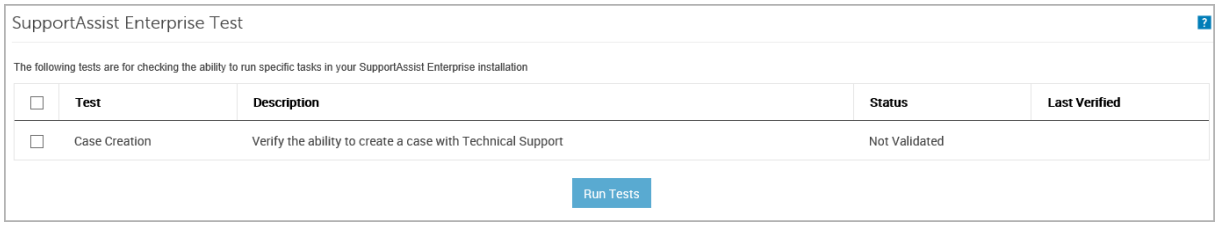

Ilustración 35. Prueba de creación de casos

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**.

Referencias relacionadas

Prueba de SupportAssist Enterprise en la página 227

Borrado del registro de eventos 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

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.

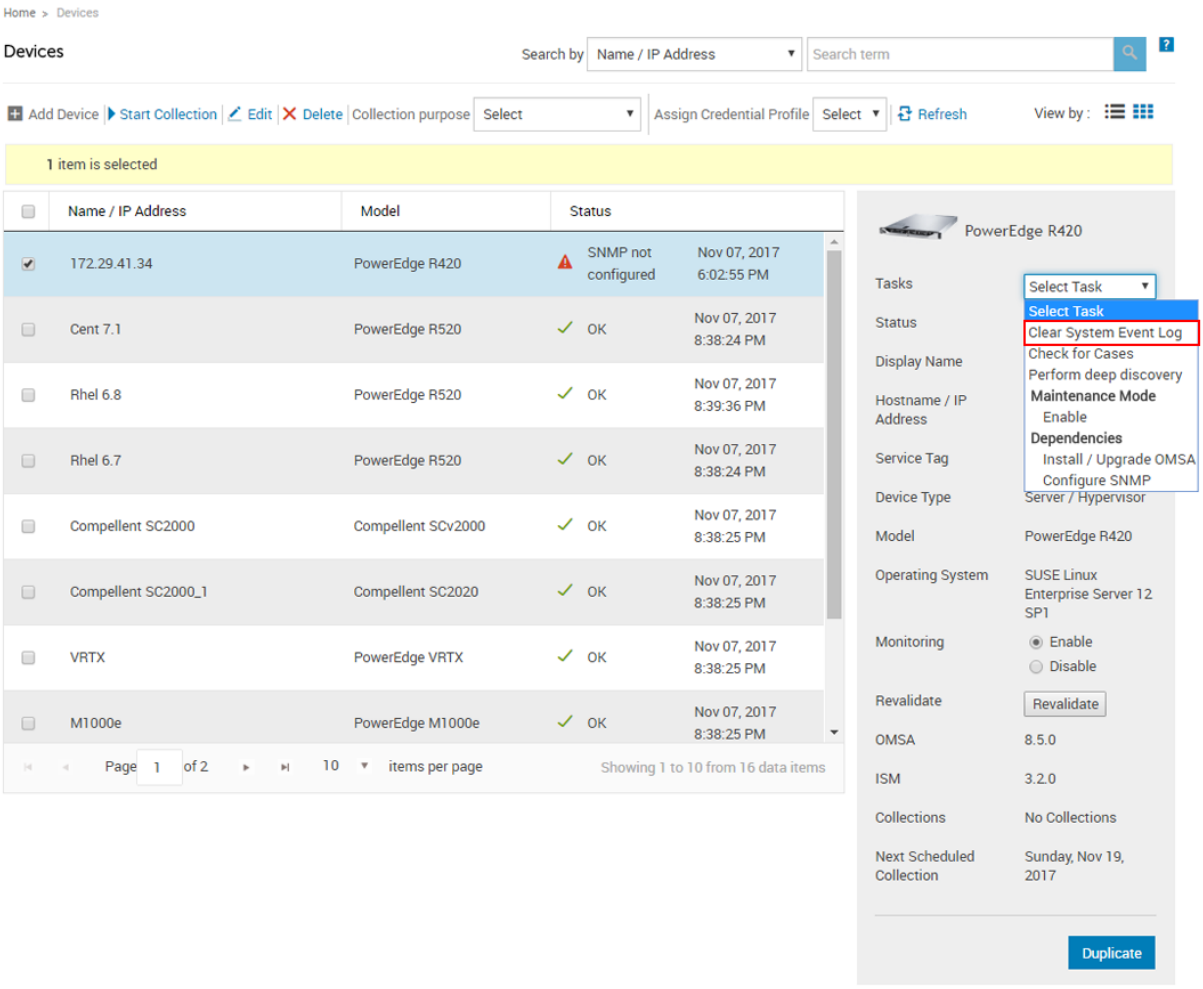

Ilustración 36. Opción Borrar registro de eventos del sistema

El panel de visión 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.
- **Actualización de adaptador**: habilita la compatibilidad para más y más nuevas versiones del adaptador de OpenManage Essentials, System Center Operations Manager o OpenManage Enterprise. Mediante la actualización del adaptador, SupportAssist Enterprise puede agregar e inventariar más tipos de dispositivos y modelos de dispositivos de la consola de administración de sistemas.

NOTA: El adaptador se actualizará solo si la opción de actualización está disponible.

De manera predeterminada, la actualización automática está habilitada para la aplicación SupportAssist Enterprise , los archivos de las políticas, los archivos de soporte del producto y el adaptador. Esto garantiza que SupportAssist Enterprise se actualice automáticamente cada vez que hay una actualización disponible. Puede activar o desactivar las 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.

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: `<unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs`
- En Linux: `/opt/dell/supportassist/logs`

Activar o desactivar las actualizaciones automáticas

La activación 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 en la página 144 y Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios en la página 146.

Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.
   Se muestra la página **Preferencias**.
2. En **Actualizar de forma automática las siguientes funciones en SupportAssist Enterprise**, seleccione o deseleccione las opciones que desea activar o desactivar.
3. Haga clic en **Aplicar**.

Referencias relacionadas

Preferencias en la página 222

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.

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.

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 los dispositivos que desee eliminar.
3. Haga clic en **Eliminar**.
   Se muestra la ventana **Confirmar eliminación de dispositivo**.

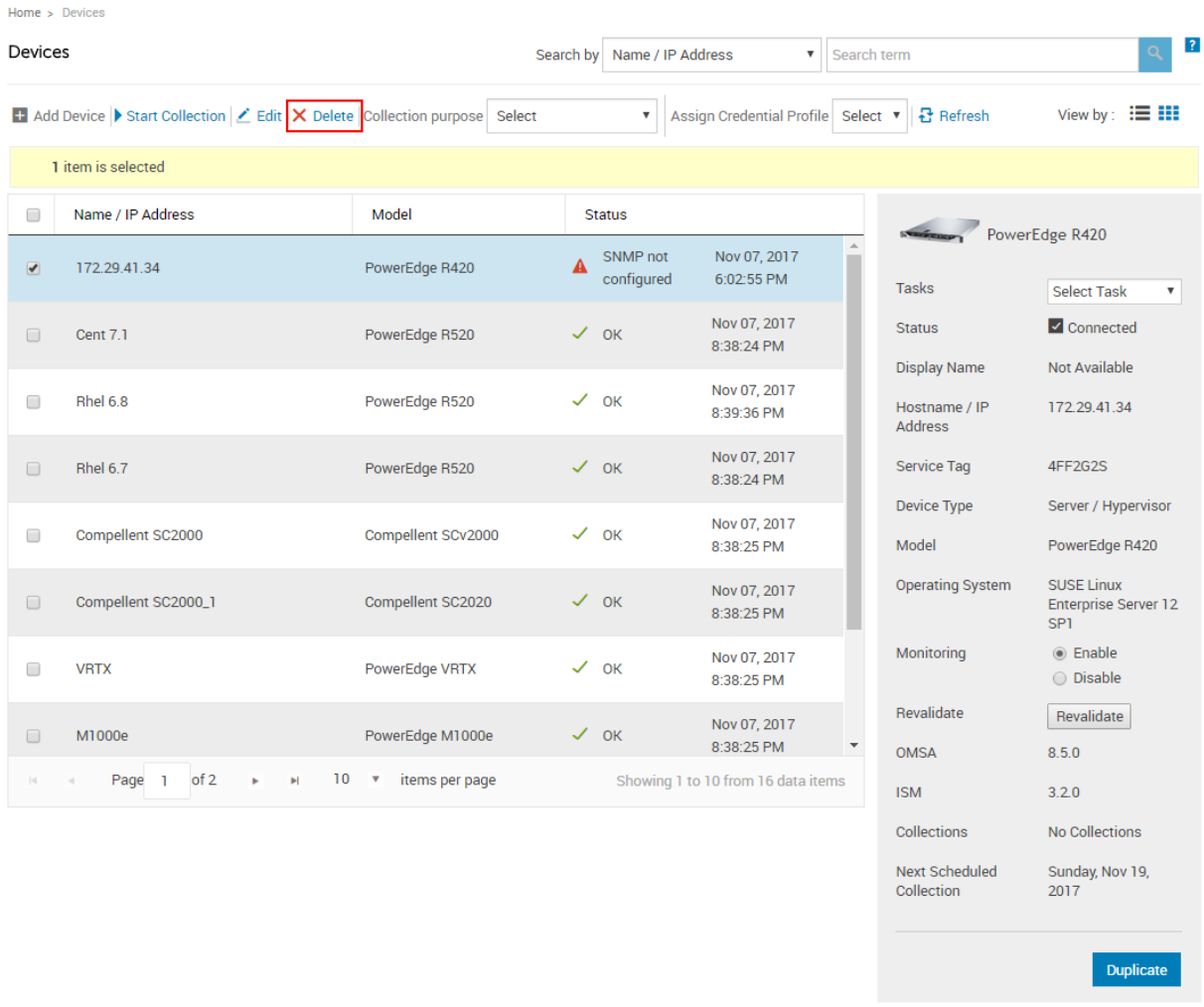

Ilustración 37. Opción Eliminar

4. Haga clic en **Sí**.
   Los dispositivos se elimina de la página **Dispositivos**.

   NOTA: Cuando se elimina un dispositivo, 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.

10

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. 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**.

Referencias relacionadas

Preferencias en la página 222

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

NOTA: La configuración de los valores del servidor SMTP es opcional.

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.

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**.

Referencias relacionadas

Configuración SMTP en la página 226

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 19. 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
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,	Servidor SupportAssist alojado por Dell

Tabla 19. Tipos de notificaciones por correo electrónico (continuación)

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
	pero que SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada desde el dispositivo a 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	A las 23:00 horas cada día (fecha y hora como en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise). **NOTA:** La notificación de alerta de la prueba de conectividad se envía únicamente si se detecta un problema con la conectividad a recursos dependientes.	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	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. **NOTA:** La notificación de alerta del dispositivo se envía únicamente si se produce un problema (estado de error o aviso) con la instalación o configuración de los dispositivos.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Problema con el adaptador o recopilador remoto	• En no más de 5 minutos después de que se detecta un problema de conectividad del adaptador o recopilador remoto • Si el problema no se resuelve, se envía otra notificación por correo electrónico 6 horas después de que se haya enviado el primer correo electrónico.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Reanudación de las operaciones normales con el adaptador o el recopilador remoto	Si el problema se resuelve dentro de las 6 horas, después de que se haya detectado el problema.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Mensaje final en cuanto al problema no resuelto con el adaptador o el recopilador remoto	Si el problema no se resuelve dentro de las 6 horas, después de que se haya detectado el problema.	Aplicación SupportAssist Enterprise

NOTA: Las notificaciones por correo electrónico 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.

11

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.
  - 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 se debe montar 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 soporte 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 en la página 144 y Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios en la página 146.

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 todos los beneficios de la oferta de mantenimiento, registros y asistencia del contrato de servicio ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center o ProSupport One for Data Center, 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**.

Referencias relacionadas

Preferencias en la página 222

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 11 p. m. 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**, seleccione o elimine la opción **A partir del día N de cada mes a las 11 p. m.**.
3. Haga clic en **Aplicar**.

Referencias relacionadas

Preferencias en la página 222

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 de host
- Dirección IP
- Máscara de subred
- Gateway predeterminada
- Dirección MAC
- Servidor DHCP
- Servidor DNS
- Procesos
- Variables del entorno
- Registro
- 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 el soporte técnico resuelva problemas que puedan producirse en los dispositivos.

NOTA: Si los dispositivos están bajo un contrato de servicio ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center o ProSupport One for Data Center, 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 los detalles de la identificación en la información que se envía a Dell**.

   NOTA: De manera predeterminada, la opción **Incluir los detalles de la identificación en la información que se envía a Dell** está seleccionada.

   NOTA: Si desmarca la opción **Incluir los detalles de la identificación en la información que se envía 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 deshabilitado la recopilación de información de identidad de los dispositivos, la información de identidad, como el hostname, 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**.

Referencias relacionadas

Preferencias en la página 222

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.

   NOTA: Para obtener información sobre los registros que recopila SupportAssist Enterprise, consulte el documento *Elementos que se pueden informar de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en https://www.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.

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**.

12

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.

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.

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.

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).

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).

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.

NOTA: La pestaña de recopilaciones solo mostrará la información del sistema recopilada durante los últimos 7 días. Para ver las recopilaciones que son más antiguas que 7 días, utilice el filtro de fecha para mostrar la lista de las recopilaciones.

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.

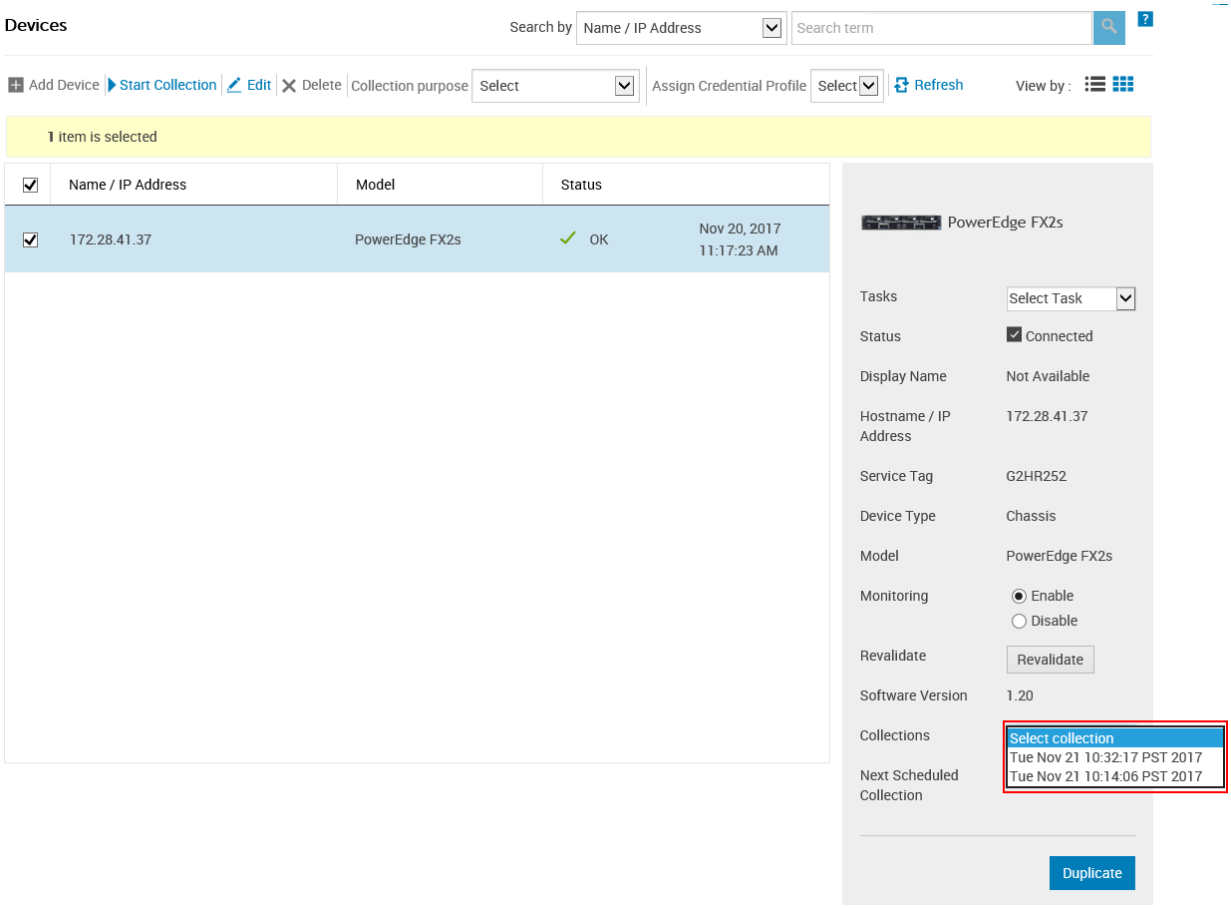

Ilustración 38. Selección de un conjunto

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_ddThh_ss_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.

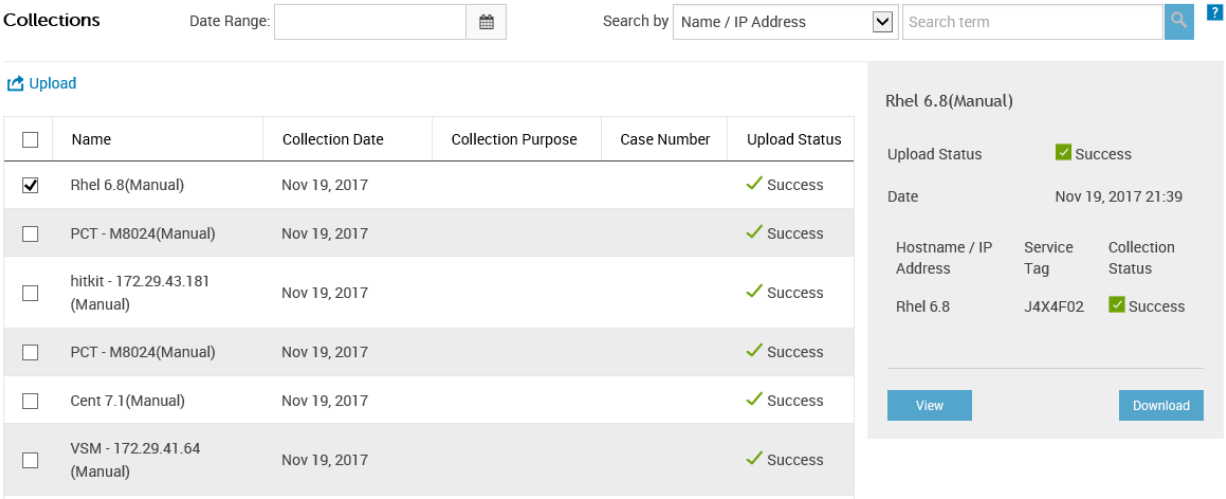

Ilustración 39. Ver opción de recopilaciones

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** (para recopilaciones de servidor) o **Descargar** (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 **Expandir todo** o **Contraer todo** 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 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.

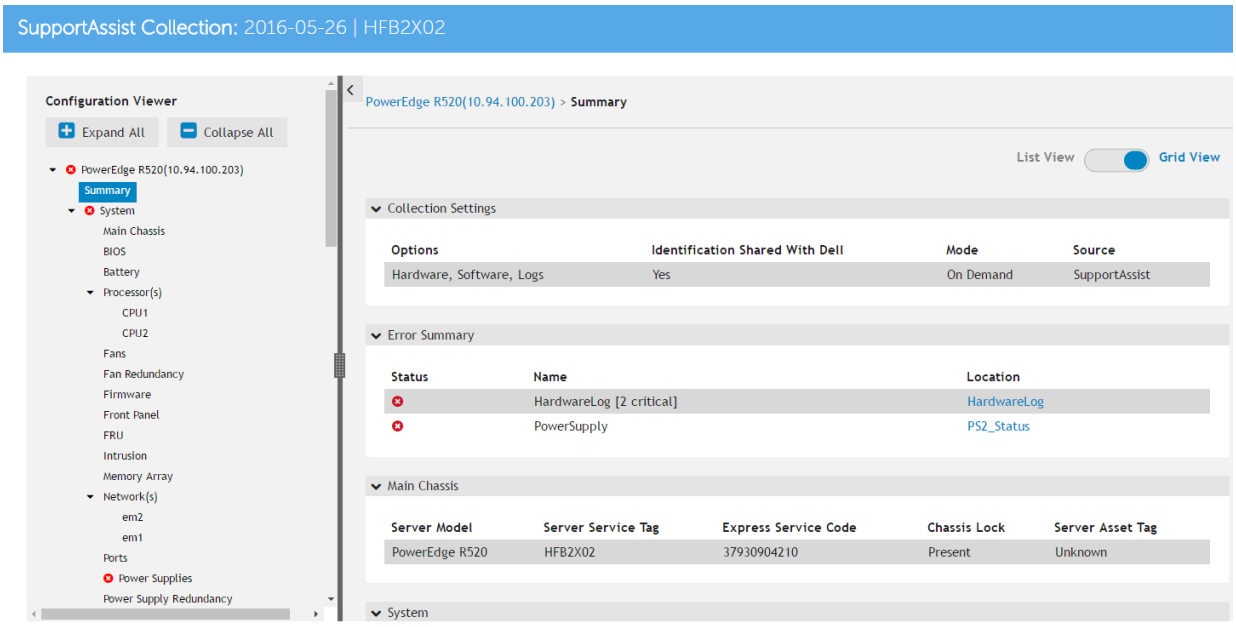

Ilustración 40. Visor de configuración

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.

NOTA: Para obtener una lista de elementos que puede notificarse en recopilaciones de un servidor, consulte Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores.

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 cuadrícula 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 de cambio de la **Vista de cuadrícula** y la **Vista de lista** se muestran en la parte superior derecha del área de visualización de datos. Las opciones de cambio de **Vista de cuadrícula** y **Vista de lista** le permiten ver los datos eficientemente al transponer los datos mostrados como se indica a continuación:

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

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

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

Tipos de registro

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

Tipos de registro	Descripción
Registros estructurados	Contienen registros de la aplicación, de Embedded Server Management (ESM), inteligentes y de eventos. Cuando hace clic en la categoría **Registros estructurados**, en el visor de configuración se muestra la lista de registros estructurados disponibles. Puede hacer clic en cualquiera de los registros estructurados enumerados para ver los detalles del registro en una nueva ventana del explorador web.
Registros no estructurados	Contienen una instantánea de los archivos del sistema como, por ejemplo, los registros de Remote Access Controller (RAC), los registros de eventos de Windows, y otros registros. Cuando hace clic en la categoría **Registros no estructurados**, en el visor de configuración se muestra la lista de registros no estructurados disponibles. **NOTA:** Los registros no estructurados no se pueden ver en el visor de configuración. Solo puede guardar los registros no estructurados y ver los detalles del registro con la aplicación correspondiente.

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 obtener una lista completa de los elementos que recopila SupportAssist Enterprise, consulte el documento *Elementos que se pueden informar de SupportAssist Enterprise versión 1.2*, en https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

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 20. 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	✓	✗	✓
Interruptor de intrusiones	✓	✗	✓
Registro de hardware	✓	✗	✓
Chasis principal	✓	✗	✓
Información adicional	✓	✗	✓
Información del gabinete modular	✓	✗	✓
Firmware	✓	✗	✓
Procesador	✓	✗	✓
Ventilador	✓	✗	✓
Redundancia de ventiladores	✓	✗	✓
Temperatura	✓	✗	✓
Voltaje	✓	✗	✓
Fuente de alimentación	✓	✗	✓
Redundancia de fuente de alimentación	✓	✗	✓

Tabla 20. Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores (continuación)

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	
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 del usuario	✓	✗	✓
Privilegio de usuario de la iDRAC	✓	✗	✓
Privilegio de usuario del DRAC	✓	✗	✗
Configuración del puerto serial	✓	✗	✓
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.

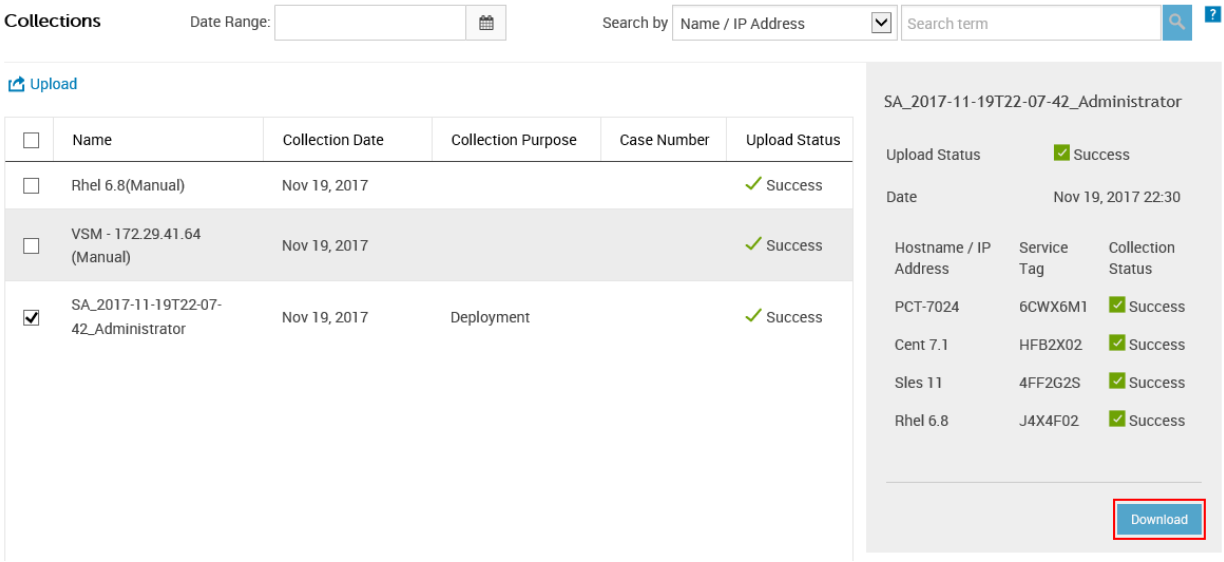

Ilustración 41. Opción Descargar recopilaciones

   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.

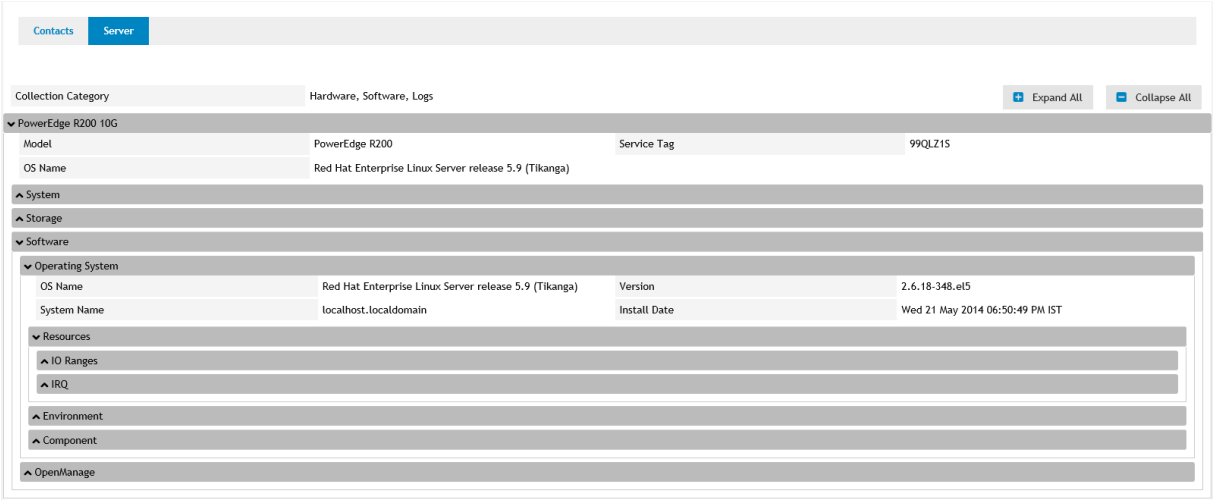

Ilustración 42. Visor de configuraciones de varios dispositivos

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).

13

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 información sobre los dispositivos desde los que SupportAssist Enterprise puede recopilar y enviar información del sistema a Dell, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 1.2* en https://www.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. Para utilizar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema a Dell desde dispositivos remotos, debe agregar cada dispositivo remoto en SupportAssist Enterprise.

NOTA: Los siguientes pasos solo son necesarios si no ha instalado SupportAssist Enterprise. Si ya ha instalado SupportAssist Enterprise, siga las instrucciones de Iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo para iniciar manualmente la recopilación y la carga de información del sistema a Dell.

Pasos

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

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

   SupportAssist Enterprise ahora está 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

Cuando un caso de asistencia se abre o actualiza para un dispositivo, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente la información del sistema desde dicho dispositivo y carga la información a Dell. Si fuera necesario, también puede iniciar manualmente la recopilación de la información del sistema desde un dispositivo. Por ejemplo, si se produce un error durante la recopilación automática y la carga de información del sistema, deberá resolver el problema subyacente y luego iniciar manualmente la recopilación y carga de información del sistema. Asimismo, es posible que deba iniciar manualmente la recopilación y carga de la información del sistema, si así lo solicita el servicio de asistencia técnica.

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.

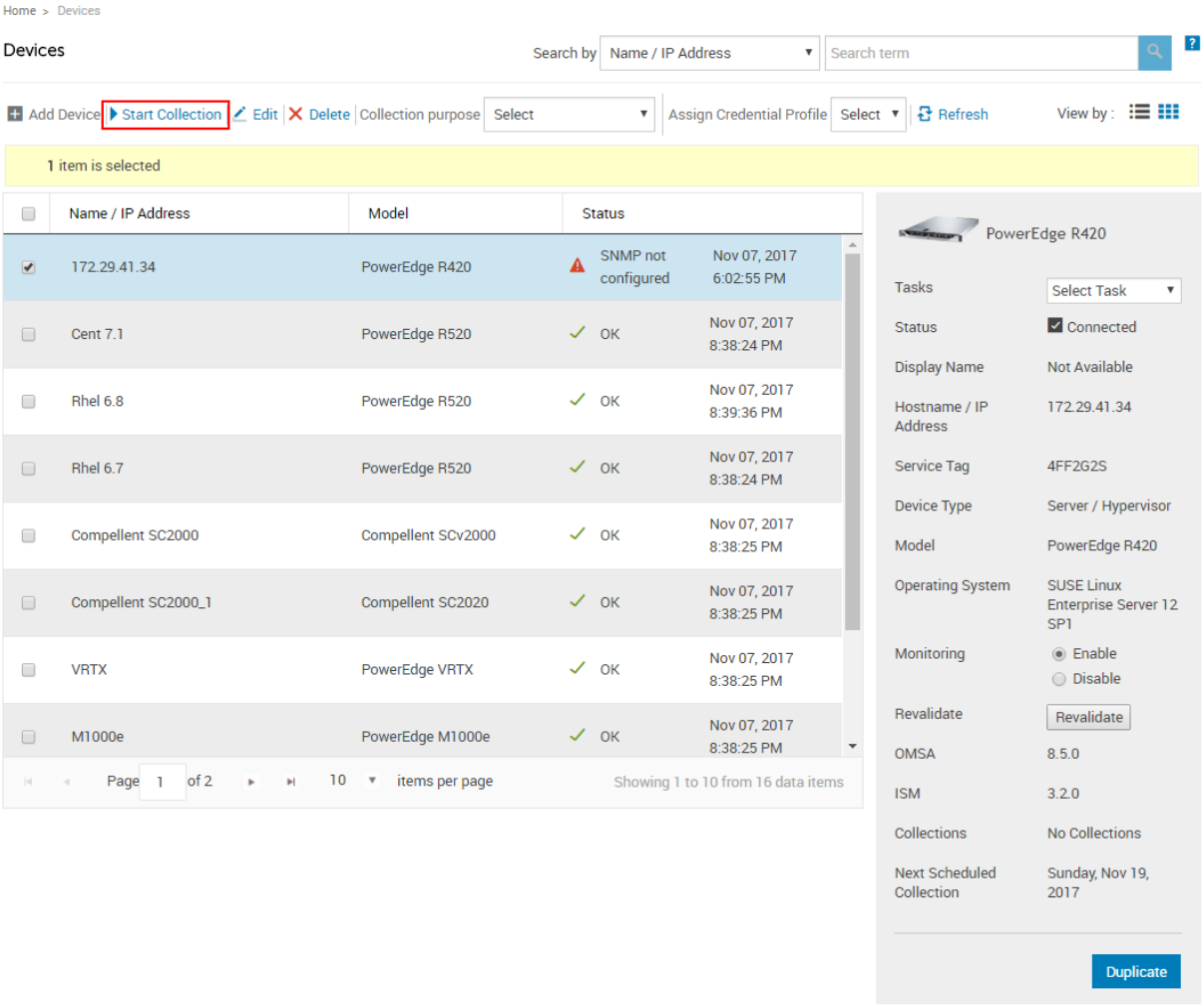

Ilustración 43. Inicio de una recopilación de un único dispositivo

3. Haga clic en **Iniciar recopilación**.

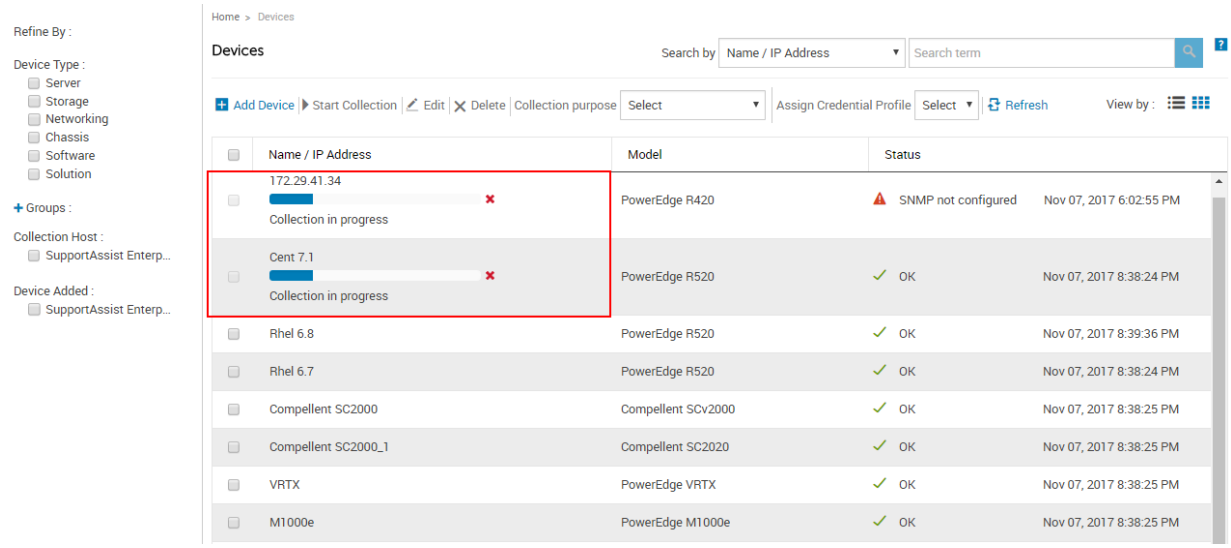

Ilustración 44. Estado de la recopilación

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

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

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

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.

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**.

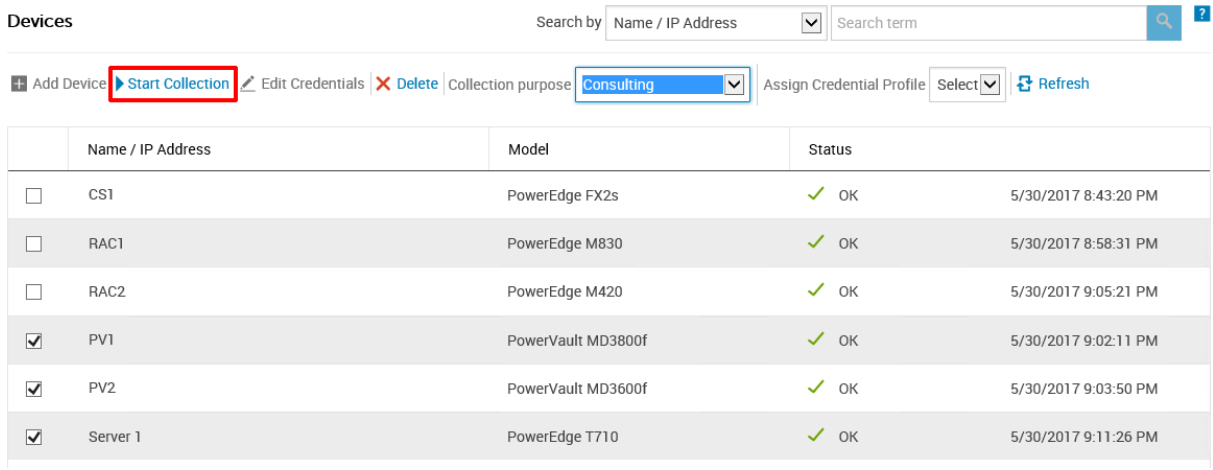

Ilustración 45. Cómo iniciar una recopilación de varios dispositivos

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**.

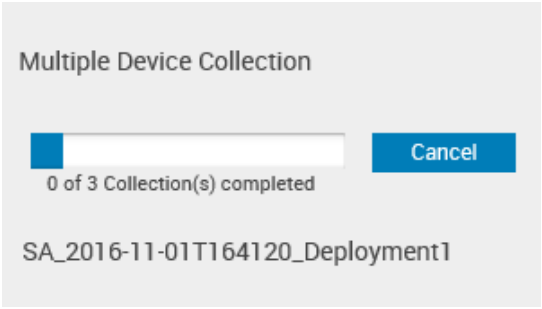

Ilustración 46. Panel Recopilación de varios dispositivos

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 5 GB.

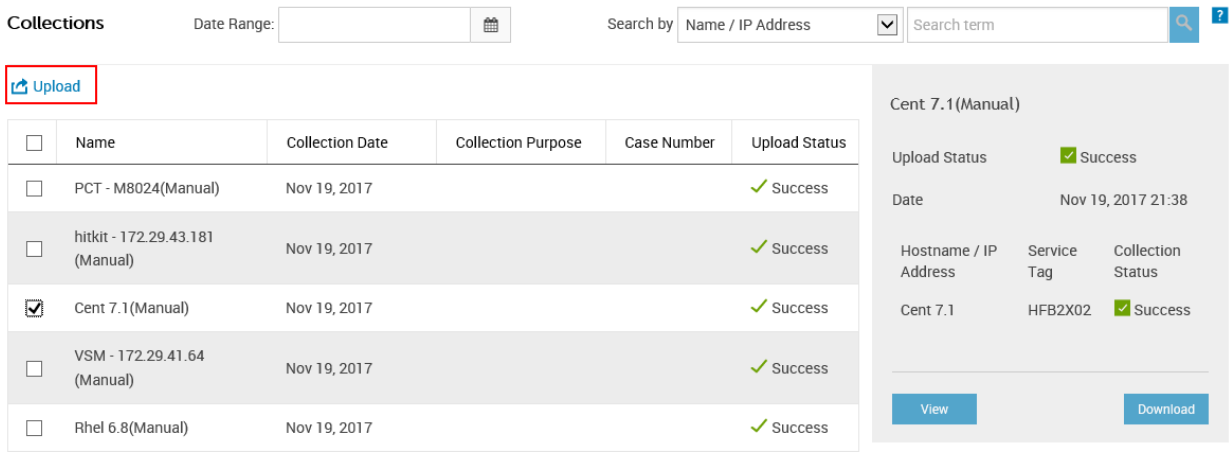

Ilustración 47. Cargar opción de recopilación

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. Si la recopilación la ha realizado SupportAssist Enterprise:

- Solo para recopilaciones de almacenamiento, redes o varios dispositivos: en la página **Recopilaciones**, seleccione la recopilación y, en el panel Descripción general de la recopilación, haga clic en **Descargar archivo**.
- Para otras recopilaciones de dispositivos, según el sistema operativo, puede acceder al archivo de recopilación .zip en la siguiente ubicación:
  - Windows: <unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>: \Archivos de programa\Dell\SupportAssist\informes
  - Linux: /opt/dell/supportassist/secuencia de comandos/informes
- Si la recopilación la ha realizado un recopilador remoto, inicie sesión en el servidor donde esté instalado el recopilador remoto. Según el sistema operativo, puede acceder al archivo de recopilación .zip en la siguiente ubicación:
  - Windows: <unidad del sistema del sistema remoto>: \Archivos de programa\Dell\SupportAssist\informes
  - Linux: /opt/dell/supportassist/secuencia de comandos/informes

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**.

14

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.
- **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:

- Activar o desactivar el modo de mantenimiento a nivel global
- Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo

Activar o desactivar el modo de mantenimiento a nivel global

Habilitar el modo de mantenimiento a nivel global suspende la funcionalidad 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 en la página 144 y Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios en la página 146.

Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.
   Se muestra la página **Preferencias**.
2. En **Modo de mantenimiento**, dependiendo de sus necesidades, seleccione o deseleccione la opción **Suspender actividad de generación de casos temporalmente (por ejemplo, para tiempos de inactividad, solución de problemas externa, etc.)**.
3. Haga clic en **Aplicar**.
   Aparece la ventana **Guardar datos de preferencias**. Si ha activado el modo de mantenimiento, se mostrará un cartel de **Modo de mantenimiento** 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 en el paso 2.

Referencias relacionadas

Preferencias en la página 222

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.

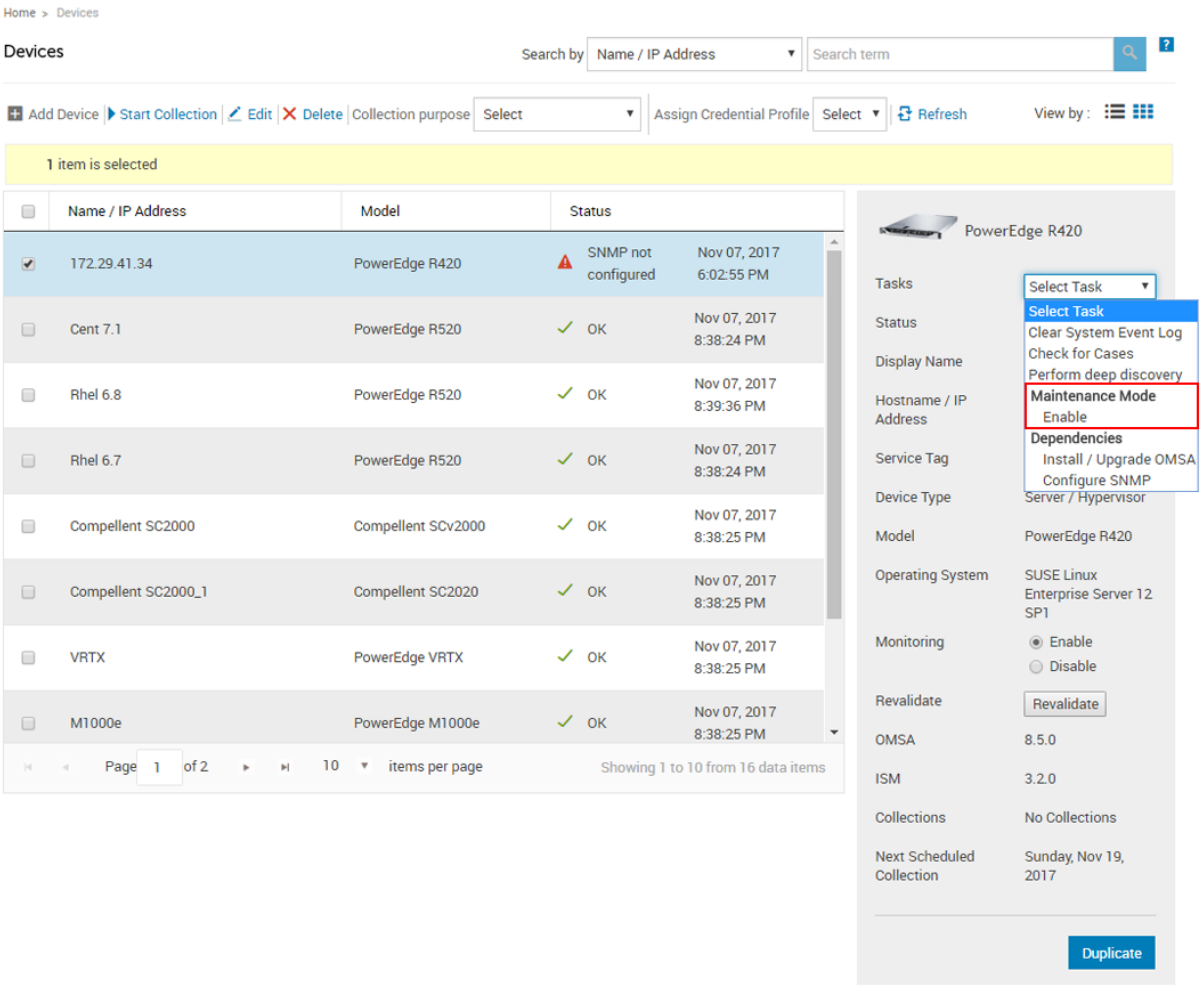

Ilustración 48. Opciones de modo de mantenimiento

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.

15

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 21. 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
- Cómo conceder 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 22. 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	✔	✔

Tabla 22. Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise (continuación)

Funciones de SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins y usuarios con privilegios elevados o administrativos	SupportAssistUsers y usuarios con privilegios normales
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	✓	✗
Realizar búsqueda exhaustiva	✓	✗
Crear reglas de detección de dispositivos	✓	✗
Editar credenciales de dispositivo	✓	✗
Eliminar dispositivos	✓	✗
Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise	✓	✗
Configurar SNMP mediante SupportAssist Enterprise	✓	✗
Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel global	✓	✗
Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo	✓	✗
Iniciar manualmente la recopilación y carga de información del sistema desde un único dispositivo o varios dispositivos	✓	✗
Ver y configurar los valores de SupportAssist Enterprise	✓	✗
Realizar una actualización automática	✓	✗
Borrar el registro de sucesos del sistema	✓	✗
Configurar, editar o eliminar un adaptador	✓	✗
Configurar, editar o eliminar un recopilador remoto	✓	✗

Tabla 22. Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise (continuación)

Funciones de SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins y usuarios con privilegios elevados o administrativos	SupportAssistUsers y usuarios con privilegios normales
Crear, editar o eliminar credenciales de cuenta	✔	✘
Crear, editar o eliminar un perfil de credenciales	✔	✘
Desinstalar SupportAssist Enterprise	✔	✘

Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios

Sobre esta tarea

Puede conceder privilegios elevados o administrativos a los usuarios al agregarlos a grupos de usuarios específicos en el sistema donde SupportAssist Enterprise está instalado. Los grupos de usuarios a los que el usuario debe agregarse para concederle privilegios elevados o administrativos varían según el sistema operativo donde SupportAssist Enterprise está instalado.

- Si SupportAssist Enterprise está instalado en Windows, puede conceder privilegios elevados o administrativos a través de uno de los siguientes métodos:
  - Agregue el usuario al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**. Consulte Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise (Windows).
  - Agregue el usuario al grupo de usuarios **Administradores** de Windows.
- Si SupportAssist Enterprise está instalado en Linux, puede conceder privilegios elevados o administrativos a través de uno de los siguientes métodos:
  - Agregue el usuario al grupo de usuarios **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 de petición de comandos.
2. Para agregar una cuenta de usuario existente a un grupo de usuarios de SupportAssist Enterprise, utilice la siguiente sintaxis: `net localgroup` *`SupportAssist_Enterprise_user_group_name user_name`*.
   Por ejemplo:
   - Para agregar una cuenta de usuario existente (por ejemplo, Usuario1) al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**, escriba `net localgroup SupportAssistAdmins User1` y pulse Intro.
   - Para agregar una cuenta de usuario existente (por ejemplo, Usuario2) al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**, escriba `net localgroup SupportAssistUsers User2` y pulse 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 de usuario a un grupo de usuarios de SupportAssist Enterprise, utilice la siguiente sintaxis:
   `useradd -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name`

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

   Por ejemplo:
   - Para agregar una cuenta de usuario existente (por ejemplo, Usuario1) al grupo de usuarios**SupportAssistAdmins**, escriba `usermod -G SupportAssistAdmins User1` y pulse Intro.
   - Para agregar una cuenta de usuario existente (por ejemplo, Usuario2) al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**, escriba `usermod -G SupportAssistUsers User2` y pulse Intro.

16

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:

- Configurar manualmente el destino de alertas de un servidor
- Configuración manual del destino de las alertas de iDRAC mediante la interfaz web
- Configuración manual del destino de las alertas de un chasis mediante la interfaz web
- Configuración manual del destino de alerta de un dispositivo de red

Configurar manualmente el destino de alertas de un servidor

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

- Ejecutar 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.
- Configurar manualmente los valores de SNMP: puede configurar los valores al acceder al servicio de capturas SNMP.

NOTA: Puede volver a realizar la configuración automática del destino de las alertas en cualquier momento con la opción de **Configurar SNMP** disponible en SupportAssist Enterprise. Para obtener información sobre el uso de la opción de **Configurar SNMP**, consulte Cómo configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise.

Tareas relacionadas

Configuración manual del destino de la alerta de un servidor mediante el archivo de script en un servidor que ejecuta Windows en la página 148

Configuración manual del destino de la alerta de un servidor que ejecuta Windows en la página 149

Configuración manual del destino de la alerta de un servidor mediante el archivo de script en un servidor que ejecuta Linux en la página 150

Configuración manual del destino de la alerta de un servidor que ejecuta Linux en la página 151

Configuración manual del destino de la alerta de un servidor mediante el archivo de script en un servidor que ejecuta Windows

Requisitos previos

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

  NOTA: El archivo de secuencia 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 compatibles, el archivo de secuencia de comandos instala el servicio SNMP en caso de que aún no lo esté.

El archivo de secuencia de comandos se admite solo en los dispositivos que ejecutan los siguientes sistemas operativos:

- 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 hasta la carpeta `<Unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\secuencia de comandos`.
2. Copie el archivo de secuencia de comandos (`WindowsSNMPConfig.ps1`) ubicado en la carpeta y pegue el archivo en la ubicación deseada (por ejemplo, `C:\temp`) en el dispositivo.
3. Realice uno de los siguientes, según el sistema operativo que se ejecuta en el dispositivo:
   - En Windows Server 2012, en la pantalla de **Inicio**, haga clic con el botón derecho del ratón en el mosaico **Windows PowerShell**, y en la barra de 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 del ratón en **Windows PowerShell** y, a continuación, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
4. Establezca la política de ejecución de PowerShell según corresponda en el dispositivo. Por ejemplo, utilice el siguiente comando: `Set-ExecutionPolicy AllSigned` o `Set-ExecutionPolicy AllSigned`.
5. Ejecute el archivo de secuencia de comandos en el dispositivo mediante la siguiente sintaxis: `<script file path> -hosts <IP address of server where SupportAssist Enterprise is installed>`. 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 la tecla <R> para ejecutar la secuencia de comandos.

Conceptos relacionados

Configurar manualmente el destino de alertas de un servidor en la página 148

Configuración manual del destino de la alerta de un servidor que ejecuta Windows

Realice los siguientes pasos para configurar manualmente el destino de las alertas de un servidor que ejecuta Microsoft Windows:

Pasos

1. Abra una petición de comandos, escriba `services.msc`, y pulse Intro.
   Aparece la ventana **Servicios**.
2. Examine la lista de servicios, y asegúrese de que el estado del **Servicio SNMP** se muestra como **Iniciado**.
3. Haga clic con el botón derecho del ratón en **Servicio SNMP** y seleccione **Propiedades**.
   Aparece la ventana **Propiedades de servicio SNMP**.
4. Haga clic en la pestaña de **Capturas** y haga lo siguiente:
   a. En el cuadro **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 de servicio SNMP**.
   c. En el campo de **nombre de host, dirección IP o IPX**, escriba el nombre de host o dirección IP del servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado y haga clic en **Agregar**.
5. Haga clic en **Aplicar**.
6. En la ventana **Servicios**, haga clic con el botón derecho del ratón en **Servicio SNMP** y haga clic en **Reiniciar**.

Conceptos relacionados

Configurar manualmente el destino de alertas de un servidor en la página 148

Configuración manual del destino de la alerta de un servidor mediante el archivo de script en un servidor que ejecuta 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 en un servidor que ejecuta Linux en la página 163
- Asegúrese de tener privilegios de raíz en el dispositivo.

El archivo de secuencia de comandos se admite solo en los dispositivos que ejecutan los siguientes sistemas operativos:

- 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

Pasos

1. En el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado, vaya hasta la carpeta `<Unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\secuencia de comandos`.
2. Copie el archivo de secuencia de comandos (`LinuxSNMPConfig.sh`) ubicado en la carpeta y pegue el archivo en la ubicación deseada (por ejemplo, `\root`) en el dispositivo.
3. Abra la ventana de terminal e inicie la sesión como usuario con privilegios de raíz.
4. Ejecute el archivo de secuencia de comandos en el dispositivo mediante la siguiente sintaxis: `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed>`. Por ejemplo, `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

Conceptos relacionados

Configurar manualmente el destino de alertas de un servidor en la página 148

Configuración manual del destino de la alerta de un servidor que ejecuta Linux

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

Pasos

1. Ejecute el comando `rpm -qa | grep snmp`, y asegúrese de que el paquete **net-snmp** esté instalado.
2. Ejecutar `cd /etc/snmp` para navegar en el directorio snmp.
3. Abra **snmpd.conf** en el editor de 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 **notif** están establecidos en **todos**.
5. Al final del archivo **snmpd.conf** , justo antes **más información**, agregue una entrada en el siguiente formato: `Trapsink <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed> <community string>` Por ejemplo, `trapsink 10.94.174.190 public`.
6. Reinicie los servicios SNMP (`service snmpd restart`).

Conceptos relacionados

Configurar manualmente el destino de alertas de un servidor en la página 148

Configuración manual del destino de las alertas de iDRAC mediante la interfaz web

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

Pasos

1. Inicie sesión en la interfaz web de iDRAC.
2. Vaya a **Descripción general** > **Servidor** > **Alertas**.
3. En la sección **Alertas,** asegúrese de que esté seleccionada la opción **Activadas**.
4. En la sección **Filtro de alertas**, asegúrese de que las siguientes opciones estén seleccionadas:
   - **Condición del sistema**
   - **Almacenamiento**
   - **Configuración**
   - **Auditoría**
   - **Actualizaciones**
   - **Advertencia**
   - **Crítico**
5. En la sección **Configuración de alertas y registro del sistema remoto**, asegúrese de que todos los campos de la columna **Captura SNMP** estén seleccionados.
6. Haga clic en **Configuración de SNMP y correo electrónico**.
7. En la sección **Lista de destinos del 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 acerca de las opciones, consulte la *Ayuda en línea de iDRAC*.
8. En el campo **Dirección de destino**, introduzca la dirección IP del servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado.
9. Escriba la cadena de comunidad (pública) iDRAC SNMP y el número de puerto de alerta SNMP (por ejemplo, 162) en los campos correspondientes.

   Para obtener más información acerca de las opciones, consulte la *Ayuda en línea de iDRAC*.

   NOTA: El valor de cadena de comunidad indica la cadena de comunidad que se utilizará en una captura de alerta SNMP (Simple Network Management Protocol) enviada desde iDRAC. Asegúrese de que la cadena de comunidad de destino sea igual a la de iDRAC. La cadena de comunidad predeterminada es Pública.
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**.

    iDRAC ahora está configurado para reenviar alertas al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.

    NOTA: Para obtener información sobre la configuración de un destino de alerta de iDRAC mediante otros métodos, consulte la sección "Configuración de destinos de alerta de IP" en la *Guía del usuario de iDRAC*, en https://www.Dell.com/idracmanuals.

Configuración manual del destino de las alertas de un chasis mediante la interfaz web

Requisitos previos

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

Pasos

1. En el árbol del sistema, vaya a **Descripción general del chasis**y, a continuación, haga clic en **Alertas** > **Eventos del chasis**. Aparecerá la página **Eventos del chasis**.
2. En la sección **Configuración de filtros de eventos del chasis**, seleccione la opción **Activar alertas de eventos del chasis** para activar la generación de alertas.
3. En la sección **Lista de eventos del chasis**, seleccione la opción **Activar alerta** en el encabezado de la columna para generar alertas para todos los eventos.
4. En el árbol del sistema, vaya a **Descripción general del chasis**y, a continuación, haga clic en **Alertas** > **Valores de captura**. Aparece la página **Destino de alertas de eventos del chasis**.
5. Proceda del siguiente modo:
   - En el campo **Destino**, introduzca la dirección IP del servidor en donde SupportAssist Enterprise está instalado.
   - En el campo **Cadena de comunidad** , especifique una cadena de comunidad válida a la que pertenezca el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado.

     NOTA: CMC utiliza una cadena de comunidad SNMP predeterminada como pública. Para garantizar mayor seguridad, se recomienda cambiar la cadena de comunidad predeterminada y establecer un valor que no sea uno en blanco.
   - En **Activada**, seleccione la casilla de verificación correspondiente a la dirección IP del servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado.
6. Haga clic en **Aplicar** para guardar la configuración.
7. Para probar si la dirección IP de destino está recibiendo las capturas SNMP, haga clic en **Enviar** en la columna **Probar captura SNMP**.

   Se configuran los destinos de alerta del IP.

Configuración manual del destino de 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 del dispositivo de red.

Pasos

1. Inicie sesión en el dispositivo de red mediante un emulador de terminal, tal como PuTTY. Aparece la ventana del terminal.
2. Escriba `configurar` y pulse Intro.
3. Escriba `snmp-server host <dirección IP del servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise> traps version 1`.

4. Para verificar si el destino de la alerta se configuró correctamente, escriba `show running-config snmp` y pulse Intro.
   Se muestra la lista de destinos de alerta que se han configurado en el dispositivo.

17

Administración de alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect

Dell EMC TechDirect es un portal de asistencia centralizada que permite a los administradores de su organización gestionar las alertas que crea SupportAssist Enterprise. De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise reenvía automáticamente las alertas que reúnen las condiciones para la creación de casos de asistencia o envío de piezas a Dell EMC. TechDirect permite a los administradores establecer reglas que les permitan revisar y determinar si las alertas deben reenviarse a Dell EMC para la creación de casos o envío de piezas.

Temas:

- Configuración de TechDirect para recibir alertas de SupportAssist Enterprise
- Configuración de reglas de alerta en TechDirect
- Visualización de las alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect
- Alertas de SupportAssist
- Acciones de alerta de SupportAssist

Configuración de TechDirect para recibir alertas de SupportAssist Enterprise

Requisitos previos

El servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise debe tener conexión a Internet.

Sobre esta tarea

La configuración de TechDirect para recibir alertas de SupportAssist Enterprise le permite ver y administrar alertas.

Pasos

1. Vaya a https://www.techdirect.com.
   Aparecerá la página principal de TechDirect.
2. Haga clic en **Registrarse** e ingrese la siguiente información en la página **Registrarse**:
   a. En la sección**Información de contacto** escriba el nombre, el apellido, dirección de correo electrónico y nombre de la empresa, y seleccione el país.
   b. En la sección **Información de cuenta**, seleccione el idioma de su preferencia y la zona horaria.
   c. En la sección **Términos de uso de TechDirect**, lea sobre el acceso al portal de Dell TechDirect y los términos de uso del sitio, y luego seleccione **Sí, acepto los términos de uso de TechDirect**.
   d. En la sección **Comprobación de seguridad**, escriba el texto que se muestra.
3. Haga clic en **Enviar**.
   Aparecerá la página **Registro completado**.
4. Haga clic en **Iniciar sesión** y escriba su nombre de usuario y contraseña de TechDirect.
   Aparecerá el **Panel** de TechDirect.
5. Desde el menú **Servicios**, haga clic en **SupportAssist**.
   Se muestra la página **SupportAssist**.
6. Lea sobre los términos de uso de SupportAssist y seleccione **He leído y comprendo estos términos y condiciones, y tengo la facultad para aceptar estos términos.**
7. Si tiene varias cuentas, seleccione una cuenta desde la lista **Seleccionar cuenta**.
8. En el gadget **Administrar dispositivos**, haga clic en **Administrar**.
   Se muestra la página **Administrar dispositivos**.
9. Haga clic en **Administrar sitios y dispositivos**.
   Aparecerá la ventana **Administrar sitios y dispositivos**.

10. Haga clic en **Crear un nuevo sitio**.
    Aparecerá la ventana **Crear un nuevo sitio**.
11. Ingrese un nombre de sitio en el campo correspondiente y haga clic en **Siguiente**.
    Aparecerá la ventana **Agregar dispositivos a un sitio**.
12. Seleccione **Conectarse a una instalación existente de SupportAssist Enterprise**.
13. Ingrese el ID de registro, la etiqueta de servicio de un dispositivo y el número de teléfono en los campos correspondientes.

    NOTA: Puede encontrar el ID de registro en la página **Acerca de** en SupportAssist Enterprise.

14. Haga clic en **Finalizar** y, a continuación, en **Cerrar**.
    Se creará su sitio, pero la funcionalidad para agregar dispositivos quedará habilitada después de 24 horas. Se le enviará una notificación a su Centro de mensajes una vez que la funcionalidad para agregar dispositivos esté habilitada.

Configuración de reglas de alerta en TechDirect

Sobre esta tarea

Los administradores de su organización pueden configurar reglas para determinar cómo se gestionan las alertas creadas por SupportAssist en el portal TechDirect. Por ejemplo, puede optar por reenviar automáticamente todas las alertas al soporte técnico o hacer que se coloquen las alertas en la cola de alertas de SupportAssist para que su equipo de soporte las revise y determine si la alerta debe reenviarse a Dell.

Pasos

1. Vaya a https://www.techdirect.com.
   Aparecerá la página principal de TechDirect.
2. Haga clic en **Iniciar sesión** y escriba su nombre de usuario y contraseña de TechDirect.
   Aparecerá el **Panel** de TechDirect.
3. Desde el menú **Servicios**, haga clic en **SupportAssist**.
   Se muestra la página **SupportAssist**.
4. En el gadget **Configurar reglas**, haga clic en **Configurar**.
   Se muestra la página **Configurar las reglas de alertas de SupportAssist**.
5. En el campo **Período de alerta de notificación de inactividad**, escriba la duración deseada.
6. Para la opción **¿Hay solicitudes de casos de soporte técnico automatizado?**, seleccione una de las siguientes opciones:
   - Seleccione **Sí** para que se reenvíen directamente todas las alertas de soporte técnico a Dell.
   - Seleccione **No** para enviar todas las alertas de soporte técnico a la cola de alertas de SupportAssist Enterprise de su empresa para que su equipo de soporte las revise y determine si la alerta debe reenviarse a Dell.
7. Para la opción **¿Reenviar automáticamente todas las alertas de envío a Dell?**, seleccione una de las siguientes opciones:
   - Seleccione **Sí** para renviar directamente las alertas del envío de piezas a Dell.
   - Seleccione **No** para enviar todas las alertas de envío de piezas a la cola de alertas de SupportAssist Enterprise de su empresa para que su equipo de asistencia las revise y determine si la alerta debe reenviarse a Dell.

   La sección **Administración de grupo** se muestra si ha elegido reenviar todas las alertas de envío de piezas a Dell.
8. Haga clic en **Agregar regla de grupo**.

   Las reglas del grupo se utilizan para identificar la dirección a la que deben enviarse las piezas enviadas. Cada vez que se reenvía una alerta de SupportAssist Enterprise a Dell EMC para el envío de piezas, la dirección de la alerta se compara con las direcciones definidas en las reglas de grupo. Si hay una coincidencia, la información de la dirección asociada con esa regla de grupo se utiliza para identificar la dirección a la que deben enviarse las partes enviadas.
9. En la página **Agregar regla de grupo**, seleccione una de las siguientes opciones:
   - **Por país**: seleccione esta opción si desea enrutar todos los envíos automáticos desde un país a una dirección específica.
   - **Por estado/provincia**: seleccione esta opción si desea enrutar todos los envíos automáticos de un estado o provincia a una dirección específica.
   - **Por ciudad**: seleccione esta opción si desea enrutar todos los envíos automáticos de una ciudad a una dirección concreta.
   - **Por código postal**: seleccione esta opción si desea enrutar todos los envíos automáticos con un el código postal a una dirección específica.
10. Introduzca los detalles requeridos según la opción que ha seleccionado en el paso 8 y haga clic en **Guardar regla**.
11. Haga clic en **Guardar las reglas de alerta**.

Visualización de las alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect

Sobre esta tarea

Puede ver las alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect después de configurar TechDirect para recibir alertas.

Pasos

1. Vaya a https://www.techdirect.com.
   Aparecerá la página principal de TechDirect.
2. Haga clic en **Iniciar sesión** y escriba su nombre de usuario y contraseña de TechDirect.
   Aparecerá el **Panel** de TechDirect.
3. Desde el menú **Servicios**, haga clic en **SupportAssist**.
   Se muestra la página **SupportAssist**.
4. En la ventana **Administrar alertas de SupportAssist** , haga clic en **Administrar**.
   Aparecerá la página **Alertas de SupportAssist**.

Alertas de SupportAssist

Puede ver detalles acerca de las alertas generadas por SupportAssist Enterprise a través del portal TechDirect. En la siguiente tabla se describen los detalles que se muestran en la página **Alertas de SupportAssist**.

Tabla 23. Detalles de alerta

Nombre	Descripción
Etiqueta de servicio	Muestra el identificador único del sistema que notifica un problema.
Número de alertas	Muestra el número de solicitud de asistencia único asignado a la alerta y al que puede hacer referencia al comunicarse con la asistencia técnica.
Tipo de alerta	Muestra el tipo de alerta: ● **Asistencia técnica** ● **Envío**
Notas	Muestra los detalles sobre el problema detectado y la información de error para la investigación.
Crear sellado de tiempo	Muestra la fecha y la hora en que se creó la alerta en TechDirect.
Hora de la última actividad	Muestra la fecha y hora de la última acción realizada por el usuario técnico o el administrador del cliente.
Estado	Muestra el estado de la alerta: ● **Desasignado**: ningún usuario técnico del cliente tiene propiedad ● **Asignado**: un usuario técnico del cliente tiene propiedad ● **Fallo de envío**: fallo al intentar realizar un envío a Dell
Acciones	Haga clic en para ver las acciones disponibles para la alerta. Los usuarios técnicos pueden: ● Responsabilizarse de la alerta ● Actualizar los detalles de la alerta ● Cerrar la alerta ● Reenviar la alerta a Dell Los administradores pueden realizar todas las acciones disponibles para los usuarios con la función **Técnico**. Los administradores pueden asignar una alerta a uno de sus usuarios técnicos.

Tabla 23. Detalles de alerta (continuación)

Nombre	Descripción
Propietario	Muestra el usuario técnico que es actualmente el propietario de una alerta. **NOTA:** El campo **Propietario** no se muestra en la vista predeterminada. Puede seleccionar el campo **Propietario** a través del enlace **Preferencias de la columna**.

Acciones de alerta de SupportAssist

Puede tomar medidas en las alertas creadas por SupportAssist a través del portal TechDirect. La siguiente tabla describe las acciones disponibles para las alertas creadas por SupportAssist.

Tabla 24. Acciones de alerta

Tipo de cuenta de TechDirect	Acciones disponibles	Descripción
Usuarios técnicos y administrador	**Tomar propiedad**	Los usuarios técnicos individuales con una cuenta TechDirect pueden ver todas las alertas de SupportAssist Enterprise a medida que llegan. Un usuario técnico puede tener propiedad de la alerta. Los usuarios técnicos no pueden reasignar las alertas, solo el administrador de TechDirect para la cuenta puede reasignar las alertas.
	Actualizar	Muestra la página **Detalles** que le permite agregar una nota o un archivo adjunto sobre la alerta.
	Alerta de cierre	Cierra la alerta. Tanto usted como Dell no podrán tomar ninguna medida adicional en la alerta.
	Reenviar a Dell	Reenvía la solicitud de asistencia al servicio de asistencia técnica. Puede seguir supervisando el progreso las páginas **Asistencia técnica** o **Resumen de envío** en TechDirect.
Administrador	**Asignar la propiedad**	Asigna un usuario técnico como propietario de una alerta. También se puede utilizar para reasignar a otro usuario técnico.

18

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
- Asistencia para configurar automáticamente los valores de SNMP
- Búsqueda exhaustiva
- Correlación de dispositivos
- Vista de asociación
- Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados
- Compatibilidad con servidores OEM de Dell
- Instalación de Net-SNMP en un servidor que ejecuta Linux
- Configuración de acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux
- Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist Enterprise y el servidor SupportAssist
- Acceder a los registros de aplicación de SupportAssist Enterprise
- Manejo de tormenta de eventos
- Acceso a la ayuda contextual
- Visualización de la información del producto SupportAssist Enterprise
- Desinstalar 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 el monitoreo basado en agentes, consulte Cómo agregar un servidor o hipervisor en la página 39.

  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 *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 1.2* en https://www.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 monitoreo sin agentes, consulte Cómo agregar una iDRAC en la página 42.

  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 alertas enviadas a través de SNMP. Para asegurarse de que SupportAssist Enterprise reciba las alertas

enviadas desde una iDRAC, debe asegurarse de que todas las opciones de **Captura de SNMP** estén seleccionadas en la sección **Configuración de registro del sistema remoto y alertas** de la consola web de iDRAC.

Beneficios 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 los siguientes beneficios:

- 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 for Data Center o ProSupport One for Data Center, 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 www.dell.com/support/article/sln312492.

NOTA: La versión recomendada de SupportAssist Enterprise para OMSA puede variar en función de la generación del servidor PowerEdge y el sistema operativo que se ejecuta en el servidor. Para obtener más información sobre las versiones recomendadas de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 1.2* en https://www.dell.com/serviceabilitytools.

SupportAssist Enterprise tiene la funcionalidad 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.

Tareas relacionadas

Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise en la página 107

Asistencia para configurar automáticamente los valores de SNMP

Para habilitar SupportAssist Enterprise para que supervise un dispositivo, este debe estar configurado para enviar alertas (capturas SNMP) al servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado. 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 para configurar automáticamente los valores de SNMP de un dispositivo, de modo que el dispositivo envía alertas al servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado. Puede permitir que SupportAssist Enterprise configure los valores de SNMP del dispositivo cuando agrega el dispositivo o más adelante. El estado de configuración de SNMP aparecerá en la columna **Estado** de la página de **Dispositivos**. Cuando SupportAssist Enterprise configura los valores de SNMP de un dispositivo, el dispositivo muestra un estado de **Configuración de SNMP**. También puede utilizar la opción de **Tareas** > **Configurar SNMP** en el panel de descripción general del dispositivo para configurar automáticamente los valores de SNMP de un dispositivo en cualquier momento.

NOTA: Cuando permite o utiliza SupportAssist Enterprise para configurar automáticamente los valores de SNMP de un dispositivo, el destino de las alertas del dispositivo está establecido para la dirección IP del servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado.

Tareas relacionadas

Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise en la página 108

Búsqueda exhaustiva

La función de búsqueda exhaustiva le permite detectar y agregar otros dispositivos que están asociados con un dispositivo principal. Para llevar a cabo la búsqueda exhaustiva, debe asignar un perfil de credenciales para la tarea de búsqueda. Puede elegir realizar búsqueda exhaustiva mientras detecta el dispositivo principal o una vez que se haya detectado el dispositivo principal.

NOTA: La búsqueda exhaustiva puede resultar en un aumento en la duración del proceso de detección general.

La siguiente tabla muestra el dispositivo principal y sus dispositivos asociados que se detectan mediante la búsqueda exhaustiva.

Tabla 25. El dispositivo principal y sus dispositivos asociados detectados por la búsqueda exhaustiva

Dispositivo principal	Dispositivos asociados detectados por la búsqueda exhaustiva
Servidor que ejecuta Windows	• vCenter • SCVMM • SAN-HQ
Chasis	iDRAC*
	Conmutadores de red
Grupo de Storage PS Series	• Miembros de Storage PS Series • FluidFS de Storage PS Series

Tabla 25. El dispositivo principal y sus dispositivos asociados detectados por la búsqueda exhaustiva (continuación)

Dispositivo principal	Dispositivos asociados detectados por la búsqueda exhaustiva
Gabinete de Storage MD Series	JBOD
Sistema de red: switch de administración	Conmutadores miembro
Dispositivos convergentes de escala web	• Máquina virtual de la controladora • Nodo (iDRAC / ESX)

* En la búsqueda exhaustiva del chasis, la detección de la iDRAC (servidores modulares) solo se admite para iDRAC7 o posterior.

NOTA: En búsqueda exhaustiva de un chasis, también se detectan los dispositivos de red asociados con el chasis. Sin embargo, solo puede recopilar información del sistema desde los dispositivos de red que admite SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de dispositivos de red soportados, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2*, en https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

Tareas relacionadas

Cómo agregar un servidor o hipervisor en la página 39
Cómo agregar una iDRAC en la página 42
Cómo agregar un chasis en la página 43
Cómo agregar un dispositivo de red en la página 45
Cómo agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault MD Series en la página 46
Cómo agregar una solución de almacenamiento de EqualLogic PS Series en la página 47
Cómo agregar una solución de almacenamiento de la serie Compellent SC en la página 48
SAE_Cómo agregar un dispositivo NAS de Fluid File System en la página 49
Cómo agregar un software en la página 50
Cómo agregar una solución en la página 51
Realizar búsqueda exhaustiva en la página 107
Vista de asociación en la página 161

Correlación de dispositivos

Puede agregar (detectar) un servidor en SupportAssist Enterprise mediante la dirección IP del sistema operativo host y la dirección IP de iDRAC del dispositivo. En este caso, la página de **Dispositivos** muestra dos listados independientes para el mismo dispositivo. SupportAssist Enterprise recibe las alertas del dispositivo a través del sistema operativo e iDRAC. Sin embargo, con fines operativos, SupportAssist Enterprise correlaciona la dirección IP del sistema operativo y la dirección IP de iDRAC del dispositivo y considera que el dispositivo es uno solo. Los siguientes son los comportamientos esperados cuando un dispositivo se correlaciona:

- Las alertas originadas desde el sistema operativo e 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 de **Dispositivos** muestra el mismo estado para los dos listados.
- Para una recolección de la información del sistema iniciada manualmente: la información del sistema se recopila a través del listado del dispositivo seleccionado en la página de **Dispositivos**. Por ejemplo, si se selecciona el listado del sistema operativo, la información del sistema se recopila a través del sistema operativo. Sin embargo, si SupportAssist Enterprise no se puede conectar al dispositivo por medio de la dirección IP del sistema operativo, la información del sistema se recopila a través de iDRAC.
- Para recolecciones periódicas y la creación de casos: la información del sistema por lo general se recopila a través del sistema operativo. Sin embargo, si SupportAssist Enterprise no se puede conectar al dispositivo por medio de la dirección IP del sistema operativo, la información del sistema se recopila a través de iDRAC.

Vista de asociación

La página **Dispositivos** admite dos tipos de vistas para mostrar la lista de dispositivos:

- Vista predeterminada: muestra todos los dispositivos disponibles como una lista.
- Vista de asociación: muestra todos los dispositivos disponibles como grupos en función de su asociación. Esta vista le permite ver un dispositivo principal y sus dispositivos asociados como un grupo.

La siguiente tabla indica cómo se agrupan los dispositivos en la vista de asociación.

Tabla 26. Agrupación de dispositivos en la vista de asociación

Dispositivo principal	Dispositivos asociados
Servidor	• iDRAC • vCenter • SCVMM • SAN-HQ
Chasis	• iDRAC* • Conmutadores de red
Grupo de Storage PS Series	• Miembros de Storage PS Series • FluidFS de Storage PS Series
Gabinete de Storage MD Series	JBOD
Sistema de red: conmutador de administración	Conmutadores miembro
Dispositivos convergentes de escala web	• Máquina virtual de la controladora • iDRAC

*Sólo se muestra iDRAC7 o posterior en el nodo chasis.

NOTA: El inicio de una recopilación de información del sistema no es compatible con los siguientes dispositivos que podrían aparecer en la vista de asociación:

- JBOD
- Miembros de Storage PS Series
- Conmutadores apilados
- Los dispositivos que se enumeran en SupportAssist Enterprise con un dirección IP con el valor 0.0.0.0

Conceptos relacionados

Búsqueda exhaustiva en la página 160

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 arreglos Dell EMC Storage MD Series que pueden estar conectados a un servidor. La creación 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 manera predeterminada, también se instala OMSS. Si descarga e instala manualmente OMSA en el servidor, asegúrese de también instalar OMSS. De lo contrario, SupportAssist Enterprise no podrá detectar los problemas de hardware que pueden producirse 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 asistencia para el servidor asociado.

Compatibilidad con servidores OEM de Dell

Los dispositivos preparados para OEM de Dell (ya sea renombrado o como marca de hardware de Dell) cuando se agregan, se clasifican con el renombre y no con el nombre del hardware Dell original. Todas las funciones disponibles para los dispositivos estándar de Dell, tales como la administración de alertas, la creación automática de casos (cuando se ha validado el nivel de asistencia en el momento de los incidentes de asistencia como ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center, o ProSupport One for Data Center) 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 enumeran con el nombre de la marca.

La creación automática de casos 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 comprobar todas las funciones de SupportAssist Enterprise para asegurar un funcionamiento adecuado con esas modificaciones.

Instalación de Net-SNMP en un servidor que ejecuta Linux

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en el dispositivo con una cuenta de usuario con privilegios de raíz.

Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise recibe las alertas que se reenvían desde los dispositivos remotos a través de un agente SNMP. Net-SNMP se compone de un conjunto de herramientas SNMP, incluido un agente SNMP. En los dispositivos que ejecutan sistemas operativos Linux, debe estar instalado Net-SNMP para permitir que SupportAssist Enterprise reciba alertas.

Pasos

1. Abra la ventana de terminal en el dispositivo que ejecuta el sistema operativo Linux.
2. Escriba los siguientes comandos 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 versión incluido en el nombre del archivo rpm.
   - SUSE Linux Enterprise Server:
     a. `zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/SLE_12/net-snmp:factory.repo`
     b. `zipper refresh`
     c. `zypper install net-snmp`

Configuración de acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux

En sistemas operativos Linux, los usuarios con acceso sudo podrían obtener privilegios administrativos para ejecutar ciertos comandos. Si ha agregado un dispositivo remoto en SupportAssist Enterprise mediante 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 de inicio 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 una de las siguientes opciones según sus preferencias:
   - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL`: para conceder permisos a todos los usuarios del grupo raíz.
   - *`user_name`* `ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` : para conceder permisos a solo 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**, **downloads.dell.com**, **apidp.dell.com** y **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.

Acceder a los registros de aplicación de SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise guarda los eventos del sistema y mensajes de registro en las siguientes ubicaciones:

- En Windows:
  - Registro de eventos de Windows
  - La carpeta de registros de instalación (`<unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs`)
- En Linux:
  - registros var
  - La carpeta de registros de instalación (`/opt/dell/supportassist/registros`)

Se crea un nuevo archivo de registro todos los días a las 11:59 p. m. según la zona horaria configurada en el sistema, y el registro se guarda en la carpeta de registros. El archivo de registro contiene información de registro para el día actual. Al final de cada día, el nombre del archivo de registro cambiará a `application.log` *<formato de fecha en aaaammdd>*. Si el archivo de registro tiene más de dos días se comprime automáticamente. Así podrá identificar el archivo de registro específico para una fecha concreta cuando se produzcan alertas. Por ejemplo, se podrán ver archivos de registro similares a los siguientes:

- `application.log`
- `application.log.` *20171101*
- `application.log.` *20171102*`.zip`
- `application.log.` *20171103*`.zip`

Los archivos de registro se eliminan del almacenamiento después de 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 `<Unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\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.

Manejo de tormenta de eventos

SupportAssist Enterprise maneja las condiciones de tormenta de eventos de una manera inteligente, y permite hasta nueve alertas diferentes realizadas desde un dispositivo en un período de 60 minutos. Sin embargo, si se reciben 10 o más alertas diferentes desde un dispositivo, SupportAssist Enterprise automáticamente coloca el dispositivo en modo de mantenimiento. El modo de mantenimiento evita el procesamiento de alertas del dispositivo, lo que le permite hacer cambios a la infraestructura sin crear casos de asistencia innecesarios. Después de 30 minutos en el modo de mantenimiento, SupportAssist Enterprise lo quita de ese automáticamente y reanuda el procesamiento normal de alertas para el dispositivo. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento, consulte Acerca del modo de mantenimiento.

Acceso a la ayuda contextual

Sobre esta tarea

La ayuda contextual proporciona información sobre las funciones y tareas que se aplican a la vista actual de la interfaz del usuario. Una vez que recurre a la ayuda contextual, puede explorar SupportAssist Enterprise o buscar a través de todo el sistema de ayuda.

Para acceder a la ayuda contextual, haga clic en el ícono que aparece en la interfaz del usuario. La ayuda contextual aparece en una ventana nueva del explorador.

Visualización de la información del producto SupportAssist Enterprise

Pasos

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

Desinstalar SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarea

Puede desinstalar SupportAssist Enterprise según sus preferencias. Durante la desinstalación, puede elegir proporcionar una razón para la desinstalación y también enviar comentarios a Dell. Sus comentarios se mantendrán confidenciales y permitirán que Dell para mejorar el producto. En las siguientes secciones se proporcionan instrucciones para desinstalar SupportAssist Enterprise en sistemas operativos Windows y Linux.

NOTA: Durante la desinstalación de SupportAssist Enterprise, todos los adaptadores y los Remote Collectors que haya configurado también se desinstalan, siempre y cuando los sistemas que aloja los adaptadores y los Remote Collectors puedan conectarse.

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`.

   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.

Resultados

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 pulse 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 27. Ejemplos de servidor PowerEdge

Generación de servidores PowerEdge	Representación del modelo de servidor	Ejemplos de modelos de servidor
9.ª	PowerEdge *x*9*xx*	PowerEdge 2900 PowerEdge 6950
10.ª	PowerEdge *yx*0*x*	PowerEdge M600 PowerEdge R300 PowerEdge T105
11.ª	PowerEdge *yx*1*x*	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12.ª	PowerEdge *yx*2*x*	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13.ª	PowerEdge *yx*3*x*	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730
14.ª	PowerEdge *yx*4*x*	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.

19

Solución de problemas

En las siguientes secciones 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 compatible
- 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
- La limpieza 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
- Información sobre herramientas
- Otros servicios
- Seguridad

Instalación de SupportAssist Enterprise

Si experimenta algún problema cuando instala SupportAssist Enterprise:

- Asegúrese de que el servidor se está ejecutando en un sistema operativo de 64 bits.
- Asegúrese de que el servidor en el que se está instalando SupportAssist Enterprise no tiene ninguna otra aplicación SupportAssist instalada anteriormente.
- En los sistemas operativos Windows, asegúrese de hacer clic con el botón derecho del ratón 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 esté actualizado.
- Asegúrese de que permite que Dell guarde su información de identificación personal (PII) en la página de **Contrato de licencia** del asistente de instalación.

- Asegúrese de que el servidor en el que se está instalando SupportAssist Enterprise dispone de conectividad a Internet. Si el servidor se conecta a Internet a través de 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

Sobre esta tarea

Si se muestra el error `Problem starting the 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 que tiene 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 de registro, `application.log`, disponible en `<Unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs` (en Windows) o `/opt/dell/supportassist/logs` (en Linux) para identificar el componente que no se ha podido cargar.

Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarea

Si experimenta algún problema cuando inicia sesión en SupportAssist Enterprise:

- Compruebe si la cuenta de usuario que está utilizando para el inicio de sesión es miembro de los grupos de usuario **SupportAssistAdmins** o **SupportAssistUsers**:
  - Abra una petición de comando como administrador y escriba los siguientes comandos: `net localgroup SupportAssistAdminsnet 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 una petición de comando como administrador y escriba los siguientes comandos:
    - `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add`: para agregar el Usuario1 al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**.
    - `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add`: para agregar el Usuario2 al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**.

- Si ha eliminado manualmente los grupos de usuarios **SupportAssistAdmins** o **SupportAssistUsers**, cree los grupos de usuarios SupportAssist Enterprise y, a continuación, agregue usuarios a los grupos:
  - Para crear los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise , abra una petición de comandos como administrador y escriba los siguientes comandos:
    - `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 una petición de comandos como administrador y escriba los siguientes comandos:
    - `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add`: para agregar el Usuario1 al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**.
    - `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add`: para agregar el Usuario2 al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**.
- Compruebe si el **Servicio Dell SupportAssist** se está ejecutando. Para obtener instrucciones para comprobar el 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**, realice lo siguiente:

- 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 la sección "Administración de licencias" de la *Guía del usuario de iDRAC*, en www.dell.com/idracmanuals.
- Si el dispositivo es un arreglo Storage SC Series, asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte la *Guía del administrador de Dell EMC Enterprise Manager* en https://www.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.

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 compatibles, consulte la *Matriz de soporte de la versión 2.0.60 de Dell SupportAssist Enterprise* en https://www.dell.com/serviceabilitytools.
- Asegúrese de que se cumplan los requisitos previos para agregar el dispositivo. Para obtener información sobre los requisitos para agregar un dispositivo, consulte Cómo agregar dispositivos en la página 37.
- 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.
- Si el nivel de cifrado del dispositivo es superior a 128 bits, realice una de las acciones siguientes:
  - Reduzca el nivel de cifrado a 128 bits.
  - En el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise, se deben instalar los archivos de política de jurisdicción de fuerza ilimitada de Java Cryptography Extension (JCE) en Java Development Kit (JDK) o Java Runtime Environment (JRE). Para obtener más información sobre el archivo de JCE Unlimited, visite https://www.Oracle.com.

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 "Seguridad de una conexión WMI remota", en https://www.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 de acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux en la página 163.
- 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 "Administración de licencias" en la *Guía del usuario de iDRAC*, en www.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:
  1. Descargue el https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit disponible en el sitio web de Azul Systems.
  2. Extraiga el archivo descargado.
  3. 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: `<Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
     - En Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
  4. Reinicie el servicio SupportAssist y vuelva a intentar la operación.

Almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo Storage PS Series:

- 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 Storage 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 la *Guía del administrador de Enterprise Manager* en https://www.Dell.com/storagemanuals.

Si el dispositivo es un dispositivo NAS de FluidFS, asegúrese de que el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.

Redes

- 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 SAN Headquarters en la entrada del registro: **HKLM\SOFTWARE\\PerformanceMonitor**.
  - Asegúrese de que el valor de atributo de tipo de instalación es "Completo" y que el atributo logdir tiene un valor.
  - Asegúrese de que los servicios de WMI y EQLPerfX se están ejecutando en el dispositivo.

Solución

- Asegúrese de que haya iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios administrativos o elevados. Consulte Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios en la página 146.
- Asegúrese de que el dispositivo sea accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que el puerto 443 está abierto en el dispositivo.
- Asegúrese de que la versión de firmware 4.x o posterior esté instalada en el dispositivo para la recopilación de información del sistema.
- Verifique si las credenciales de cuenta asignadas (nombre de usuario y contraseña) que ha proporcionado son correctas.

Máquina virtual

- Asegúrese de que haya iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios administrativos o elevados. Consulte Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios en la página 146.
- Asegúrese de que el sistema que aloja la máquina virtual sea accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que los puertos necesarios y los protocolos están activados en la red. Consulte Requisitos de red en la página 20.

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 o posterior.
- 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.
- Para el adaptador de OpenManage Essentials, si se ha agregado el adaptador mediante la cuenta de servicio, intente eliminar el archivo `REST_Error.xml` disponible en `<Unidad del sistema>:\Datosdeprograma`, y, a continuación, sincronice manualmente el adaptador.

Importación de varios dispositivos

Si tiene problemas para importar varios dispositivos mediante un archivo .csv:

- Asegúrese de que el archivo .csv sea válido. Si es necesario, descargue la plantilla del archivo .csv y úsela para importar dispositivos.
- Asegúrese de que el archivo .csv no esté dañado.
- Asegúrese de que no ha editado el encabezado en el archivo .csv.
- Si algunos de los dispositivos no se importan, descargar la lista de dispositivos fallidos como un archivo .csv. A continuación, abra el archivo para ver el motivo por el que los dispositivos no se importaron.
- Asegúrese de que ha seguido las instrucciones de Importar varios dispositivos.
- Si los dispositivos se agregan al grupo **provisional**:
  1. 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.
  2. Vuelva a validar cada dispositivo. Consulte Revalidación de un dispositivo.

OMSA no está instalado

Si un dispositivo muestra un estado **OMSA no está instalado**, realice lo siguiente:

- 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 información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2*, en https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

SNMP no configurada

Si un dispositivo muestra un estado de **SNMP no configurado**:

- Configure los valores de SNMP del 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 para configurar manualmente la configuración de SNMP:
  - Para un servidor o hipervisor que haya agregado a SupportAssist Enterprise mediante la dirección IP del sistema operativo: Configuración manual del destino de alerta de un servidor.
  - Para un servidor que haya agregado a SupportAssist Enterprise mediante la dirección IP de iDRAC: Configuración manual de un destino de alerta de iDRAC mediante la interfaz web.

Nueva versión de OMSA disponible

Si un dispositivo muestra el estado **Nueva versión de OMSA disponible**, realice lo siguiente:

- 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 información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2*, en https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

No se puede configurar SNMP

Si un dispositivo muestra el estado **No se ha podido configurar SNMP**:

- Compruebe que la configuración de la red 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 la configuración de SNMP sigue sin tener éxito, lo puede configurar manualmente. Para obtener instrucciones para configurar manualmente la configuración de SNMP:

- Para un servidor o hipervisor que haya agregado a SupportAssist Enterprise mediante la dirección IP del sistema operativo: Configuración manual del destino de alerta de un servidor.
- Para un servidor que haya agregado en SupportAssist Enterprise mediante la dirección IP de iDRAC: Configuración manual de un destino de alerta de 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 pudo instalar OMSA**, realice lo siguiente:

- 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 `<Unidad del sistema>:\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 de acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux en la página 163.
- 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 la activación remota" en la *Guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator*, en https://www.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 *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 2.0.50* en https://www.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 en la página 113.
- 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 en la página 107.
- 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 *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 2.0.50* en https://www.dell.com/serviceabilitytools.

OMSA no compatible

Si un dispositivo muestra el estado **OMSA no compatible**:

- Inicie sesión en el dispositivo y desinstale la versión existente de OMSA.
- Instale OMSA en el dispositivo utilizando 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**, realice lo siguiente:

- 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 Cómo eliminar un dispositivo en la página 116.
- Agregue nuevamente el dispositivo. Consulte Cómo agregar dispositivos en la página 37.

  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 pudo recolectar información del sistema**, realice lo siguiente:

- Haga clic en el enlace de estado en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
- Compruebe si el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.
- Si la contraseña del dispositivo es extensa (10 o más caracteres), intente asignar una contraseña más corta (alrededor de 5 a 7 caracteres) que no incluya espacios ni comillas y, a continuación, actualice la contraseña en SupportAssist Enterprise.

Servidores

- Si va a agregar un dispositivo proporcionando los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Windows:
  - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
  - Compruebe si el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se ejecuta en el dispositivo.
  - Si el problema persiste, consulte las instrucciones en la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en msdn.microsoft.com.
- Si va a agregar un dispositivo proporcionando los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Linux:
  - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte Configurar el 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 soporte 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 "Administración de licencias" en la *Guía del usuario de iDRAC*, en www.dell.com/idracmanuals.
- Si el mensaje de error indica que SupportAssist Enterprise no puede recolectar información del sistema desde el dispositivo porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior:
  1. Descargue el https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit disponible en el sitio web de Azul Systems.
  2. Extraiga el archivo descargado.
  3. 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: `<Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
     - En Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
  4. 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 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/sfcbd-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, use lo siguiente: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog status`.
- Para restablecer WBEM, realice lo siguiente:
  1. Deshabilitar WBEM en el dispositivo: `esxcli system wbem set --enable false`.
  2. Habilitar WBEM en el dispositivo: `esxcli system wbem set --enable true`.
- Para deshabilitar SFCBD, utilice el siguiente comando: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog stop`.

Almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo Storage PS Series:

- 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 Storage 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 la *Guía del administrador de Enterprise Manager* en https://www.dell.com/storagemanuals.

Si el dispositivo es un dispositivo NAS de FluidFS, asegúrese de que el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.

Redes

- 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 SAN Headquarters en la entrada del registro: **HKLM\SOFTWARE\\PerformanceMonitor**.
  - Asegúrese de que el valor de atributo de tipo de instalación es "Completo" y que el atributo logdir tiene un valor.
  - Asegúrese de que los servicios de WMI y EQLPerfX se están ejecutando en el dispositivo.

Solución

- Asegúrese de que el dispositivo sea accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que el puerto 443 está abierto en el dispositivo.
- Asegúrese de que la versión de firmware 4.x o posterior esté instalada en el dispositivo para la recopilación de información del sistema.

Máquina virtual

- Asegúrese de que haya iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios administrativos o elevados. Consulte Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios en la página 146.
- Asegúrese de que el sistema que aloja la máquina virtual sea accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.

- Asegúrese de que los puertos necesarios y los protocolos están activados en la red. Consulte Requisitos de red en la página 20.

No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema

Si un dispositivo muestra el estado **No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema**, asegúrese de que el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado 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.
- Asegúrese de que el archivo de recopilación no contenga posibles amenazas como virus o malware.

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 el estado **Ha fallado la autenticación**, realice lo siguiente:

- Haga clic en el enlace de estado 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.

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 "Seguridad de una conexión WMI remota", en https://www.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 de acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux en la página 163.
  - Compruebe si el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.
  - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).

Almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo Storage PS Series:

- 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 Storage 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 la *Guía del administrador de Dell Enterprise Manager* en https://www.Dell.com/storagemanuals.

Si el dispositivo es un dispositivo NAS de FluidFS, asegúrese de que el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.

Redes

- 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 SAN Headquarters en la entrada del registro: **HKLM\SOFTWARE\\PerformanceMonitor**.
  - Asegúrese de que el valor de atributo de tipo de instalación es "Completo" y que el atributo logdir tiene un valor.
  - Asegúrese de que los servicios de WMI y EQLPerfX se están ejecutando en el dispositivo.

Solución

- Asegúrese de que el dispositivo sea accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que el puerto 443 está abierto en el dispositivo.
- Asegúrese de que la versión de firmware 4.x o posterior esté instalada en el dispositivo para la recopilación de información del sistema.
- Verifique si las credenciales de cuenta asignadas (nombre de usuario y contraseña) que ha proporcionado son correctas.

La limpieza del registro de eventos del sistema ha fallado

Si el dispositivo muestra el estado **La limpieza del registro de eventos del sistema ha fallado**, asegúrese de que se cumplan los siguientes requisitos y, a continuación, vuelva a intentar limpiar 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, el nombre del host del dispositivo se ha agregado al servidor DNS.
- Las credenciales que ha proporcionado para el dispositivo en SupportAssist Enterprise sean correctas.
- Las credenciales que ha proporcionado para el dispositivo en SupportAssist Enterprise tengan 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 el caso de Windows, el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo y el firewall permite la comunicación WMI.
  - En el caso de Linux, el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo y el firewall permite la comunicación SSH.
- Si ha agregado el dispositivo en SupportAssist Enterprise con la dirección IP del iDRAC, el servicio de WS-MAN se está ejecutando en el dispositivo.

Si el problema persiste, intente borrar el registro de eventos del sistema mediante uno de los siguientes métodos:

- Limpieza del registro de eventos del sistema mediante iDRAC
- Limpieza del registro de eventos del sistema mediante OMSA

Limpieza del registro de eventos del sistema mediante iDRAC

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en la consola web de 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 iDRAC.

NOTA: Si desea borrar el registro de eventos del sistema mediante la interfaz de línea de comandos (CLI), conéctese a iDRAC a través del protocolo SSH por medio de cualquier cliente telnet y ejecute el siguiente comando: `racadm clrsel`

Pasos

1. En la consola web de iDRAC, haga clic en **Descripción general** > **Servidor** > **Página de registros**.
2. Haga clic en **Borrar registro**.

Limpieza del registro de eventos del sistema mediante OMSA

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en OMSA con privilegios administrativos.

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 la CLI, inicie sesión en el dispositivo y ejecute el siguiente comando en una petición de comandos (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 de **Inicio de sesión en el sistema gestionado por el administrador del servidor** y, a continuación, realice los siguientes pasos.

Pasos

1. En OMSA, realice uno de los siguientes, 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 ficha **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 SupportAssist Enterprise **No puede editar las credenciales** de un dispositivo, realice lo siguiente:

- 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 "Seguridad de una conexión WMI remota", en https://www.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 de acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux en la página 163.
  - 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:
  1. Descargue el https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit disponible en el sitio web de Azul Systems.
  2. Extraiga el archivo descargado.
  3. 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: `<unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\jre\Lib\security`

- En Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`

4. Reinicie el servicio SupportAssist y vuelva a intentar la operación.

Almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo Storage PS Series:

- 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 Storage 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 la *Guía del administrador de Dell Enterprise Manager* en https://www.Dell.com/storagemanuals.

Si el dispositivo es un dispositivo NAS de FluidFS, asegúrese de que el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.

Redes

- 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 SAN Headquarters en la entrada del registro: **HKLM\SOFTWARE\\PerformanceMonitor**.
  - Asegúrese de que el valor de atributo de tipo de instalación es "Completo" y que el atributo logdir tiene un valor.
  - Asegúrese de que los servicios de WMI y EQLPerfX se están ejecutando en el dispositivo.

Solución

- Asegúrese de que el dispositivo sea accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Verifique si las credenciales de cuenta asignadas (nombre de usuario y contraseña) que ha proporcionado son correctas.

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 `<Unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado:\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 se cambia la hora o el huso horario del sistema en el que SupportAssist Enterprise está instalado, todas las tareas de programación definidas por el usuario e integradas no funcionarán de la manera esperada. Algunos ejemplos de tareas programadas incluyen los siguientes:

- Recopilación periódica de la información de sistema desde los dispositivos supervisados
- Carga de la información de inventario de dispositivos en Dell
- Notificaciones por correo electrónico de la prueba de conectividad
- Carga de registros de aplicación
- Carga de tabla de alertas
- Carga de detalles del adaptador y del recopilador remoto
- Revalidación del adaptador
- Sincronización del adaptador

Para resolver este problema, reinicie el **Servicio Dell SupportAssist**.

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:

Pasos

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: `<unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\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 Entreprise en Windows

Para comprobar el estado de los servicios SupportAssist Entreprise en sistemas operativos Windows:

Pasos

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**.

NOTA: Si detiene uno o ambos servicios de SupportAssist Entreprise, asegúrese de que se reinician los dos servicios.

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.

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 en Linux

Para comprobar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise en sistemas operativos Linux:

Pasos

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.

NOTA: Si detiene uno o ambos servicios de SupportAssist Entreprise, asegúrese de que se reinician los dos servicios.

Comprobación del estado de los servicios SupportAssist Entreprise en Ubuntu y Debian

Para comprobar el estado de los servicios SupportAssist Entreprise en sistemas operativos Ubuntu y Debian, realice lo siguiente:

Pasos

1. Abra la ventana del terminal en el sistema donde está instalado SupportAssist Enterprise.
2. Escriba `systemctl status supportassist.service` y pulse Intro.
   Se muestra el estado del servicio SupportAssist Enterprise de Dell EMC.

3. Escriba `systemctl status supportassistdatabase.service` y pulse Intro.
   Se muestra el estado del servicio SupportAssist Enterprise DB de Dell EMC.
   NOTA: Si el sistema ejecuta el servicio `Systemd`, es posible que el servicio de Dell EMC SupportAssist Enterprise y el servicio de Dell EMC SupportAssist Enterprise DB no muestre el estado correcto.
4. Si no se están ejecutando los servicios, escriba `systemctl start <service name>.service` y pulse Intro.
5. Para detener los servicios, escriba `systemctl stop <service name>.service` y pulse Intro.
6. Para reiniciar los servicios, escriba `systemctl restart <service name>.service` y pulse Intro.

   NOTA: Si detiene uno o ambos servicios de SupportAssist Entreprise, asegúrese de que se reinician los dos servicios.

Información sobre herramientas

Si la información sobre herramientas no se muestra en Mozilla Firefox, realice lo siguiente:

Pasos

1. Abra Mozilla Firefox, y escriba `about:config` en la barra de direcciones.
2. Si aparece un aviso, haga clic en **Aceptar**.
3. Verifique si el valor `browser.chrome.toolbar_tips` se establece en **True**.
4. Si el valor `browser.chrome.toolbar_tips` es **False**, haga doble clic en el valor para establecerlo en **True**.

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 siguientes secciones 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` y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. Se muestra la Microsoft Management Console (MMC) de **Servicios**.
3. En la lista de servicios, compruebe el estado del servicio **Instrumentación de administración Windows**. Si el servicio está en ejecución, el estado se muestra como **En ejecución**.
4. Si el servicio no muestra un estado **En ejecución** haga clic con el botón derecho del mouse en **Instrumentación de administración Windows** y, a continuación, haga clic en **Iniciar**.

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 de **Editar credenciales** o **Iniciar recolección** permanecen deshabilitados incluso después de haber seleccionado un dispositivo en la página de **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.

20

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 reglas para la detección de dispositivos**: le permite crear reglas de detección 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 28. Enlaces en el área de encabezado de SupportAssist Enterprise

Enlace	Descripción
Comunidad de SupportAssist Enterprise	Abre el sitio web de la comunidad de SupportAssist Enterprise en una nueva ventana de exploración.
Acerca de	Proporciona información sobre la versión SupportAssist Enterprise, el ID de registro, la versión del archivo de políticas, la versión de configuración del dispositivo y el historial de actualizaciones.
Nombre de usuario	El nombre del usuario que ha iniciado sesión actualmente. Coloque el puntero en el enlace ***nombre de usuario*** para ver una lista desplegable que contiene los siguientes enlaces: • **Prueba de conectividad de red**: abre la página **Prueba de conectividad de red**. • **Prueba de SupportAssist Enterprise**: abre la página **Prueba de SupportAssist Enterprise**. • **Cerrar sesión**: le permite cerrar sesión en SupportAssist Enterprise. **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.
Icono **Ayuda**	Abre la sección de ayuda contextual.

En algunos casos, es posible que aparezca una casilla amarilla en la parte superior de la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise. La siguiente tabla describe las casillas que pueden mostrarse.

Tabla 29. Casillas en el área de encabezado de SupportAssist Enterprise

Casillas	Descripción
No registrado	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: • **Registrar ahora**: permite registrar SupportAssist Enterprise. • **Recordármelo más adelante**: permite cerrar la casilla "no registrado". La casilla "no registrado" no se muestra hasta que vuelva a iniciar sesión en SupportAssist Enterprise. • **Por qué registrarse**: permite obtener información sobre la importancia de registrar SupportAssist Enterprise.
Actualización disponible	Los cinco tipos de casillas que se muestran son: • SupportAssist Enterprise • Asistencia de productos • Actualización de políticas • Actualización del adaptador de OpenManage Essentials • Actualización del adaptador de System Center Operations Manager Esta casilla se muestra en los siguientes casos: • Si hay una actualización disponible, pero ha desactivado las actualizaciones automáticas de la aplicación SupportAssist Enterprise, los archivos de políticas y los archivos de compatibilidad de productos. • Si se produjera un error durante la actualización de SupportAssist Enterprise. En la casilla de actualización disponible se muestran las siguientes opciones: • **Actualizar ahora**: permite que SupportAssist Enterprise descargue e instale la actualización. • **Omitir esta versión**: para omitir la actualización. La casilla de actualización disponible no se vuelve a mostrar hasta que esté disponible la siguiente versión de la actualización. • **Recordármelo más adelante**: permite cerrar la casilla "actualización disponible". La casilla "actualización disponible" se muestra solo cuando vuelve a iniciar sesión en SupportAssist Enterprise. **NOTA:** La casilla de actualización disponible solo se muestra si ha iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o de administrador.
Preferencias de envío	Esta casilla se muestra una vez que haya realizado la actualización de SupportAssist Enterprise 1.1 a 1.2.
Modo de mantenimiento	Esta casilla se muestra cuando se coloca SupportAssist Enterprise en modo de mantenimiento. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento, consulte Acerca del modo de mantenimiento.

Referencias relacionadas

Asistente de registro de SupportAssist Enterprise en la página 188
Página Inicio de sesión en la página 190
Página Casos en la página 190
Página Dispositivos en la página 192
Configuración en la página 221
Página Recopilaciones en la página 212
Prueba de conectividad de la red en la página 226
Prueba de SupportAssist Enterprise en la página 227

Temas:

• Asistente de registro de SupportAssist Enterprise
• Página Inicio de sesión
• Página Casos
• Página Dispositivos
• Página Grupos de dispositivos
• Administrar reglas de detección de dispositivos
• Gestionar credenciales de cuentas
• Gestionar perfiles de credenciales

- Extensiones
- Configuración
- Prueba de conectividad de la red
- Prueba de SupportAssist Enterprise

Asistente de registro de SupportAssist Enterprise

El **Asistente de registro de SupportAssist Enterprise** lo guía a través de la configuración y el registro de SupportAssist Enterprise. Los campos que se muestran en las páginas del **Asistente de registro de SupportAssist Enterprise** se describen en las siguientes secciones.

Referencias relacionadas

Bienvenido en la página 188
Configuración de proxy en la página 188
Registro en la página 188
Resumen en la página 190

Tareas relacionadas

Registro de SupportAssist Enterprise en la página 32

Bienvenido

La página **Bienvenido** le permite iniciar el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. Haga clic en **Siguiente** para iniciar el proceso de registro de SupportAssist Enterprise.

Configuración de proxy

La página **Configuración de proxy** le permite configurar los parámetros 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 30. Configuración de proxy

Campo	Descripción
Usar configuración de proxy	Seleccione esta opción para habilitar la configuración del servidor proxy.
Nombre o dirección del servidor proxy	El nombre o dirección del servidor proxy.
Número de puerto del servidor 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.

Los campos que se muestran en la página **Registro** se describen en la siguiente tabla.

Tabla 31. Registro

Campo	Descripción
Información de la empresa	
Nombre de la empresa	El nombre de la empresa.
País/territorio	La ubicación de la empresa.
Información de contacto principal	
Nombre	El nombre del contacto principal.
Apellido	El apellido del contacto principal.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto principal.
Número de teléfono alternativo	El número de teléfono alternativo del contacto principal.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto principal. Las notificaciones por correo electrónico de SupportAssist Enterprise se envían a esta dirección de correo electrónico.
Detalles de envío	Seleccione esta opción para introducir las preferencias y los detalles de envío de piezas.
Detalles de envío de piezas	
Únicamente envío de piezas	Seleccione esta opción si solo desea que el componente de hardware de repuesto se envíe a su dirección.
Envío de piezas con servicio in situ	Seleccione esta opción si desea que un técnico in situ reemplace el componente de hardware enviado.
Copiar la información de contacto	Seleccione esta opción si desea copiar los detalles del contacto de la sección **Información de contacto**.
Nombre	El nombre del contacto principal o secundario.
Apellido	El apellido del contacto principal o secundario.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto principal o secundario.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto principal o secundario.
Horas de contacto preferidas	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.
País/Territorio	Seleccione el país.
Dirección	La dirección donde debe enviarse un componente de repuesto.
Ciudad/Localidad	
Estado/Provincia/Región	
Código postal	
Zona horaria	La zona horaria del contacto principal o secundario.
Notas de envío	Información relacionada con el envío específico y tipo.
CNPJ **IE**	Solo para Brasil: el número CNPJ e IE de su empresa.

Tareas relacionadas

Actualización de detalles de envío en la página 110

Resumen

La página de **Resumen** le permite completar la instalación. Haga clic en **Finalizar** para abrir la página **Dispositivos** de SupportAssist Enterprise.

Página Inicio de sesión

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página de inicio de sesión de SupportAssist Enterprise.

Tabla 32. Página Inicio de sesión

Campo	Descripción
Nombre de usuario	Nombre de usuario necesario para iniciar sesión en SupportAssist Enterprise.
Contraseña	Contraseña necesaria para iniciar sesión en SupportAssist Enterprise.
Iniciar sesión	Haga clic para iniciar sesión en SupportAssist Enterprise.

Tareas relacionadas

Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise en la página 36

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 disponibles 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.

- **TechDirect**: abre la página principal **Dell EMC TechDirect** en una nueva ventana de un explorador web.

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 33. Página Casos

Nombre de la columna	Descripción
Casilla de verificación	Utilice la para seleccionar un caso de asistencia para realizar acciones de administración de casos. **NOTA:** La casilla de verificación se muestra solo para los casos que SupportAssist Enterprise creó de forma automática.
Dirección IP/nombre	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 **Dispositivos**.
Número	El identificador numérico asignado al caso de asistencia.
Estado	El estado actual del caso de asistencia. Un caso de asistencia puede tener los estados que se indican a continuación: ● **Enviado**: SupportAssist Enterprise ha enviado el caso de asistencia. ● **Abierto**: la asistencia técnica ha abierto el caso de asistencia enviado. ● **En curso**: la asistencia técnica está trabajando con el caso de asistencia. ● **Aplazado por el cliente**: la asistencia técnica ha aplazado el caso de asistencia a petición del cliente. ● **Reabierto**: el caso de asistencia ya se había cerrado y se ha vuelto a abrir. ● **Suspendido**: la asistencia técnica ha suspendido las actividades relacionadas con el caso de asistencia durante 24 horas bajo su petición. ● **Cierre solicitado**: ha solicitado la asistencia técnica para cerrar el caso de asistencia. ● **Cerrado**: el caso de asistencia está cerrado. ● **No aplicable**: SupportAssist Enterprise detectó un problema, pero no se creó un caso de asistencia porque el dispositivo tenía una garantía caducada o una garantía básica de hardware. ● **Disponible**: Dell no pudo recuperar el estado del caso de asistencia. ● **Desconocido**: SupportAssist Enterprise no puede determinar el estado del caso de asistencia.
Título	El nombre del caso de asistencia, que identifica: ● El método de generación de casos de asistencia ● Modelo de dispositivo ● El sistema operativo del dispositivo ● La Id. de la alerta, si se encuentra disponible ● La descripción de la alerta, si se encuentra disponible ● Estado de la garantía ● Descripción de la resolución
Tipo de dispositivo	Indica el tipo de dispositivo.
Fecha de apertura	La fecha y la hora del momento en el que se abrió el caso de asistencia.
Origen	El método de creación del caso de asistencia. La columna **Origen** puede mostrar: ● **SupportAssist**: SupportAssist Enterprise creó automáticamente el caso de asistencia. ● **Teléfono**: el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica por teléfono. ● **Correo electrónico**: el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica por correo electrónico. ● **Chat**: el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica por chat. ● **Servicio de asistencia**: el caso de asistencia se ha creado mediante el servicio de asistencia. ● **TechDirect**: Dell TechDirect creó automáticamente el caso de asistencia. ● **Otros**: el caso de asistencia se creó contactando con la asistencia técnica mediante otro método.
Contrato de servicio	El nivel de contrato de servicio de Dell por el que está cubierto el dispositivo. La columna **Contrato de servicio** puede indicar: ● **Desconocido**: SupportAssist Enterprise no puede determinar el contrato de servicios. ● **Etiqueta de servicio no válida**: la etiqueta de servicio del dispositivo no es válida. ● **Ningún contrato de servicio**: este dispositivo no está cubierto por un contrato de servicios de Dell.

Tabla 33. Página Casos (continuación)

Nombre de la columna	Descripción
	• **Contrato de servicios caducado**: el contrato de servicios del dispositivo ha caducado. • **Asistencia básica**: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de hardware básico de Dell. • **ProSupport**: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de Dell ProSupport. • **ProSupport Plus**: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de Dell ProSupport Plus. • **ProSupport Flex para centro de datos**: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio ProSupport Flex para centro de datos. • **ProSupport One para centro de datos o ProSupport Flex para centro de datos**: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio ProSupport One para centro de datos o ProSupport Flex para centro de datos.
Etiqueta de servicio	Un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.

NOTA: Cuando comprueba casos de asistencia de un dispositivo específico, los casos de asistencia de ese dispositivo se muestran en la parte superior de la página **Casos** con un borde azul para las filas adecuadas. Consulte Comprobar casos de asistencia.

Puede 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**
  - **Sistema de red**
  - **Chasis**
  - **Software**
  - **Solution**
- **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**
  - **Chat**
  - **SupportAssist**
  - **Servicio de asistencia**
  - **TechDirect**
  - **Otros**

Tareas relacionadas

Opciones de administración de casos en la página 66
Cómo ordenar los datos mostrados en la página 71

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 disponibles 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**: para actualizar el nombre y las credenciales de la cuenta del dispositivo.
- **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 de credencial**: permite asignar credenciales a los dispositivos.
- **Actualizar**: para actualizar la vista del inventario de dispositivos.
- **Ver por**: le permite ver los dispositivos en una vista (lista) o vista (asociación) .

La siguiente tabla describe la información de inventario automáticamente generada para sus dispositivos Dell compatibles, tal como aparece en la página **Dispositivos**.

Tabla 34. Página Dispositivos

Nombre de la columna	Descripción
Casilla de verificación	Puede utilizar la casilla de verificación para: ● Seleccionar un dispositivo para visualizar el panel de vista general de dispositivos. ● Seleccionar uno o más de los dispositivos para realizar determinadas tareas en el dispositivo. **NOTA:** La casilla de verificación está desactivada mientras que las siguientes tareas iniciadas por SupportAssist Enterprise están en curso: ● Configuración de SNMP ● Actualización o instalación de OMSA ● Borrar el registro de sucesos del sistema ● Recopilación de información del sistema inmediatamente después de una creación automática de casos de asistencia y también durante una recopilación iniciada manualmente
Dirección IP/nombre	Muestra la siguiente información: ● Nombre de dispositivo: presenta el nombre, el nombre de host o la dirección IP según la información que haya proporcionado para el dispositivo. ● Estado de la recopilación: cuando se produce una recopilación, se muestra una barra de progreso y un mensaje que indican el estado de la recopilación. Pueden mostrarse los mensajes de estado de la recopilación que se indican a continuación: ○ Para una recopilación que inicia manualmente: **NOTA:** Cuando una recopilación iniciada manualmente está en curso, se muestra el ícono junto a la barra de progreso. Haga clic en el ícono para cancelar la recopilación, si es necesario. **NOTA:** 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. ▪ **Iniciando recopilación** ▪ **Recopilación en curso** ▪ **Enviando recopilación**

Tabla 34. Página Dispositivos (continuación)

Nombre de la columna	Descripción
	▪ **Cancelando recopilación** ○ Para una recopilación automática que se ha iniciado al crear un caso de asistencia para un problema de hardware que se ha detectado: ▪ **Iniciando recopilación para caso de asistencia** ▪ **Recopilación para casos de asistencia en curso** ▪ **Enviando recopilación para casos de asistencia** **NOTA:** 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. ○ Para una recopilación periódica automática según la programación de recopilación predeterminada o configurada: ▪ **Iniciando recopilación periódica** ▪ **Recopilación periódica en curso** ▪ **Enviando recopilación periódica** **NOTA:** 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: ○ Recopilación manual ○ Compatibilidad con recopilación de casos ○ Recopilación periódica • Modo de mantenimiento: si el dispositivo se pone en el modo de mantenimiento, se muestra el icono de .
Modelo	Modelo del dispositivo. Por ejemplo, PowerEdge M820.
Estado	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: **Estado informativo** • **En buen estado**: el dispositivo está configurado correctamente para la funcionalidad de SupportAssist Enterprise. • **Instalación de OMSA**: la instalación o actualización de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está en curso. • **Configuración de SNMP**: configuración de los valores de SNMP del dispositivo en curso. • **Borrando registro de eventos del sistema**: el borrado del registro de eventos del sistema está en curso. • **Registro de eventos del sistema borrado**: el registro de eventos del sistema se ha borrado correctamente. • **Revalidación de un dispositivo**: SupportAssist Enterprise valida los requisitos previos y las credenciales del dispositivo. **Estado de aviso** • **OMSA no está instalado**: OMSA no está instalado en el dispositivo. • **SNMP no está configurado; OMSA no más reciente**: no se han configurado los valores de SNMP del dispositivo y la versión de OMSA instalada en el dispositivo es anterior a la versión recomendada de OMSA para SupportAssist Enterprise.

Tabla 34. Página Dispositivos (continuación)

Nombre de la columna	Descripción
	• **SNMP no configurado**: no se han configurado los valores de SNMP del dispositivo. • **Nueva versión de OMSA disponible**: una versión de OMSA más reciente está disponible para su instalación en el dispositivo. • **OMSA instalado, reinicie el dispositivo agregado**: se ha completado la instalación de OMSA en el dispositivo. Reinicie el dispositivo para que se efectúen los cambios. **Estado de error** • **No se puede agregar el dispositivo**: SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo en el grupo **Provisional** porque no ha cumplido ciertos requisitos previos. Para obtener información sobre el grupo **Provisional**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos. • **No se puede configurar SNMP**: SupportAssist Enterprise no puede configurar el destino de la captura SNMP del dispositivo. • **No se ha podido comprobar la configuración de SNMP**: SupportAssist Enterprise no puede comprobar la configuración de SNMP de la iDRAC. • **No se ha podido instalar OMSA**: la instalación de OMSA no se ha podido completar. • **OMSA no admitido**: la instalación de OMSA no es compatible. • **No se puede acceder al dispositivo**: SupportAssist Enterprise no puede comunicarse con el dispositivo. • **Ha fallado la autenticación**: SupportAssist Enterprise no puede iniciar sesión en el dispositivo. • **No se ha podido recopilar información del sistema**: SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema desde el dispositivo. • **No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema**: el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise no tiene suficiente espacio para recopilar información del sistema desde el dispositivo. • **No se ha podido exportar la recopilación**: SupportAssist Enterprise no ha podido procesar la información del sistema recopilada. • **No se puede enviar la información del sistema**: SupportAssist Enterprise no puede enviar la información recopilada sobre el sistema a Dell. • **El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado**: SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema o los registros de Embedded System Management del dispositivo. • **Modo de mantenimiento**: SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo en 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 Acerca del modo de mantenimiento.

Tabla 34. Página Dispositivos (continuación)

Nombre de la columna	Descripción
	NOTA: El estado de error puede aparecer como un vínculo en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para solucionarlo.

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**
  - **Sistema de red**
  - **Chasis**
  - **Software**
  - **Solution**
- **Grupos**
  - **Predeterminado**: muestra todos los dispositivos.
  - **Preparación**: muestra los dispositivos en el grupo de preparación.
  - **Inactivo**: muestra los dispositivos que no se pueden detectar.
- **Adaptador**
- **Recopilador remoto**
- **Host de recopilación**
  - **SupportAssist Enterprise**
- **Dispositivos agregados**
  - **SupportAssist Enterprise**

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.

Tareas relacionadas

Cómo agregar dispositivos en la página 37
Cómo eliminar un dispositivo en la página 116
Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo en la página 142
Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise en la página 107
Visualización de los casos de asistencia para un dispositivo específico en la página 65
Cómo ordenar los datos mostrados en la página 71

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 35. Agregar un único dispositivo

Campo	Descripción
Tipo de dispositivo	Muestra una lista de tipos de dispositivos que puede agregar. Los tipos de dispositivos disponibles son: • **Chasis** • **Fluid File System (FluidFS)** • **iDRAC** • **Sistema de red** • **Peer Storage (PS)/EqualLogic** • **PowerVault** • **Servidor/Hipervisor** • **Software** • **Solution** • **Storage Center (SC)/Compellent**
Nombre del host/Dirección IP	Dirección IP o nombre de host del dispositivo que desea agregar. **NOTA:** Para agregar un arreglo de almacenamiento Storage PS Series, introduzca la dirección IP de administración.
Realizar búsqueda exhaustiva	Para detectar dispositivos y sus tipos de dispositivos asociados.
Nombre (opcional)	Nombre opcional que puede usar para identificar el dispositivo. Si se proporciona, este nombre se usa para identificar el dispositivo en SupportAssist Enterprise.
Credenciales de cuentas	Utilice esta opción para seleccionar o crear las credenciales de cuenta que contengan las credenciales de un dispositivo.
Perfil de credenciales	Utilice esta opción para seleccionar o crear un perfil de credenciales que contenga las credenciales de la cuenta para los tipos de dispositivo en los rangos de detección.
Habilitar supervisión	Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise el dispositivo en busca de problemas de hardware. **NOTA:** La opción **Habilitar supervisión** solo se muestra para los siguientes **Tipos de dispositivos**: **servidor/ hipervisor**, **iDRAC**, **chasis** y **sistema de red**.
Configurar los valores SNMP	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. **NOTA:** La opción **Configurar los valores SNMP** solo se muestra para los siguientes **Tipos de dispositivos**: **servidor**, **iDRAC** e **hipervisor**.
Instalar o actualizar OMSA	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. **NOTA:** La opción **Instalar o actualizar OMSA** solo se muestra para los siguientes **Tipos de dispositivos**: **servidor** e **hipervisor**.

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.

Tareas relacionadas

Cómo agregar un servidor o hipervisor en la página 39
Cómo agregar una iDRAC en la página 42
Cómo agregar un chasis en la página 43
Cómo agregar un dispositivo de red en la página 45
Cómo agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault MD Series en la página 46
Cómo agregar una solución de almacenamiento de EqualLogic PS Series en la página 47
Cómo agregar una solución de almacenamiento de la serie Compellent SC en la página 48
SAE_Cómo agregar un dispositivo NAS de Fluid File System en la página 49
Cómo agregar un software en la página 50
Cómo agregar una solución en la página 51

Asignar grupos de dispositivos

La página de **Asignar grupo de dispositivos (opcional)** le permite asignar el dispositivo a un grupo de dispositivos personalizado.

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página de **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**.

Tabla 36. Asignar grupo de dispositivos (opcional)

Campo	Descripción
Nombre	El nombre que le ha proporcionado al dispositivo.
Grupo actual	El grupo de dispositivos al que asigna 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 del dispositivo.

Tabla 37. Página de resumen

Campo	Descripción
Nombre	El nombre que le ha proporcionado al dispositivo.
Dirección IP/nombre de host	La dirección IP o el nombre del host que ha proporcionado para el dispositivo.
Etiqueta de servicio	Un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.
Tipo de dispositivo	El tipo de dispositivo.
Modelo	El modelo del dispositivo.
Tipo de SO	El sistema operativo instalado en el dispositivo.
Grupo	El grupo de dispositivos a los que el dispositivo se asigna.

Importar varios dispositivos

La página **Importar múltiples dispositivos** le permite agregar varios dispositivos mediante un archivo .csv.

Los siguientes son los elementos que se muestran en la página **Importar múltiples dispositivos**:

- **Examinar**: para seleccionar un archivo .csv que contiene los detalles de los dispositivos que desee importar.
- **Descargar la plantilla .csv**: para descargar una plantilla .csv que puede usar para importar varios dispositivos.
- **Habilitar supervisión**: para permitir que SupportAssist Enterprise supervise el dispositivo en busca de problemas de hardware. Es posible que la configuración o instalación adicional sea necesaria para permitir que SupportAssist Enterprise supervise problemas de hardware que puedan surgir en los dispositivos.

Tareas relacionadas

Importación de varios dispositivos en la página 54

Importar dispositivos

La página de **Importar dispositivos** muestra el estado y el resultado de la importación de dispositivos.

La página de **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 procesan

El resultado de la importación de dispositivos se muestra en formato de texto y gráfico. El resultado de la importación de dispositivos se clasifica de la siguiente manera:

- **Dispositivos agregados al inventario**: número de dispositivos detectados correctamente y agregados al inventario de dispositivos.
- **Dispositivos de dependencia se agregan al grupo provisional**: número de dispositivos que se detectaron pero que no cumplían con ciertos requisitos previos. Para agregar un dispositivo del grupo provisional al inventario de dispositivos, revalide el dispositivo una vez que se cumpla con los requisitos previos.

  NOTA: Las capacidades de SupportAssist Enterprise no están disponibles para los dispositivos que se encuentran en el grupo **provisional**.
- **Dispositivos fallidos**: número de dispositivos que no se pudieron detectar.
- **Guardar la lista de dispositivos fallidos**: para exportar los detalles de los dispositivos que no se detectaron. El archivo .csv exportado contendrá el motivo y la resolución para el problema de la importación.

NOTA: La opción de **Guardar lista de dispositivos fallidos** aparece solo si los dispositivos no se pudieron 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 se encuentra en pausa para los dispositivos de un cierto dominio, se muestra la opción de **Reanudar**. Puede hacer clic en **Reanudar** para continuar con el proceso de importación para los demás dispositivos en dicho dominio.

También puede utilizar las siguientes opciones que están disponibles en la página de **Importar dispositivos**:

- **Cerrar**: para cerrar la página de **Importar dispositivos**. Puede ver el estado de progreso en el panel **Dispositivos**.
- **Cancelar**: para cancelar el proceso de importación del dispositivo.

Panel Importación de dispositivos

El panel de **Importación de dispositivos** muestra el estado y el resultado de la importación del dispositivo. Este panel se muestra en la página de **Dispositivos** cuando importa varios dispositivos mediante un archivo .csv.

El panel **Importación de dispositivos** muestra lo siguiente:

- Fecha y hora cuando se inició 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 procesan

El resultado de la importación de dispositivos se muestra en formato de texto y gráfico. El resultado de la importación de dispositivos se clasifica de la siguiente manera:

- **Dispositivos agregados al inventario**: número de dispositivos detectados correctamente y agregados al inventario de dispositivos.
- **Dispositivos de dependencia se agregan al grupo provisional**: número de dispositivos que se detectaron pero que no cumplían con ciertos requisitos previos. Para agregar un dispositivo del grupo provisional al inventario de dispositivos, revalide el dispositivo una vez que se cumpla con los requisitos previos.

  NOTA: Las capacidades de SupportAssist Enterprise no están disponibles para los dispositivos que se encuentran en el grupo **provisional**.
- **Dispositivos fallidos**: número de dispositivos que no se pudieron detectar.
- **Guardar la lista de dispositivos fallidos**: para exportar los detalles de los dispositivos que no se detectaron. El archivo .csv exportado contendrá el motivo y la resolución para el problema de la importación.

NOTA: La opción de **Guardar lista de dispositivos fallidos** aparece solo si los dispositivos no se pudieron detectar.

Mientras la importación de dispositivos está en curso, puede hacer clic en **Cancelar** para detener el proceso de importación de dispositivos.

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 se encuentra en pausa para los dispositivos de un cierto dominio, se muestra la opción de **Reanudar**. Puede hacer clic en **Reanudar** para continuar con el proceso de importación para los demás dispositivos en dicho dominio.

De manera predeterminada, el panel de **Importación de dispositivos** se muestra en un formato ampliado. Puede contraer o expandir la visualización del panel de **Importación de dispositivos** mediante las siguientes opciones:

- **Ocultar detalles**: se contrae el panel de **Importación de dispositivos**. En la vista contraída, solo se muestra el estado de progreso de la importación de dispositivos.
- **Mostrar detalles**: se expande el panel de **Importación de dispositivos**.

Una vez importados los dispositivos, puede hacer clic en **x** para cerrar el panel de **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 38. Panel de descripción general del dispositivo

Campo	Descripción

Tareas	• **Borrar registro de eventos del sistema**: para borrar el registro de eventos del sistema (SEL) o el registro de Embedded System Management (ESM).
	• **Comprobar casos**: comprobar los casos de asistencia que están presentes para un dispositivo.
	• **Realizar búsqueda exhaustiva**: para detectar un dispositivo y sus tipos de dispositivos asociados.
	• **Modo de mantenimiento**
	  ○ **Habilitar**: permite poner el dispositivo en modo de mantenimiento.
	  ○ **Inhabilitar**: permite poner el dispositivo en modo de mantenimiento.
	• **Dependencias**
	  ○ **Instalar/actualizar OMSA**: permite instalar o actualizar OMSA en el dispositivo.
	  ○ **Configurar SNMP**: permite configurar los valores de SNMP del dispositivo.

Estado	Muestra si el dispositivo es accesible desde el sistema local (el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise).
Nombre	Muestra el nombre que ha proporcionado para el dispositivo.
Nombre de host/Dirección IP	Muestra la dirección IP o el nombre host del dispositivo.
Etiqueta de servicio	Muestra un identificador alfanumérico único que le permite a Dell reconocer el dispositivo.
Tipo de dispositivo	Muestra el tipo de dispositivo. Por ejemplo, Servidor.
Modelo	Muestra la información de modelo del dispositivo. Por ejemplo, PowerEdge M820.
Sistema operativo	Muestra el sistema operativo instalado en el dispositivo.
Supervisión	• **Habilitar**: permite habilitar la supervisión de los problemas de hardware que se puedan producir en el dispositivo.

Tabla 38. Panel de descripción general del dispositivo (continuación)

Campo	Descripción
	• **Inhabilitar**: permite inhabilitar la supervisión de los problemas de hardware que se puedan producir en el dispositivo.
Volver a validar	Para comprobar si un dispositivo presente en el grupo **De almacenamiento provisional** cumple los requisitos para habilitar las capacidades de SupportAssist Enterprise.
Software (para el chasis, el sistema de red y otros dispositivos)	Muestra la versión de firmware instalada en el dispositivo.
iSM (para iDRAC)	Muestra la versión de iSM instalada en el dispositivo.
OMSA (para servidores)	Muestra la versión de OMSA instalada en el dispositivo.
Versión de software	Muestra la versión del firmware instalada en el dispositivo.
Colecciones	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. **NOTA:** El campo Recopilaciones muestra No hay recopilaciones en los siguientes escenarios: • No se han realizado recopilaciones desde el dispositivo • El dispositivo está asociado con un recopilador remoto
Siguiente recopilación programada	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 39. 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	• Seleccione esta opción para cargar la recopilación en Dell después de que se haya completado la recopilación. • Desactive esta opción para guardar la recopilación en el sistema local (el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado).

Panel Recopilación de varios dispositivos

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 40. Grupos de dispositivos

Nombre de la columna	Descripción
Casilla de verificación	Utilice esta opción para seleccionar un grupo de dispositivo para realizar una acción.
Nombre	El nombre del grupo de dispositivos y el número total de dispositivos en el grupo de dispositivos.
Descripción	La descripción que ha proporcionado para el grupo de dispositivos.

Referencias relacionadas

Administrar dispositivos en la página 202
Administrar contactos en la página 203
Modificar o eliminar grupo de dispositivos en la página 204

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 41. Administrar dispositivos

Campo	Descripción
Nombre	Muestra el nombre, el nombre de host o la dirección IP que se proporciona cuando se agrega el dispositivo.
Modelo	Modelo del dispositivo. Por ejemplo, PowerEdge M820.
Etiqueta de servicio	Un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.
Guardar	Haga clic en esta opción para guardar los cambios que ha realizado.
Cancelar	Haga clic en esta opción para descartar los cambios que ha realizado.

NOTA: Puede utilizar el icono de filtro que se muestra en los títulos de columna para filtrar los datos mostrados.

Referencias relacionadas

Página Grupos de dispositivos en la página 202

Tareas relacionadas

Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos en la página 93

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 42. Administrar contactos

Campo	Descripción
Usar predeterminado	Seleccione esta opción para usar la información de contacto que ya está disponible en la página **Configuración** > **Información de contacto**.
Principal	Seleccione esta opción para proporcionar los detalles del contacto principal.
Secundario	Seleccione esta opción para proporcionar los detalles del contacto secundario.
Nombre	El nombre del contacto principal o secundario.
Apellido	El apellido del contacto principal o secundario.
Teléfono	El número de teléfono del contacto principal o secundario.
Teléfono alternativo	El número de teléfono alternativo del contacto principal o secundario.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto principal o secundario.
Método preferido de contacto	Le permite seleccionar el método de contacto preferido. Las opciones disponibles son: • **Teléfono** • **Correo electrónico**
Horas de contacto preferidas	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.
Zona horaria	Se utiliza para seleccionar la zona horaria del contacto principal o secundario.
Envío de piezas	
Solo envío de piezas	Seleccione esta opción si desea que solo el componente de hardware de respuesto se envíe a su dirección.
Envío de piezas con servicio en el sitio	Seleccione esta opción si desea que un técnico se presente en el sitio para sustituir el componente de hardware enviado.
Copiar información de contacto	Seleccione esta opción si desea copiar los detalles del contacto de la sección **Información de contacto**.
Nombre	El nombre del contacto principal o secundario.
Apellido	El apellido del contacto principal o secundario.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto principal o secundario.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto principal o secundario.
Horas de contacto preferidas	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.
País/Territorio	Seleccione el país.
Dirección	La dirección donde debe enviarse un componente de repuesto.

Tabla 42. Administrar contactos (continuación)

Campo	Descripción
Ciudad/Localidad	
Estado/Provincia/ Región	
Código postal	
Zona horaria	La zona horaria del contacto principal o secundario.
Notas de envío	Escriba cualquier información relacionada con el envío específico.
CNPJ **IE**	Solo para Brasil: el número CNPJ e IE de su empresa.

Referencias relacionadas

Página Grupos de dispositivos en la página 202

Tareas relacionadas

Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos en la página 94

Modificar o 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 43. 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.

Referencias relacionadas

Página Grupos de dispositivos en la página 202

Tareas relacionadas

Edición de detalles de grupos de dispositivos en la página 95
Eliminación de un grupo de dispositivos en la página 95

Administrar reglas de detección de dispositivos

La página **Administrar reglas de detección de dispositivos** le permite detectar y agregar dispositivos basados en expresiones de nombre de host o rangos de direcciones IP. La siguiente tabla contiene información acerca de las opciones que se muestran en la sección **Administrar reglas de detección de dispositivos**.

Tabla 44. Administrar reglas de detección de dispositivos

Campo	Descripción
Crear regla de detección	Haga clic en esta opción para crear una regla de detección.
Editar	Haga clic para editar la regla de detección.
Eliminar	Haga clic en esta opción para eliminar la regla de detección.
Ejecutar ahora	Haga clic en esta opción para detectar los dispositivos inmediatamente.
Nombre	El nombre que ha proporcionado para la regla de detección.
Estado	El estado de una regla de detección.

Tareas relacionadas

Crear la regla de detección de dispositivos en la página 60
Visualización del panel de descripción general de reglas de detección de dispositivos en la página 61
Edición de reglas de detección de dispositivos en la página 62
Eliminar regla de detección de dispositivos en la página 62
Ejecución de regla de descubrimiento en la página 62

Crear o editar regla de detección de dispositivos

La ventana **Crear o editar regla de detección de dispositivos** le permite crear una regla de detección de dispositivos. La siguiente tabla contiene información acerca de las opciones que se muestran en la sección **Crear o editar regla de detección de dispositivos**.

Tabla 45. Crear o editar regla de detección de dispositivos

Campo	Descripción
Nombre de la regla de detección	Escriba un nombre para la regla de detección.
Perfil de credenciales	Utilice esta opción para seleccionar o crear un perfil de credenciales que contenga las credenciales de la cuenta para los tipos de dispositivo en los rangos de detección.
Dirección IP/Dirección de rango	La dirección IP o dirección de rango de IP de los dispositivos que desea detectar.
Máscara de subred (opcional)	Una máscara de subred que corresponde con la dirección IP. De manera predeterminada, el valor de la máscara de subred es 255.255.255.0.
Agregar otro rango	Haga clic en este botón para abrir una dirección IP adicional o los campos de rango de la dirección IP.
Ejecutar ahora	Seleccione para detectar los dispositivos inmediatamente.
Ejecutar una vez	Seleccione esta opción para detectar los dispositivos en una fecha y hora específicas.
Repetir	Seleccione esta opción para programar la detección de dispositivos en intervalos periódicos.
Tipo de dispositivo	Se seleccionan los tipos de dispositivo cuyas credenciales se incluyen en el perfil de credenciales y PowerVault. Los tipos de dispositivos disponibles son: • **Chasis** • **Fluid File System (FluidFS)** • **iDRAC** • **Sistema de red** • **Peer Storage (PS)/EqualLogic**

Tabla 45. Crear o editar regla de detección de dispositivos (continuación)

Campo	Descripción
	• **PowerVault** • **Servidor/Hipervisor** • **Software** • **Solution** • **Storage Center (SC)/Compellent**
Realizar búsqueda exhaustiva	Para detectar dispositivos y sus tipos de dispositivos asociados.
Habilitar la supervisión (puede requerir configuración SNMP adicional)	Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise el dispositivo en busca de problemas de hardware.
Configurar SNMP para recibir alertas de este dispositivo	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.
Instalar la última versión de OMSA (lo que generará alertas y permitirá la recopilación de información del estado del sistema)	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.

Tareas relacionadas

Crear la regla de detección de dispositivos en la página 60
Edición de reglas de detección de dispositivos en la página 62

Detalles de las reglas de detección

Puede ver los detalles de una regla de detección, como por ejemplo el rango de IP, el cronograma, el estado de detección, y la última fecha y hora de ejecución en el panel **Detalles de las reglas de detección**. La siguiente tabla proporciona información acerca de los elementos que se muestran en el panel **Detalles de las reglas de detección**.

Tabla 46. Detalles de las reglas de detección

Campo	Descripción
Rango de IP	La dirección IP o la dirección de rango de IP de los dispositivos detectados.
Cronograma	El cronograma de una regla de detección.
Estado	El estado de una regla de detección.
Última ejecución	La fecha y la hora en que la regla de detección se ejecutó por última vez.

Tareas relacionadas

Visualización del panel de descripción general de reglas de detección de dispositivos en la página 61

Estado de iteración actual de la regla de detección

Puede ver los detalles de una regla de detección como el número de los dispositivos que se han agregado, número de dispositivos que se movieron al grupo de almacenamiento, y así sucesivamente, en el panel **Estado de iteración actual de la regla de detección**. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en el panel **Estado de iteración actual de la regla de detección**.

Tabla 47. Estado de iteración actual de la regla de detección

Campo	Descripción
Estado	El estado de regla de detección. Los estados disponibles son los siguientes: • **Correcto**: número de dispositivos agregados correctamente. • **Almacenamiento**: número de dispositivos que se trasladaron al grupo de almacenamiento. • **Inactivo**: número de dispositivos inactivos. • **Erróneo**: número de dispositivos que han fallado.
Dispositivos	El recuento de dispositivos.
Exportar CSV	Haga clic para exportar la lista de los dispositivos que no se detectaron como un archivo .csv.

Tareas relacionadas

Visualización del panel de descripción general de reglas de detección de dispositivos en la página 61

Actividad reciente

Puede ver los detalles de una regla de detección, como la dirección IP, la fecha, y la fecha y hora de los dispositivos cuya detección está en curso en el panel **Actividad reciente (últimas 10)**. La siguiente tabla proporciona información acerca de los elementos que se muestran en el panel **Actividad reciente (últimas 10)**.

Tabla 48. Actividad reciente (últimas 10)

Campo	Descripción
Nombre	La dirección IP o el rango de direcciones IP de detecciones se encuentra en curso.
Resultado	El resultado de una regla de detección.
Tiempo	La fecha y la hora de una regla de detección que está en curso.

Tareas relacionadas

Visualización del panel de descripción general de reglas de detección de dispositivos en la página 61

Estado de la regla de detección actual en relación con el anterior

Puede ver los detalles de una regla de detección, como por ejemplo el número de dispositivos que se han agregado, el número de dispositivos transferidos al grupo de preparación, el número de dispositivos inactivos y el número de dispositivos que fueron eliminados de la regla de detección en el panel **Estado de la regla de detección actual en relación con el anterior**. La siguiente tabla proporciona información acerca de los elementos que se muestran en el panel **Estado de la regla de detección actual en relación con el anterior**.

Tabla 49. Estado de la regla de detección actual en relación con el anterior

Campo	Descripción
Agregados	Número de dispositivos agregados.
Almacenamiento provisional	Número de dispositivos que se trasladaron al grupo de almacenamiento.
Inactivos	Número de dispositivos inactivos.
Eliminados	Número de los dispositivos eliminados.
Dispositivos	El estado de los dispositivos.
Número	El recuento de dispositivos.

Tareas relacionadas

Visualización del panel de descripción general de reglas de detección de dispositivos en la página 61

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 50. 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.

Conceptos relacionados

Credenciales de cuentas en la página 96

Tareas relacionadas

Adición de credenciales de cuentas en la página 96
Reasignar credenciales de cuentas en la página 98
Edición de credenciales de cuentas en la página 99
Eliminación de credenciales de cuentas en la página 99

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 51. 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: • **Chasis** • **Fluid File System (FluidFS)** • **iDRAC** • **Sistema de red** • **Peer Storage (PS)/EqualLogic** • **Servidor/Hipervisor** • **Software** • **Solution** • **Storage Center (SC)/Compellent**
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	La cadena de comunidad asignada al dispositivo.

Tabla 51. Agregar credenciales de cuentas (continuación)

Campo	Descripción
	NOTA: La opción **Cadena de comunidad** se muestra solo para los tipos de dispositivos **Sistema de red** y **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
Habilitar contraseña	La contraseña habilitada configurada en el dispositivo. **NOTA:** La opción **Habilitar contraseña** se muestra solo para el tipo de dispositivo **Sistema de red**.
Tipo de sistema operativo	La lista de tipos de sistemas operativos. Los tipos de sistema operativo disponibles son: • **Windows** (se muestra solo si SupportAssist Enterprise está instalado en un servidor que ejecuta Windows) • **Linux** • **ESX** • **ESXi** **NOTA:** La opción **Tipo de sistema operativo** se muestra solo para el tipo de dispositivo **Servidor/Hipervisor**.
Tipo de software	La lista de tipos de software. Los tipos de software disponibles son: • **SCVMM** • **vCenter** • **SAN HQ** • **Kit HIT/VSM para VMware** **NOTA:** La opción **Tipo de software** se muestra solo para el tipo de dispositivo **Software**. **NOTA:** Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux, no se puede agregar SCVMM y SAN HQ.
Tipo de solución	El tipo de solución. El tipo de solución disponible es **Escala web**. **NOTA:** La opción **Tipo de solución** se muestra solo para el tipo de dispositivo **Solución**.

* Para el tipo de dispositivo de solución, debe introducir el nombre de usuario y la contraseña de SSH y de REST.

Tareas relacionadas

Adición de credenciales de cuentas en la página 96

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 52. Editar 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: • **Chasis** • **Fluid File System (FluidFS)** • **iDRAC** • **Sistema de red**

Tabla 52. Editar credenciales de cuentas (continuación)

Campo	Descripción
	• **Peer Storage (PS)/EqualLogic** • **Servidor/Hipervisor** • **Software** • **Solution** • **Storage Center (SC)/Compellent**
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	La cadena de comunidad asignada al dispositivo. **NOTA:** La opción **Cadena de comunidad** se muestra solo para los tipos de dispositivos **Sistema de red** y **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
Habilitar contraseña	La contraseña habilitada configurada en el dispositivo. **NOTA:** La opción **Habilitar contraseña** se muestra solo para el tipo de dispositivo **Sistema de red**.
Tipo de sistema operativo	La lista de tipos de sistemas operativos. Los tipos de sistema operativo disponibles son: • **Windows** • **Linux** • **ESX** • **ESXi** **NOTA:** La opción **Tipo de sistema operativo** se muestra solo para el tipo de dispositivo **Servidor/Hipervisor**.
Tipo de software	La lista de tipos de software. Los tipos de software disponibles son: • **SCVMM** • **vCenter** • **SAN HQ** • **Kit HIT/VSM para VMware** **NOTA:** La opción **Tipo de software** se muestra solo para el tipo de dispositivo **Software**. **NOTA:** Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux, no se puede agregar SCVMM y SAN HQ.
Tipo de solución	El tipo de solución. El tipo de solución disponible es **Escala web**. **NOTA:** La opción **Tipo de solución** se muestra solo para el tipo de dispositivo **Solución**.

* Para el tipo de dispositivo de solución, debe introducir el nombre de usuario y la contraseña de SSH y de REST.

Tareas relacionadas

Edición de credenciales de cuentas en la página 99

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 53. Gestionar perfiles de credenciales

Campo	Descripción
Crear 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.

Conceptos relacionados

Perfiles de credenciales en la página 100

Tareas relacionadas

Creación de perfiles de credenciales en la página 100
Asignar perfil de credenciales en la página 102
Edición del perfil de credenciales en la página 102
Eliminación de un perfil de credenciales en la página 103

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 54. Agregar perfil de credenciales

Campo	Descripción
Nombre	Escriba un nombre para el perfil de credenciales.
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar un tipo de dispositivo.
Tipo de dispositivo	La lista de tipos de dispositivos que se pueden seleccionar. Los tipos de dispositivos disponibles son: • **Chasis** • **Fluid File System (FluidFS)** • **iDRAC** • **Sistema de red** • **Peer Storage (PS)/EqualLogic** • **PowerVault** • **Servidor/Hipervisor** • **Software** • **Solution** • **Storage Center (SC)/Compellent**
Credenciales de cuentas	Las credenciales de cuentas que ha creado para el tipo de dispositivo específico.
Agregar credenciales de cuentas	Haga clic para agregar nuevas credenciales de cuenta.

Tareas relacionadas

Creación de perfiles de credenciales en la página 100

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 55. Editar perfil de credenciales

Campo	Descripción
Nombre	El nombre del perfil de credenciales.
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar un tipo de dispositivo.
Tipo de dispositivo	La lista de tipos de dispositivos que se pueden seleccionar. Los tipos de dispositivos disponibles son: • **Chasis** • **Fluid File System (FluidFS)** • **iDRAC** • **Sistema de red** • **Peer Storage (PS)/EqualLogic** • **PowerVault** • **Servidor/Hipervisor** • **Software** • **Solution** • **Storage Center (SC)/Compellent**
Credenciales de cuentas	Las credenciales de cuentas que ha creado para el tipo de dispositivo específico.

Tareas relacionadas

Edición del perfil de credenciales en la página 102

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 disponibles 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 56. 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 colección	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.

Tabla 56. Página Recopilaciones (continuación)

Nombre de la columna	Descripción
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 colección**
  - **Recopilación manual**
  - **Recopilación periódica**
  - **Recopilación de casos**
  - **Recopilación múltiple**
- **Propósito de la recopilación**
  - **Asistencia técnica**
  - **Implementación**
  - **Mantenimiento del sistema**
  - **Consultoría**
  - **Otros**
- **Tipo de dispositivo**
  - **Servidor**
  - **Almacenamiento**
  - **Sistema de red**
  - **Chasis**
  - **Software**
  - **Solution**
- **Adaptador**
- **Recopilador remoto**

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 57. Panel de descripción general de la recopilación

Campo	Descripción
Nombre	El nombre asignado de la recopilación.
Estado de carga	El estado de carga de la recopilación.
Date	La fecha y la hora del momento en el que se inició la recopilación.
Dirección IP/nombre de host	La dirección IP del nombre de host de este dispositivo.
Etiqueta de servicio	Un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.
Estado de la recopilación	El estado de la recopilación del dispositivo.
Ver recopilaciones (para recopilaciones de servidores solamente)	Haga clic para abrir una recopilación de un servidor en el **Visor de configuración**.
Descargar recopilación (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.

Conceptos relacionados

Adaptadores en la página 73
Recopiladores remotos en la página 82

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 58. Adaptadores

Campo	Descripción
Configurar adaptador	Haga clic para configurar un adaptador.
Editar	Haga clic para editar los detalles de un adaptador.
Eliminar	Haga clic para eliminar un adaptador.
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar un adaptador que haya configurado.
Nombre	El nombre que haya proporcionado para el adaptador y el nombre de host o la dirección IP del servidor donde se configura el adaptador.
Tipo	El tipo de adaptador.
Dispositivos gestionados	El número total de dispositivos que se agregan a través del adaptador.
Versión	La versión de la aplicación del adaptador.
Estado	El estado del adaptador. Un adaptador puede tener los estados que se indican a continuación: • **Conectado**: SupportAssist Enterprise puede conectarse correctamente al adaptador. • **Desconectado**: SupportAssist Enterprise no puede conectarse al adaptador. • **Sincronización inicial**: inventario inicial de los dispositivos en curso. • **Sincronización periódica**: inventario automático periódico de dispositivos en curso. • **Sincronización manual**: el inventario de los dispositivos que se han iniciado en forma manual está en curso. • **Conexión perdida**: el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise no se puede conectar al servidor donde se configura el adaptador. • **Copia en curso**: el paquete del instalador del adaptador se está copiando en el sistema.

Tabla 58. Adaptadores (continuación)

Campo	Descripción
	• **Instalación en curso**: la instalación del adaptador está en curso. • **Validación en curso**: SupportAssist Enterprise está verificando si el adaptador cumple con los requisitos previos para configurar el adaptador. • **Configuración en curso**: SupportAssist Enterprise está configurando los valores del adaptador. • **Iniciar servicio**: SupportAssist Enterprise ha instalado el adaptador y el servicio del adaptador se ha iniciado. • **Esperando conexión**: SupportAssist Enterprise está esperando que el servicio del adaptador se inicie. • **Conexión en curso**: SupportAssist Enterprise está intentando conectarse al adaptador. • **Asignando perfil**: 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.

Tareas relacionadas

Configuración de un adaptador de OpenManage Essentials en la página 74
Configuración de un adaptador de Microsoft System Center Operations Manager en la página 76
Visualización del panel de descripción general de un adaptador en la página 80
Visualización de dispositivos inventariados por el adaptador en la página 80
Sincronización de un adaptador en la página 81
Edición de adaptadores en la página 81
Eliminación de adaptadores en la página 82

Configuración de un adaptador de 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 59. Configuración de adaptadores (OpenManage Essentials)

Campo	Descripción
Tipo de adaptador	Se utiliza para seleccionar el tipo de adaptador que desea configurar. Los tipos de adaptadores disponibles son: • **OpenManage Essentials**: seleccione esta opción para configurar el adaptador de Open Manage Essentials. • **System Center Operations Manager**: seleccione esta opción para añadir un adaptador de System Center Operations Manager. • **OpenManage Enterprise**: seleccione esta opción para configurar el adaptador de OpenManage Enterprise.
Nombre del host/Dirección IP	El nombre de host o la dirección IP del servidor donde está instalado OpenManage Essentials.
Nombre (opcional)	Nombre opcional que puede usar para identificar el adaptador en SupportAssist Enterprise.
Nombre de usuario	El nombre de usuario requerido para conectarse al servidor donde está instalado OpenManage Essentials.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al servidor donde está instalado OpenManage Essentials.

Tabla 59. Configuración de adaptadores (OpenManage Essentials) (continuación)

Campo	Descripción
Perfil de credenciales	Se utiliza para seleccionar un perfil de credenciales que se requiere para agregar los dispositivos que están inventariados por el adaptador.
Actualizar inventario de dispositivos	Se utiliza para seleccionar la frecuencia con la que el adaptador debe realizar un inventario de los dispositivos desde el adaptador. Las opciones disponibles son: • **Cada 12 horas** • **Diariamente** • **Semanalmente** • **Cada dos semanas** • **Mensualmente**

Tareas relacionadas

Configuración de un adaptador de OpenManage Essentials en la página 74

Configuración de un adaptador de 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 60. Configuración de adaptadores (Microsoft System Center Operations Manager)

Campo	Descripción
Tipo de adaptador	Se utiliza para seleccionar el tipo de adaptador que desea configurar. Los tipos de adaptadores disponibles son: • **OpenManage Essentials**: seleccione esta opción para configurar el adaptador de OpenManage Essentials. • **System Center Operations Manager**: seleccione esta opción para añadir un adaptador de System Center Operations Manager. • **OpenManage Enterprise**: seleccione esta opción para configurar el adaptador de OpenManage Enterprise.
Nombre (opcional)	Nombre opcional que puede usar para identificar el adaptador en SupportAssist Enterprise.
Establecer una conexión remota con el grupo de administración	Seleccione esta opción si desea configurar el adaptador en el servidor que hospeda la consola remota.
Nombre de host/Dirección IP del grupo de administración	Nombre de host o dirección IP del servidor que aloja el grupo de administración.
Nombre del usuario	El nombre de usuario requerido para conectarse al servidor que hospeda el grupo de administración.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al servidor que hospeda el grupo de administración.
Nombre de host/Dirección IP de la consola remota	Nombre de host o dirección IP del servidor que aloja la consola remota.
Nombre del usuario	El nombre de usuario requerido para conectarse al servidor que hospeda la consola remota.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al servidor que hospeda la consola remota.

Tabla 60. Configuración de adaptadores (Microsoft System Center Operations Manager) (continuación)

Campo	Descripción
Perfil de credenciales	Se utiliza para seleccionar un perfil de credenciales que se requiere para agregar los dispositivos que están inventariados por el adaptador.
Actualizar inventario de dispositivos	Se utiliza para seleccionar la frecuencia con la que el adaptador debe realizar un inventario de los dispositivos desde el adaptador. Las opciones disponibles son: • **Cada 12 horas** • **Diariamente** • **Semanalmente** • **Cada dos semanas** • **Mensualmente**

Tareas relacionadas

Configuración de un adaptador de Microsoft System Center Operations Manager en la página 76

Configuración del adaptador de OpenManage Enterprise

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 61. Configuración de adaptadores (OpenManage Enterprise)

Campo	Descripción
Tipo de adaptador	Se utiliza para seleccionar el tipo de adaptador que desea configurar. Los tipos de adaptadores disponibles son: • **OpenManage Essentials**: seleccione esta opción para configurar el adaptador de Open Manage Essentials. • **System Center Operations Manager**: seleccione esta opción para añadir un adaptador de System Center Operations Manager. • **OpenManage Enterprise**: seleccione esta opción para configurar el adaptador de OpenManage Enterprise – Tech Release.
Nombre del host/Dirección IP	El nombre de host o la dirección IP del servidor donde está instalado OpenManage Enterprise – Tech Release.
Nombre (opcional)	Nombre opcional que puede usar para identificar el adaptador en SupportAssist Enterprise.
Nombre de usuario	El nombre de usuario requerido para conectarse al servidor donde está instalado OpenManage Enterprise – Tech Release.
Contraseña	La contraseña requerida para conectarse al servidor donde está instalado OpenManage Enterprise – Tech Release.
Perfil de credenciales	Se utiliza para seleccionar un perfil de credenciales que se requiere para agregar los dispositivos que están inventariados por el adaptador.
Actualizar inventario de dispositivos	Se utiliza para seleccionar la frecuencia con la que el adaptador debe realizar un inventario de los dispositivos desde el adaptador. Las opciones disponibles son: • **Cada 12 horas** • **Diariamente** • **Semanalmente** • **Cada dos semanas** • **Mensualmente**

Conceptos relacionados

Adaptadores en la página 73

Tareas relacionadas

Configuración del adaptador de OpenManage Enterprise en la página 79

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 62. Panel de descripción general del adaptador

Campo	Descripción
Nombre	El nombre que le ha proporcionado al adaptador.
Dirección IP	La dirección IP o nombre de host del servidor donde está configurado el adaptador.
Estado	El estado del adaptador.
Sincronizar ahora	Haga clic aquí para realizar un inventario de los dispositivos de la consola de administración de sistemas.
Última sincronización	La fecha y la hora de cuando se hizo el último inventario de los dispositivos.
Tipo de adaptador	El tipo de adaptador.
Tipo de SO	El sistema operativo que está ejecutándose en el servidor donde está configurado el adaptador.
Dispositivos asignados	El número total de dispositivos que se agregan correctamente a través del adaptador.
Dispositivos provisionales	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.
Versión	La versión de la aplicación del adaptador.

Tareas relacionadas

Visualización del panel de descripción general de un adaptador en la página 80

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 63. Recopiladores remotos

Campo	Descripción
Configuración de recopiladores remotos	Haga clic para configurar un recopilador remoto.
Editar	Haga clic para editar los detalles de un recopilador remoto.
Eliminar	Haga clic para eliminar un recopilador remoto.
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar un recopilador remoto que haya configurado.

Tabla 63. Recopiladores remotos (continuación)

Campo	Descripción
Nombre	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.
Dispositivos gestionados	El número total de dispositivos que están asociados con el recopilador remoto.
Versión	La versión de la aplicación del recopilador remoto.
Estado	El estado del recopilador remoto. El estado de un recopilador remoto puede ser: • **Conectado**: el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado puede conectarse al servidor donde está configurado el recopilador remoto. • **Desconectado**: el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado puede conectarse al servidor donde está configurado el recopilador remoto. • **Error de conexión**: se muestra cuando se produce un error en la conexión durante el establecimiento de la conexión al servidor de SupportAssist. • **Error de registro**: se muestra cuando un recopilador remoto no se puede conectar a SupportAssist Enterprise. • **Registro iniciado**: se muestra cuando el recopilador remoto se conecta a SupportAssist Enterprise. • **Copia en curso**: el paquete del instalador del recopilador remoto se está copiando en el sistema remoto. • **Validación en curso**: SupportAssist Enterprise está verificando si el servidor remoto cumple con los requisitos previos para la configuración del recopilador remoto. • **Configuración en curso**: SupportAssist Enterprise está configurando los valores del recopilador remoto. • **Registro en curso**: el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise se comunica con el recopilador remoto una vez finalizada la configuración. • **Instalación en curso**: la instalación de la aplicación del recopilador remoto está en curso. • **No se ha encontrado instalador**: el archivo del instalador del recopilador remoto está dañado o se ha eliminado manualmente del servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise. • **No se pudo copiar**: el recopilador remoto no se ha podido realizar la copia en el servidor remoto. • **Error de instalación**: la instalación del recopilador remoto no se pudo completar satisfactoriamente. • **Error de configuración**: SupportAssist Enterprise no ha podido completar la configuración de los valores del recopilador remoto. • **Error de validación**: SupportAssist Enterprise no ha podido verificar si el servidor remoto cumple con los requisitos previos para configurar el recopilador remoto. • **Poco espacio en disco**: el espacio libre en la unidad de disco duro en el servidor donde está configurado el recopilador remoto es inferior a 500 MB. • **Conexión iniciada**: se muestra cuando se inicia una conexión durante el establecimiento de conexión al servidor de SupportAssist.
Conectividad de carga	Muestra el estado de la conectividad a Internet desde el sistema remoto a Dell.

Tareas relacionadas

Configuración de un recopilador remoto en la página 85
Visualización de las recopilaciones de dispositivos asociados con un recopilador remoto en la página 87
Visualización del panel de descripción general del recopilador remoto en la página 88
Visualización de dispositivos asociados con un recopilador remoto en la página 88
Edición del recopilador remoto en la página 89
Eliminación de recopiladores remotos en la página 90

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 64. Configuración de recopiladores remotos

Campo	Descripción
Nombre del host/Dirección IP	El nombre de host o la dirección IP del servidor en el que desea configurar el recopilador remoto.
Nombre (opcional)	Un nombre opcional que desee utilizar para facilitar la identificación del recopilador remoto en SupportAssist Enterprise.
Nombre de usuario	El nombre de usuario necesario para conectarse al servidor en el que desea configurar el recopilador remoto.
Contraseña	La contraseña que se precisa para conectarse al servidor en el que desea configurar el recopilador remoto.
Nombre de host	Seleccione esta opción para introducir una expresión del nombre de host para la asignación de dispositivos al Remote Collector.
Expresión	La expresión del nombre de host para la asignación de dispositivos al Remote Collector.
Rango/dirección IP	Seleccione esta opción para introducir un rango de direcciones IP para asignar dispositivos al Remote Collector.
Agregar otro nombre de host	Haga clic para abrir un campo de expresión del nombre de host adicional.
Rango/dirección IP	La dirección IP o el rango de direcciones IP de los dispositivos que desea asociar al recopilador remoto.
Agregar otra expresión	Haga clic para abrir un campo de expresión del nombre de host adicional.
El sistema remoto se conecta a Internet mediante un servidor proxy	Seleccione esta opción para introducir los valores del servidor proxy a través del cual el servidor remoto se conecta a Internet.
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 de 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 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 Storage

Tabla 64. Configuración de recopiladores remotos (continuación)

Campo	Descripción
	SC Series, VMware ESX y ESXi, y XC Series de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web.

Tareas relacionadas

Configuración de un recopilador remoto en la página 85

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 65. Panel de descripción general del recopilador remoto

Campo	Descripción
Nombre	El nombre que ha proporcionado para el recopilador remoto.
Dirección IP	La dirección IP o el nombre de host del servidor donde esté el recopilador remoto.
Estado	El estado del recopilador remoto.
Tipo de recopilador	El tipo del recopilador.
Versión	La versión de la aplicación del recopilador remoto.
Sistema operativo	El sistema operativo que se ejecuta en el servidor remoto donde está configurado el recopilador remoto.
Dispositivos gestionados	El número total de los dispositivos asociados con el recopilador remoto.
Rango de la recopilación	Los rangos de direcciones IP que están asignados al recopilador remoto.
Ver todos los dispositivos	Haga clic para abrir la página **Dispositivos** donde se muestran todos los dispositivos que están asociados con el recopilador remoto.

Tareas relacionadas

Visualización del panel de descripción general del recopilador remoto en la página 88

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.

Referencias relacionadas

Configuración de proxy en la página 222

Preferencias en la página 222
Información de contacto en la página 224
Configuración SMTP en la página 226

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 66. 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, arreglos de almacenamiento Compellent, VMware ESX y ESXi, y XC Series de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web.

Tareas relacionadas

Configuración de los valores del servidor proxy en la página 111

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 67. Preferencias

Campo	Descripción
Tareas automatizadas	
Actualizar automáticamente las siguientes funciones en SupportAssist Enterprise:	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

Tabla 67. Preferencias (continuación)

Campo	Descripción
	segundo plano. Si se produce un problema durante la actualización, aparecerá un mensaje de error. **NOTA:** Dell recomienda que seleccione las actualizaciones automáticas para asegurarse de que SupportAssist Enterprise se encuentra actualizado con las funciones y mejoras más recientes.
Aplicación SupportAssist Enterprise	Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de la aplicación SupportAssist Enterprise cada vez haya una disponible.
Archivos de políticas	Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de los archivos de políticas cada vez haya una disponible.
Archivos de soporte de productos	Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de soporte de los dispositivos cada vez que haya una disponible.
Actualización de adaptador	Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente la actualización de adaptador cada vez que haya una disponible.
Recolectar automáticamente la información sobre el estado del sistema:	
A partir del día N de cada mes a las 11 p. m.	Seleccione esta opción para recolectar automáticamente la información de estado del sistema de cada tipo de dispositivo en un día de cada mes determinado aleatoriamente a las 11 p. m.
Cuando se crea un nuevo caso de soporte	Seleccione esta opción para iniciar automáticamente la recopilación de registros del sistema cuando se genere un nuevo caso de soporte.
Configuración de correo electrónico	
Cargue automáticamente información de estado del sistema recopilada en dispositivos Dell	Seleccione esta opción para cargar automáticamente las recopilaciones a Dell.
Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de soporte	Seleccione esta opción para recibir una notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de soporte.
Idioma de correo electrónico preferido	Seleccione el idioma que desee para las notificaciones de correo electrónico.
Configuración de informes de recomendación	Para acceder al informe interactivo de recomendaciones, inicie sesión en TechDirect.com y haga clic en **Servicios** > **SupportAssist** > **Informes de ProSupport Plus** .
Configuración de los datos de recopilación	
Servidor/Hipervisor	• Seleccione **Software** para recolectar la información relacionada con el software del dispositivo. • Seleccione **Registros del sistema** para recolectar registros del dispositivo. • Seleccione **Registros inteligentes** para recolectar registros CTL inteligentes del dispositivo. **NOTA:** Para obtener información acerca de los registros que recolecta SupportAssist Enterprise, consulte el documento *Elementos que se pueden informar de SupportAssist Enterprise versión 2.0.50*, en https://www.dell.com/serviceabilitytools.
Almacenamiento: Fluid File System (FluidFS)	Seleccione **Registros** para recolectar registros del dispositivo.

Tabla 67. Preferencias (continuación)

Campo	Descripción
Almacenamiento: almacenamiento de pares (PS)/EqualLogic	• Seleccione **Datos de diagnóstico (recopilación de diagnóstico)** para recolectar información de diagnóstico del dispositivo. • Seleccione **Prueba de conectividad entre arreglos (prueba de ping)** para recolectar el resultado de la prueba de ping del dispositivo.
Almacenamiento: PowerVault	Seleccione **Datos de soporte** para recolectar datos de soporte del dispositivo.
Almacenamiento: Storage Center (SC)/Compellent	Seleccione **Registros** para recolectar registros del dispositivo.
Software: Kit HIT/VSM para VMware	Seleccione **Registros avanzados** para recolectar registros del dispositivo.
Solución: Nutanix	Seleccione **Registros** para recolectar registros del dispositivo.
Configuración de la información de identificación del dispositivo	
Incluya los detalles de identificación del dispositivo en la información que se envía a Dell.	Seleccione esta opción para permitir el envío de información de identidad a Dell. **NOTA:** Si desmarca esta opción, las opciones de configuración para la recopilación de datos de diagnóstico y los registros en **Configuración de los datos de recopilación** se deshabilitan automáticamente.
Modo de mantenimiento	
Suspender temporalmente la actividad de generación de casos (por ejemplo, con fines de tiempo de inactividad, solución de problemas externa, etc.)	Seleccione esta opción para establecer todos los dispositivos en modo de mantenimiento. Durante el modo de mantenimiento, no se abre ningún caso nuevo de soporte.

Tareas relacionadas

Activar o desactivar las actualizaciones automáticas en la página 116
Configuración de los valores de notificación de correo electrónico en la página 118
Habilitación y deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema al crear un caso en la página 122
Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos en la página 122
Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad en la página 123
Activar o desactivar el modo de mantenimiento a nivel global en la página 142

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 68. Información de contacto

Campo	Descripción
Nombre de la empresa	El nombre de la empresa.
Principal	Seleccione esta opción para ver o editar la información de contacto principal.
Secundario	Seleccione esta opción para ver o editar la información de contacto secundaria.
Nombre	El nombre del contacto principal o secundario.

Tabla 68. Información de contacto (continuación)

Campo	Descripción
Apellido	El apellido del contacto principal o secundario.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto principal o secundario.
Número de teléfono alternativo	El número de teléfono alternativo del contacto principal o secundario.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto principal o secundario.
Método preferido de contacto	Seleccione el método de contacto preferido. Las opciones disponibles son: • **Teléfono** • **Correo electrónico**
Horas de contacto preferidas	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.
Zona horaria	La zona horaria del contacto principal o secundario.
Envío de pieza	
Únicamente envío de piezas	Seleccione esta opción si solo desea que el componente de hardware de repuesto se envíe a su dirección.
Envío de piezas con servicio in situ	Seleccione esta opción si desea que un técnico in situ reemplace el componente de hardware enviado.
Copiar la información de contacto	Seleccione esta opción si desea copiar los detalles del contacto de la sección **Información de contacto**.
Nombre	El nombre del contacto principal o secundario.
Apellido	El apellido del contacto principal o secundario.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto principal o secundario.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto principal o secundario.
Horas de contacto preferidas	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.
País/Territorio	Seleccione el país.
Dirección	La dirección donde debe enviarse un componente de repuesto.
Ciudad/Localidad	
Estado/Provincia/Región	
Código postal	
Zona horaria	La zona horaria del contacto principal o secundario.
Notas de envío	Información relacionada con el envío específico y el tipo.
CNPJ **IE**	Solo para Brasil: el número CNPJ e IE de su empresa.

Tareas relacionadas

Visualización y actualización de la información de contacto en la página 110

Actualización de detalles de envío en la página 110

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.

La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la página **Configuración SMTP**.

Tabla 69. 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.

Tareas relacionadas

Configuración de los valores del servidor SMTP en la página 119

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 70. 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 disponibles son: • **Conectividad de Internet** • **Servidor SMTP** • **Servidor Dell FTP** • **Servidor de carga de Dell** • **Servidor de SupportAssist Enterprise**
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:

Tabla 70. Prueba de conectividad (continuación)

Campo	Descripción
	• **No configurado** (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 **Configuración de SMTP** en SupportAssist Enterprise. • **En curso**: la prueba de conectividad se está realizando en estos momentos. • **Conectado**: la prueba de conectividad es satisfactoria. • **Error**: la prueba de conectividad no se ha realizado correctamente. **NOTA:** Se muestra el estado de **Error** como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.
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.

Tareas relacionadas

Realización de la prueba de conectividad en la página 113

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 71. Prueba de SupportAssist Enterprise

Campo	Descripción
Casilla de verificación	Seleccione la casilla de verificación apropiada para probar la tarea que desea comprobar.
Prueba	La característica que puede probar. La opción disponible es **Creación de casos**, que permite verificar la capacidad de SupportAssist Enterprise para crear un caso de asistencia con la asistencia técnica.
Descripción	Describe el propósito de la prueba.
Estado	Muestra un icono y un mensaje que indica el estado de la prueba. Los estados posibles son: • **No válido**: la tarea de creación de casos de asistencia no se ha probado. • **En curso**: la prueba de la creación de casos de asistencia está en curso. • **Preparado para crear casos**: SupportAssist Enterprise puede crear casos correctamente. • **No se ha podido crear el caso**: SupportAssist Enterprise no puede crear casos de asistencia a causa del posible problema con el flujo de trabajo de la creación de casos de asistencia.
Última verificación	La fecha y la hora de la última verificación del estado.
Ejecutar pruebas	Haga clic para realizar la prueba seleccionada.

Tareas relacionadas

Probar la capacidad de creación de datos en la página 114

21

Apéndice de código de error

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

Tabla 72. 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 *nombre_de_dispositivo*.	Realice uno de los siguientes pasos: • Seleccione el dispositivo en la página **Dispositivos** y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA** desde la lista **Tareas**. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
3000_6 3000_9 3000_11	Un componente necesario para la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se ha podido descargar.	1. Asegúrese de que el sistema disponga de conexión a Internet. 2. Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que el sistema tenga conectividad con los recursos dependientes. 3. Seleccione el dispositivo en la página **Dispositivos** y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA** desde la lista **Tareas**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
3000_7	La instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se admite en el sistema operativo que se ejecuta en *nombre_de_dispositivo*.	Realice uno de los siguientes pasos: • Seleccione el dispositivo en la página **Dispositivos** y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA** desde la lista **Tareas**. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
3000_8	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en *nombre_de_dispositivo*.	Intente reparar la instalación de SupportAssist Enterprise: 1. Abra **Panel de Control**. 2. En **Programas**, haga clic en **Desinstalar un programa**. 3. En la ventana **Programas y características** seleccione **Dell SupportAssist** y haga clic en **Cambiar**.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		4. En la ventana **Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist Enterprise**, haga clic en **Siguiente**. 5. Haga clic en **Reparar** y, a continuación, en **Instalar**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir más ayuda.
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en *nombre_de_dispositivo*.	Realice uno de los siguientes pasos: ● Seleccione el dispositivo en la página **Dispositivos** y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA** desde la lista **Tareas**. ● Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
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 *nombre_de_dispositivo*.	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: ● Seleccione el dispositivo en la página **Dispositivos** y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA** desde la lista **Tareas**. ● Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
3000_18	Un servicio necesario para la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está en ejecución o no está habilitado en *nombre_de_dispositivo*.	● Si el dispositivo está ejecutando Microsoft Windows, asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando. ● Si el dispositivo está ejecutando Linux, asegúrese de que SSH está habilitado. Para obtener más información, consulte Otros servicios.
3000_19	Un servicio necesario para la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está en ejecución en *nombre_de_dispositivo*.	Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo. Para obtener más información, consulte Otros servicios.
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en *nombre_de_dispositivo*.	Realice uno de los siguientes pasos: ● Seleccione el dispositivo en la página **Dispositivos** y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA** desde la lista **Tareas**. ● Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
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		
3000_52 3000_53	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en *nombre_de_dispositivo*.	Asegúrese de que el puerto 22 está abierto y SSH está habilitado en el sistema y, a continuación, realice una de las acciones siguientes: ● Seleccione el dispositivo en la página **Dispositivos** y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA** desde la lista **Tareas**. ● Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
3000_60	Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en *nombre_de_dispositivo*.	● Compruebe si el dispositivo es accesible. ● Compruebe si las credenciales dispositivo configurado tienen derechos de administrador. ● Seleccione el dispositivo en la página **Dispositivos** y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA** desde la lista **Tareas**. ● Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
3000_62	El tiempo permitido para la instalación de OMSA ha caducado.	Inicie sesión en el dispositivo y compruebe si OMSA está instalado. Si OMSA no está instalado, seleccione el dispositivo y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA** desde la lista **Tareas**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
4000_500	Este dispositivo ha generado un número de alertas inusual que excede el límite de umbral establecido. SupportAssist Enterprise se ha puesto temporalmente en modo de mantenimiento. Durante este periodo, SupportAssist Enterprise no procesará ninguna alerta de este dispositivo.	Asegúrese de que el estado de este dispositivo se haya restaurado para operaciones de SupportAssist Enterprise óptimas.
5000_1	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo debido a un error inesperado.	Debe intentar configurar los valores de SNMP a través de la opción **Tareas** > **Configurar SNMP** o configurar manualmente los valores de SNMP. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración de un destino de alerta en una iDRAC usando la interfaz web.
5000_2	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) no tiene la licencia necesaria instalada.	Asegúrese de que la iDRAC tenga la licencia Express o Enterprise instalada y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción **Tareas** > **Configurar SNMP**.
5000_3	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque todos los campos configurables de la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) están ocupados.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración de un destino de alerta en una iDRAC usando la interfaz web.
5000_4	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque las credenciales que ha introducido no tienen los privilegios obligatorios.	Asegúrese de que las credenciales tengan privilegios de Administrador o de Operador en la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción **Tareas** > **Configurar SNMP** en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_5	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque ha fallado un intento de conexión a la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC).	Asegúrese de que la iDRAC sea accesible desde el sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción **Tareas** > **Configurar SNMP** en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_6	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque las credenciales que ha introducido no son válidas.	Asegúrese de que las credenciales son válidas y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción **Tareas** > **Configurar SNMP** en el panel Descripción general del dispositivo. Si el problema continúa, póngase en contacto con su administrador del sistema para obtener ayuda.
5000_7 5000_8	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo debido a un error inesperado.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración de un destino de alerta en una iDRAC usando la interfaz web.
5000_9	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque la cuenta de usuario no tiene los privilegios suficientes en el dispositivo.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración manual del destino de la alerta (Windows) o Configuración manual del destino de la alerta (Linux).
5000_10	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque no se ha proporcionado la dirección IP/nombre de host del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise.	Si ha ejecutado el archivo script para establecer los valores de SNMP, asegúrese de haber introducido la dirección IP del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise como argumento.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
5000_11	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio SNMP no está instalado en el dispositivo.	Instale manualmente el servicio SNMP en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción **Tareas** > **Configurar SNMP** en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_12	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque SupportAssist Enterprise no admite el sistema operativo en ejecución en el dispositivo.	Para obtener información sobre los sistemas operativos compatibles con SupportAssist Enterprise, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools.
5000_13	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio SNMP no se ha iniciado.	Inicie manualmente el servicio SNMP en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción **Tareas** > **Configurar SNMP**.
5000_14	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio WMI está deshabilitado.	Inicie manualmente el servicio WMI en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción **Tareas** > **Configurar SNMP** en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_15	SupportAssist Enterprise ha configurado los valores de SNMP con éxito, pero la prueba automatizada para comprobar que la configuración de SNMP no fue satisfactoria.	Para resolver el problema, compruebe la configuración de red y asegúrese de que el puerto SNMP (162) está abierto.
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del *nombre_de_dispositivo* debido a un error técnico.	Para resolver este problema, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
6000_02	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque no se puede acceder al dispositivo.	Asegúrese de que se puede acceder al dispositivo desde el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
6000_03	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del *nombre_de_dispositivo* 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 eventos del sistema del *nombre_de_dispositivo* debido a un error interno.	Para resolver este problema, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
6000_6 6000_8 6000_9	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del *nombre_de_dispositivo* 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 eventos del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque las credenciales del dispositivo son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios.	• Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo. • Asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador o de raíz en el dispositivo.
6000_10	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque las credenciales del dispositivo no tienen los privilegios necesarios.	Asegúrese de que la cuenta de usuario tenga 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 eventos del sistema del *nombre_de_dispositivo* debido a un error desconocido.	Para resolver este problema, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
6000_17	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque no admite esta operación.	No aplicable.
6000_18 6000_20 6000_22	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del *nombre_de_dispositivo* 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.
SA-0008	La operación de importación de dispositivos se ha cancelado.	No aplicable.
SA-0009	SupportAssist Enterprise no puede importar uno o más dispositivos porque las credenciales de los dispositivos no estaban incluidas en el archivo .csv.	Asegúrese de que las credenciales de los dispositivos están incluidas en el archivo .csv y vuelva a intentar la operación.
SA-0011	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el archivo .csv ya existe.	Elimine el archivo .csv disponible en la ubicación temporal:: `C:\Users\<User Name>\AppData\Local\temp` y vuelva a intentar la operación.
SA-0012	SupportAssist Enterprise no puede agregar los dispositivos porque el nombre de host o la dirección IP y el tipo facilitados no son correctos.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con el nombre de host o la dirección IP y el tipo de dispositivo correctos.
SA-0005	SupportAssist Enterprise no puede agregar *nombre_de_dispositivo* 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 *nombre_de_dispositivo*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 *nombre_de_dispositivo* porque se ha producido un error desconocido durante la detección del dispositivo.	Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo: ● Asegúrese de que el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools. ● Asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador/raíz.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-0020	SupportAssist Enterprise no puede agregar *nombre_de_dispositivo* porque el dispositivo ya se ha añadido.	No aplicable.
SA-0025	SupportAssist Enterprise no puede agregar *nombre_de_dispositivo* 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 *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
SA-0030	SupportAssist Enterprise no puede agregar *nombre_de_dispositivo* porque el nombre de usuario o la contraseña no son correctos.	Compruebe la información del dispositivo, asegúrese de que la cuenta de usuario tenga 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 *nombre_de_dispositivo* porque no se ha facilitado la contraseña habilitada.	Introduzca la contraseña habilitada y vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0040	SupportAssist Enterprise no puede agregar *nombre_de_dispositivo* porque el *nombre* 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 *nombre_de_dispositivo* 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 *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools.
SA-0055	SupportAssist Enterprise no puede agregar *nombre_de_dispositivo* porque no se admite el dispositivo.	Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools.
SA-0060	SupportAssist Enterprise no puede agregar *nombre_de_dispositivo* 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 *nombre_de_dispositivo* 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 una funcionalidad óptima 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 una funcionalidad óptima de SupportAssist Enterprise, Dell recomienda actualizar OMSA a la versión *x.x*.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-0090	SupportAssist Enterprise ha detectado que la versión *x.x* de los servicios de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalada en el dispositivo.	Se recomienda descargar e instalar la versión *x.x* de OMSA en el dispositivo.
SA-0095	SupportAssist Enterprise no puede comprobar la versión de OMSA instalada en el dispositivo.	Para resolver este problema, consulte No se pudo comprobar la versión de OMSA.
SA-0100	La versión recomendada de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ya está instalada en el dispositivo.	No aplicable.
SA-0105	SupportAssist Enterprise supervisa el dispositivo a través de la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC). Por tanto, no es necesario instalar ni actualizar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA).	No aplicable.
SA-0110	SupportAssist Enterprise no puede agregar *nombre_de_dispositivo* 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 *nombre_de_dispositivo* 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 *nombre_de_dispositivo*.	Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar agregar dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte Otros servicios.
SA-0125	SupportAssist Enterprise no puede agregar *nombre_de_dispositivo* 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 No se puede agregar el dispositivo.
SA-0130	SupportAssist Enterprise no puede agregar *nombre_de_dispositivo* porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte No se puede agregar el dispositivo.
SA-0135	SupportAssist Enterprise no puede agregar *nombre_de_dispositivo* 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 *nombre_de_dispositivo* porque no se ha podido conectar con el dispositivo.	Proceda del siguiente modo: • Asegúrese de que los puertos necesarios están abiertos en el dispositivo. Para obtener más información sobre los puertos necesarios, consulte la *Guía del usuario de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools. • 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 *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools.
SA-0145	SupportAssist no puede agregar *nombre_de_dispositivo* porque no se han facilitado las credenciales del dispositivo.	Introduzca las credenciales del dispositivo y vuelva a intentarlo.
SA-0150	SupportAssist no puede agregar *nombre_de_dispositivo* porque las credenciales del dispositivo no se han facilitado o no eran correctas.	1. Introduzca las credenciales del dispositivo. 2. Asegúrese de que las credenciales del dispositivo sean correctas.
SA-0155	SupportAssist Enterprise no puede agregar *nombre_de_dispositivo* porque se trata de una dirección IP de miembro de Storage PS Series.	Intente agregar de nuevo el dispositivo con la dirección IP de grupo de Peer Storage PS Series.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-0160	La dirección IP que ha ingresado es una dirección IP de miembro de Dell Peer Dell Peer Storage/Storage PS Series.	Asegúrese de agregar el dispositivo utilizando la dirección IP de grupo.
SA-1005	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de *nombre_de_dispositivo* 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 *nombre_de_dispositivo* debido a un error inesperado.	Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar editar las credenciales del dispositivo: • Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte la ayuda en línea. • Asegúrese de que las credenciales introducidas tienen privilegios de administrador o raíz.
SA-1015	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de *nombre_de_dispositivo* porque el nombre de usuario o la contraseña son incorrectos.	Compruebe el nombre de usuario y la contraseña, asegúrese de que la cuenta de usuario tenga 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 *nombre_de_dispositivo*, 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 Otros servicios.
SA-1040	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del *nombre_de_dispositivo* porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte No se pueden editar las credenciales del dispositivo.
SA-0165 SA-1045	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque no es posible conectarse al dispositivo.	Proceda del siguiente modo: 1. Asegúrese de que el puerto FTP esté abierto. 2. Introduzca el valor correcto de las credenciales del dispositivo. 3. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
SA-2000	SupportAssist Enterprise no puede establecer las conexiones necesarias para crear automáticamente los casos con el servicio de soporte técnico.	Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la conexión a Internet funcione 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 soporte técnico.	No aplicable.
SA-4015 SA-4020 SA-4025	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* debido a un error desconocido.	Para volver a intentar la carga, seleccione la recopilación de la página**Recopilaciones** y haga clic en **Cargar**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072		
SA-4073 SA-4074	SupportAssist Enterprise no puede empaquetar la información del sistema recopilada del *nombre_de_dispositivo* debido a un error desconocido.	Para volver a intentar la carga, seleccione la recopilación de la página**Recopilaciones** y haga clic en **Cargar**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA-4075 SA-4080	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque no es posible conectarse al dispositivo.	• Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-4085 SA-4090	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque no es posible conectarse al dispositivo.	• Asegúrese de que el servicio WS-Man se está ejecutando en el dispositivo. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
SA-4110 SA-4115 SA-4120	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque no es posible conectarse al dispositivo.	• Asegúrese de que el servicio SNMP se está ejecutando en el dispositivo. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
SA-4125 SA-4130	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque no es posible conectarse al dispositivo.	• Asegúrese de que el servicio Symbol SDK se está ejecutando en el dispositivo. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
SA-4135 SA-4140	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque no es posible conectarse al dispositivo.	• Asegúrese de que el servicio vSphere SDK se está ejecutando en el dispositivo. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
SA-4145 SA-4150	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque no es posible conectarse al dispositivo.	• Asegúrese de que el servicio de API REST esté en ejecución en el dispositivo. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4095 SA-4100 SA-4105	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque no es posible conectarse al dispositivo.	• Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-4155	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque no se puede acceder al dispositivo.	• Asegúrese de que el dispositivo es accesible desde el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-4160	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque la dirección IP del dispositivo no es válida.	• Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con la dirección IP correcta del dispositivo. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-4165	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque no se ha podido completar correctamente la descarga de un archivo de certificado.	• Compruebe la configuración del firewall y la red para asegurarse de que la descarga del archivo de certificado no está bloqueada. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-4170 SA-4175	SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque las credenciales del dispositivo son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios.	• Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo. • Asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador o de raíz en el dispositivo. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-4180	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque no se admite el dispositivo.	Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en Dell.com/ServiceabilityTools.
SA-4185	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque no es posible conectarse al dispositivo.	• Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con las credenciales de una cuenta de usuario con privilegios de raíz. Consulte Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise (Linux). • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-4190	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte No se ha podido recopilar información del sistema.
SA-4500	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del *nombre_de_dispositivo* 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 **Iniciar recopilación**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
SA-4501 SA-4502	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del *nombre_de_dispositivo* debido a un error desconocido.	Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4511 SA-4512 SA-15000 SA-15001 SA-15002	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del *nombre_de_dispositivo* debido a un error desconocido.	• Realice la **Prueba de conectividad de red** y asegúrese de que la conectividad con el **Servidor de carga de Dell** es correcta. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-15011 SA-15012	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del *nombre_de_dispositivo* debido a un error desconocido.	• Realice la **Prueba de conectividad de red** y asegúrese de que la conectividad con el **Servidor de carga de Dell** es correcta. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-4513 SA-15013	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del *nombre_de_dispositivo* debido a un token de archivo no válido.	• Realice la **Prueba de conectividad de red** y asegúrese de que la conectividad con el **Servidor de carga de Dell** es correcta. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
SA-4514 SA-15014	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del *nombre_de_dispositivo* porque el archivo de recopilación está corrupto.	• Realice la **Prueba de conectividad de red** y asegúrese de que la conectividad con el **Servidor de carga de Dell** es correcta. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
SA-4521 SA-15021	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del *nombre_de_dispositivo* porque no se puede acceder al servidor proxy.	• Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise. • Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
SA-4522 SA-15022	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del *nombre_de_dispositivo* porque no es posible conectarse al servidor proxy.	• Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise. • Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
SA-4523 SA-15023	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del *nombre_de_dispositivo* porque el nombre de usuario o la contraseña del servidor proxy no son correctos.	• Asegúrese de que el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy que ha introducido en SupportAssist Enterprise son correctos. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4524 SA-15024	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del *nombre_de_dispositivo* debido a un error desconocido con el acceso al servidor proxy.	• Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise. • Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
SA-4550	SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema del dispositivo *nombre_de_dispositivo* 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 Requisitos de hardware.
SA-30130	SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo *nombre_de_dispositivo* en el grupo **Provisional** 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 *nombre_de_dispositivo* en el grupo **Provisional** porque el dispositivo no cuenta con la licencia necesaria.	Para agregar el dispositivo, asegúrese de que la licencia de iDRAC Enterprise está instalada en el dispositivo y vuelva a validar el dispositivo.
SA-30260	SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo *nombre_de_dispositivo* en el grupo **Provisional** 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 *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* porque el *nombre* ya lo está usando otro adaptador.	Vuelva a intentar agregar el adaptador con otro nombre.
SA-20015	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador *nombre_de_adaptador* debido a un error desconocido.	Vuelva a intentar agregar el adaptador.
SA-20020	SupportAssist no puede configurar el adaptador *nombre_de_adaptador* 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: • Se puede acceder al adaptador desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise. • El puerto 5700 está abierto en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise. • El servicio del adaptador de SupportAssist Enterprise se está ejecutando.
SA-20030	SupportAssist Enterprise no puede alcanzar el sistema donde está instalado el adaptador.	Compruebe lo siguiente y vuelva a intentarlo: • Las credenciales del grupo de gestión son correctas. • El adaptador está conectado al grupo de gestión. • El servicio del adaptador de SupportAssist Enterprise se está ejecutando.
SA-20035	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador *nombre_de_adaptador* porque este tiene una clave no válida.	Intente volver a agregar el adaptador con una clave válida.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-20040	SupportAssist Enterprise no puede acceder al adaptador *nombre_de_adaptador* 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: ● La instancia de Microsoft System Center Operations Manager está disponible. ● El servicio Microsoft System Center Operations Manager se está ejecutando.
SA-20045	SupportAssist Enterprise no puede acceder al adaptador *nombre_de_adaptador* 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-20080 SA-20085	SupportAssist Enterprise no puede acceder al adaptador *nombre_de_adaptador* debido a un error desconocido.	No aplicable.
SA-20404	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* porque el *nombre* ya está siendo usado por otro adaptador.	Introduzca otro nombre para el adaptador e inténtelo de nuevo.
SA-21010	SupportAssist Enterprise no puede editar los detalles del adaptador *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* porque no se ha podido establecer una conexión con el sistema.	Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentar la operación: ● Asegúrese de que las credenciales sean correctas. ● Asegúrese de que tiene privilegios de administrador.
SA-20100	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador *nombre_de_adaptador* porque hay poco espacio de 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 *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* 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.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-20130	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* en el sistema *nombre_de_dispositivo* debido a alguno de los siguientes problemas: • OpenManage Essentials no está instalado en el sistema • El adaptador no es compatible con la versión de OpenManage Essentials instalada en el sistema	Asegúrese de que OpenManage Essentials versión 2.3 o superior se encuentra instalado el sistema e intente la operación de nuevo.
SA-20145	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador* 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.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-20190	SupportAssist Enterprise no puede editar el adaptador *nombre_de_adaptador* porque no se ha podido establecer una conexión con el sistema remoto.	Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentar la operación: ● Asegúrese de que las credenciales sean correctas. ● Asegúrese de que tiene privilegios de administrador.
SA-20200	SupportAssist Enterprise no puede editar el adaptador *nombre_de_adaptador* porque no está instalado en el sistema remoto.	No aplicable.
SA-20205	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador *nombre_de_adaptador* 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 *nombre_de_adaptador*.	Seleccione el adaptador y realice una sincronización de dispositivos manual.
SA-20215	SupportAssist Enterprise no puede eliminar el adaptador *nombre_de_adaptador* porque no está presente en el sistema.	No aplicable.
SA-30005	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* porque el nombre proporcionado *nombre* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* porque el rango de direcciones IP proporcionado *rango_de_direcciones_IP* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* porque hay otra operación en curso.	Vuelva a intentar la operación más tarde.
SA-30025	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* porque el *nombre* 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 *nombre_de_recopilador_remoto*	Verifique las credenciales de recopilador remoto y vuelva a intentarlo.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* porque el rango de direcciones IP proporcionado *rango_de_direcciones_IP* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* porque hay otra operación en curso.	Vuelva a intentar la operación más tarde.
SA-30414	SupportAssist Enterprise no puede conectarse al recopilador remoto *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* porque el rango de direcciones IP proporcionado *rango_de_direcciones_IP* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* porque no se ha podido establecer una conexión con el sistema remoto.	Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentar la operación: • Asegúrese de que las credenciales sean correctas. • Asegúrese de que tiene privilegios de administrador.
SA-30419	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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.
SA-30421	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* porque la instalación del recopilador remoto no se ha completado correctamente.	Instale SupportAssist Enterprise de nuevo y, a continuación, vuelva a intentar la operación.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-30423	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* porque el recopilador remoto no es compatible con un sistema operativo 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 *nombre_de_recopilador_remoto* porque el rango de direcciones IP proporcionado *rango_de_direcciones_IP* se superpone al rango de direcciones IP de otro recopilador remoto *nombre_de_recopilador_remoto*.	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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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.
SA-30432	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto* 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 *nombre_de_recopilador_remoto*	Compruebe que el sistema remoto es compatible con los requisitos de hardware y software para configurar un recopilador remoto.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
	porque la validación del recopilador remoto no se ha completado correctamente.	
SA-4525	Se eliminó el archivo de recopilación cargado del *nombre_de_dispositivo* porque se detectó un riesgo potencial de seguridad.	Para obtener más información sobre los riesgos de seguridad, consulte la *Guía del usuario de SupportAssist Enterprise, versión 1.2* en https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.
SA-4530	La carga de la información del sistema recopilada del *nombre_de_dispositivo* no se ha completado correctamente porque el proceso de carga excedió el límite de tiempo definido.	Para volver a intentar la carga, seleccione la recopilación de la página**Recopilaciones** y haga clic en **Cargar**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA-4531	La carga de la información del sistema recopilada del *nombre_de_dispositivo* was no se ha completado correctamente debido a un problema con el servidor de carga alojado en Dell.	Para volver a intentar la carga, seleccione la recopilación de la página**Recopilaciones** y haga clic en **Cargar**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA-4040 SA-4073 SA-4074	SupportAssist Enterprise no puede empaquetar la información del sistema recopilada del dispositivo *nombre_de_dispositivo* debido a un error desconocido.	Para volver a intentar la carga, seleccione la recopilación de la página**Recopilaciones** y haga clic en **Cargar**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA-4075 SA-4080	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo *nombre_de_dispositivo* porque no es posible conectarse al dispositivo.	• Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-4085 SA-4090 SA-4115 SA-4120 SA-4125 SA-4130 SA-4135 SA-4140 SA-4145 SA-4150 SA-4175	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo *nombre_de_dispositivo* porque no es posible conectarse al dispositivo.	Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
SA-4095 SA-4100 SA-4105	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo *nombre_de_dispositivo* porque no es posible conectarse al dispositivo.	• Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-4155	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo *nombre_de_dispositivo* porque no se puede acceder al dispositivo.	• Asegúrese de que el dispositivo que intenta agregar sea accesible desde el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-4160	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo *nombre_de_dispositivo* porque la dirección IP del dispositivo no es válida.	• Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con la dirección IP correcta del dispositivo. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4165	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo *nombre_de_dispositivo* porque no se ha podido completar correctamente la descarga de un archivo de certificado.	• Compruebe la configuración del firewall y la red para asegurarse de que la descarga del archivo de certificado no está bloqueada. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-4170	SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema del dispositivo *nombre_de_dispositivo* porque las credenciales del dispositivo son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios.	• Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo. • Asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador/raíz en el dispositivo. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-4185	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo *nombre de dispositivo* porque no es posible conectarse al dispositivo.	• Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con las credenciales de una cuenta de usuario con privilegios de raíz. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar una cuenta de usuario al grupo raíz, consulte la sección "Adición de un usuario al grupo de usuarios raíz" en la *Guía del usuario de SupportAssist Enterprise, versión 1.2*, en https://www.Dell.com/ServiceabilityTools. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**.
SA-4500	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo *nombre_de_dispositivo* 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 **Iniciar recopilación**.
SA-4513	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo *nombre_de_dispositivo* debido a un token de archivo no válido.	• Realice la Prueba de conectividad y asegúrese de que la conectividad con el Servidor de carga de Dell es correcta. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA-4514	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo *nombre_de_dispositivo* porque el archivo de recopilación está corrupto.	• Realice la Prueba de conectividad y asegúrese de que la conectividad con el Servidor de carga de Dell es correcta. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA-4521 SA-4522	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo *nombre_de_dispositivo* porque no se puede acceder al servidor proxy.	• Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise. • Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4523	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo *nombre de dispositivo* porque el nombre de usuario o la contraseña del servidor proxy no son correctos.	• Asegúrese de que el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy que ha introducido en SupportAssist Enterprise son correctos. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en **Iniciar recopilación**. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA-30265	SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo *nombre_de_dispositivo* en el grupo Provisional porque el servicio de software no está ejecutándose en el dispositivo.	Para agregar el dispositivo, asegúrese de que el servicio de software está ejecutándose y vuelva a validar el dispositivo.
SA-0170	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo *nombre_de_dispositivo* debido a que ha ingresado la dirección IP/hostname de una máquina virtual de clúster de escala de Web.	Intente agregar el dispositivo al ingresar el hostname/ dirección IP del clúster de escala de Web.
SA-0136	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo *nombre_de_dispositivo* porque el subtipo de dispositivo que ha seleccionado no es correcto.	Asegúrese de seleccionar el subtipo de dispositivo correcto y vuelva a intentarlo.
SA-30428	SupportAssist Enterprise no puede configurar el Remote Collector *nombre_de_recopilador_remoto* debido a que no se admite la configuración de un recopilador remoto en un sistema Windows.	Asegúrese de que el sistema remoto cuenta con un sistema operativo Linux instalado e inténtelo de nuevo.
SA-30438 SA-30442	SupportAssist Enterprise no puede agregar el Remote Collector *nombre_de_recopilador_remoto* porque la expresión de hostname proporcionada *expresión_de_hostname* coincide con la expresión de hostname de otro Remote Collector.	Proporcione una expresión de hostname que se excluya mutuamente e inténtelo de nuevo.
SA-30439 SA-30441	SupportAssist Enterprise no puede agregar el Remote Collector *nombre_de_recopilador_remoto* porque la expresión de hostname proporcionada *expresión_de_hostname* está duplicada dentro del mismo Remote Collector.	Proporcione una expresión de hostname que se excluya mutuamente e inténtelo de nuevo.
SA-30440	SupportAssist Enterprise no puede agregar el recopilador remoto *nombre_de_recopilador_remoto* porque el script de comprobación previa para el recopilador remoto no se pudo copiar al sistema remoto.	Asegúrese de que el sistema remoto es accesible. Verifique también las credenciales del recopilador remoto e inténtelo de nuevo.
SA-30443	SupportAssist Enterprise no puede editar el recopilador remoto *nombre_de_recopilador_remoto* porque la configuración del recopilador remoto está dañada en el sistema remoto.	Para resolver el problema, elimine el recopilador remoto y vuelva a intentar configurar el controlador remoto.
SA-30444	SupportAssist Enterprise no puede agregar el recopilador remoto *nombre_de_recopilador_remoto* porque la descarga del instalador del recopilador remoto no se ha completado correctamente.	Ejecute la Prueba de conectividad para asegurarse de que la conectividad con el servidor FTP de Dell EMC sea correcta e inténtelo de nuevo.
SA-20620	Support Assist Enterprise no puede actualizar los detalles del host *nombre_de_adaptador* ya que no se ha podido establecer una conexión entre el host y consola de administración.	Compruebe lo siguiente y, luego, vuelva a intentar la operación: • El host que ejecuta la consola de administración debe ser accesible. • Las credenciales del host deben ser válidas y también deben contar con derechos de administrador.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		• El servicio del adaptador debe estar ejecutándose en el host.
SA-20550	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al adaptador *nombre_de_adaptador* porque es posible que el servicio del adaptador no se esté ejecutando.	Asegúrese de que el servicio del adaptador se está ejecutando en el host.
SA-20666	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al adaptador *nombre_de_adaptador* porque no se ha podido establecer una conexión entre el host y la consola de administración.	Compruebe lo siguiente y, luego, vuelva a intentar la operación: • El sistema donde está configurada la consola de administración debe ser accesible desde el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise. • Si las credenciales de la consola de administración han cambiado, actualice las credenciales del adaptador en SupportAssist Enterprise.
SA-20070	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al adaptador *nombre_de_adaptador* porque las credenciales del adaptador son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios.	Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentarlo: • Las credenciales del adaptador deben ser correctas. • Las credenciales del adaptador deben contar con privilegios de administrador.
SA-20075	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al adaptador *nombre_de_adaptador* debido a un error desconocido.	Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentarlo: • Si las credenciales del sistema en el que está configurado el adaptador han cambiado, actualice las credenciales del adaptador en SupportAssist Enterprise. • Los servicios del adaptador deben estar ejecutándose en el sistema donde está configurado el adaptador. • Los servicios de OpenManage Essentials debe estar ejecutándose en el sistema donde está configurado el adaptador.
SA-20090	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al adaptador *nombre_de_adaptador* porque los servicios de OpenManage Essentials no se están ejecutando.	Asegúrese de que los servicios de OpenManage Essentials se están ejecutando en el sistema donde está configurado el adaptador y vuelva a intentarlo.
SA-30414	SupportAssist Enterprise no puede acceder al Remote Collector *nombre_de_recopilador_remoto*.	Asegúrese de lo siguiente: • El servidor que aloja el recopilador remoto debe ser accesible desde el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise. • Los servicios de recopilador remoto deben estar ejecutándose en el servidor que aloja el recopilador remoto.
SA-20605	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador porque el hostname/dirección IP *hostname/dirección IP* es inválida o inaccesible.	Asegúrese de que el hostname/la dirección IP es válida y accesible, y luego intente configurar el adaptador.
SA-20610	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador para el host *hostname/dirección IP* porque las credenciales son incorrectas.	Asegúrese de que las credenciales del host son correctas y luego intente configurar el adaptador.
SA-20615 SA-20620	SupportAssist Enterprise no puede realizar un inventario de los dispositivos a través del adaptador porque no se ha podido establecer una conexión con el host/la consola de administración.	Asegúrese de lo siguiente y, luego, vuelva a intentar la operación: • El host que ejecuta la consola de administración debe ser accesible. • Las credenciales del host deben ser válidas y también deben contar con derechos de administrador. • Los servicios de *consola de administración de sistemas* deben estar ejecutándose en el host.

Tabla 72. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-20625	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador en el host *hostname/dirección IP* porque el sistema operativo no es compatible.	Para obtener más información sobre los sistemas operativos que admiten la configuración *nombre_de_adaptador*, consulte la Ayuda en línea.
SA-20634 SA-20644 SA-20646 SA-20648 SA-20650 SA-20652 SA-20656 SA-20658 SA-20660	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador *nombre_de_adaptador* en el host *hostname/dirección IP* porque no cumple con ciertos requisitos.	Asegúrese de lo siguiente y luego intente configurar el adaptador: ● El host que ejecuta la consola de administración debe ser accesible y también debe tener más de 500 MB de espacio libre en el disco duro. ● El puerto *x* debe estar abierto en el host. ● La *consola de administración de sistemas* debe estar instalada en el host. ● Los servicios de *consola de administración de sistemas* deben estar ejecutándose en el host.
SA-20654	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador *nombre_de_adaptador* en el host *hostname/dirección IP* debido a que los servicios no se están ejecutando.	Asegúrese de que los servicios de la *consola de administración de sistemas* se están ejecutando en el host y luego intente configurar el adaptador.
SA-20662	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador *nombre_de_adaptador* porque el archivo instalador del adaptador no está disponible en la ubicación predeterminada.	Vuelva a instalar SupportAssist Enterprise y luego intente configurar el adaptador.
SA-20664	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador *nombre_de_adaptador* porque la instalación de otro adaptador está en progreso.	Intente configurar el adaptador después de que se haya completado la instalación del otro adaptador.
SA-20666	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al adaptador *nombre_de_adaptador*.	Asegúrese de lo siguiente: ● El sistema donde está configurada la consola de administración debe ser accesible desde el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise ● Si las credenciales de la consola de administración han cambiado, actualice las credenciales del adaptador en SupportAssist Enterprise

22

Recursos y documentos relacionados

Además de esta guía, puede acceder a los siguientes documentos que proporcionan más información sobre SupportAssist Enterprise y otros productos relacionados.

Tabla 73. Documentos relacionados

Título del documento	Cómo acceder al documento
Ayuda en línea de SupportAssist Enterprise, versión 1.2	Haga clic en el icono de ayuda que aparece en la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.
Guía de configuración rápida de SupportAssist Enterprise, versión 1.2	1. Visite https://www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Haga clic en **SupportAssist Enterprise, versión 1.2**. 3. Haga clic en **Manuales**.
Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 1.2	
Elementos que se pueden informar de SupportAssist Enterprise, versión 1.2	
Notas de la versión de SupportAssist Enterprise, versión 1.2	
OpenManage Server Administrator Installation Guide (Guía de instalación de OpenManage Server Administrator)	Visite www.dell.com/openmanagemanuals y haga clic en **OpenManage Server Administrator**.
OpenManage Server Administrator User's Guide (Guía del usuario de OpenManage Server Administrator)	
iDRAC User's Guide (Guía del usuario de iDRAC)	Visite www.dell.com/idracmanuals.
SupportAssist en la 14ª generación de servidores PowerEdge de Dell EMC	Visite la página iDRAC Dell TechCenter .
Recopilaciones de SupportAssist en la 14ª generación de servidores PowerEdge de Dell EMC	Visite la página iDRAC Dell TechCenter .
Guía del usuario de TechDirect para informes de ProSupport Plus	1. Visite https://www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Haga clic en **Informes de ProSupport Plus**. 3. Haga clic en **Manuales**.

Tutoriales en vídeo

Puede acceder a los siguientes tutoriales en vídeo para obtener información acerca de las funciones de SupportAssist Enterprise. Para acceder a los tutoriales en video, visite la lista de reproducción de SupportAssist Enterprise en el canal de soporte de Dell EMC, en YouTube.

- SupportAssist Enterprise: Instalación y registro (Windows)
- 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
- 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
- SupportAssist Enterprise: Creación de regla de detección de dispositivos
- SupportAssist Enterprise: Administración de alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect
- SupportAssist Enterprise: Realización de búsqueda exhaustiva

Comunidad SupportAssist

También puede encontrar tutoriales en video, preguntas entre pares, guías del usuario y más información útil en el foro de la comunidad de SupportAssist Enterprise, en https://www.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 en una de las siguientes formas:

- Mediante los siguientes enlaces:
  - Para consultar documentos de Dell EMC Enterprise Systems Management, Dell EMC Remote Enterprise Systems Management y Dell EMC Virtualization Solutions, visite www.dell.com/esmmanuals
  - Para consultar documentos de Dell EMC OpenManage, visite www.dell.com/openmanagemanuals
  - Para documentos de iDRAC, visite www.dell.com/idracmanuals
  - Para consultar documentos de Dell EMC OpenManage Connections Enterprise Systems Management, visite www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement
  - Para consultar documentos de Dell EMC Serviceability Tools, visite https://www.dell.com/serviceabilitytools
- En el sitio web de asistencia de Dell EMC:
  1. Vaya a https://www.dell.com/support.
  2. Haga clic en **Examinar todos los productos**.
  3. En la página **Todos los productos**, haga clic en **Software** y luego haga clic en el vínculo requerido de lo siguiente:
     - **Análisis**
     - **Administración de sistemas cliente**
     - **Aplicaciones empresariales**
     - **Administración de sistemas empresariales**
     - **Mainframe**
     - **Sistemas operativos**
     - **Soluciones para el sector público**
     - **Herramientas de servicio**
     - **Asistencia**
     - **Utilidades**
     - **Soluciones de virtualización**
  4. Para ver un documento, haga clic en el producto requerido y, luego, en la versión requerida.
- Mediante los motores de búsqueda:
  - Escriba el nombre y la versión del documento en el cuadro de búsqueda.

Cómo ponerse en contacto con Dell

Requisitos previos

NOTA: Si no tiene una conexión a Internet activa, puede encontrar información de contacto en su factura de compra, en su albarán de entrega, en su recibo o en el catálogo de productos Dell.

Sobre esta tarea

Dell proporciona varias opciones de servicio y asistencia en línea y por teléfono. La disponibilidad varía según el país y el producto y es posible que algunos de los servicios no estén disponibles 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.