

# SupportAssist Enterprise, versión 1.0

Guía del usuario

## 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.

# Tabla de contenido

<b>Capítulo 1: Visión general</b> .....	<b>8</b>
Descripción general de los tipos de dispositivos admitidos.....	8
Cómo funciona SupportAssist Enterprise.....	9
Capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles con contratos de servicio de Dell.....	10
Datos recopilados por SupportAssist Enterprise.....	11
<b>Capítulo 2: Introducción a SupportAssist Enterprise</b> .....	<b>12</b>
Configuración de SupportAssist Enterprise para el sistema local.....	12
Configuración de SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos.....	13
Evaluación de SupportAssist Enterprise.....	13
Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.....	14
Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise.....	14
Requisitos de hardware.....	14
Requisitos de software.....	15
Requisitos de red.....	16
Instalación de SupportAssist Enterprise.....	17
Instalación de SupportAssist Enterprise (Windows).....	17
Instalación de SupportAssist Enterprise (Linux).....	19
Instalación de SupportAssist Enterprise en modo silencioso (Linux).....	20
Migración a SupportAssist Enterprise.....	21
Migración a SupportAssist Enterprise (Windows).....	21
Migración a SupportAssist Enterprise (Linux).....	21
Uso de SupportAssist Enterprise sin registrar.....	22
Registro de SupportAssist Enterprise.....	23
Configuración de un sistema SELinux habilitado para recibir alertas.....	25
Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.....	26
Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise.....	26
Cómo cerrar sesión en SupportAssist Enterprise.....	27
<b>Capítulo 3: Cómo agregar dispositivos</b> .....	<b>28</b>
Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables.....	28
Cómo agregar un único dispositivo.....	29
Cómo agregar un servidor o hipervisor.....	29
Cómo agregar una iDRAC.....	32
Cómo agregar un chasis.....	33
Agregar un dispositivo de Dell Networking.....	35
Cómo agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault MD Series.....	36
Agregar un arreglo de almacenamiento de Dell EqualLogic serie PS.....	37
Agregar una solución de almacenamiento de Dell Compellent serie SC.....	38
Agregar un dispositivo de NAS de Dell Fluid File System (FluidFS).....	39
Cómo agregar un dispositivo por duplicación.....	40
Importación de varios dispositivos.....	41
Exportar detalles de dispositivos que no se han importado.....	45
Revalidación de un dispositivo.....	45

<b>Capítulo 4: Visualización de casos y dispositivos.....</b>	<b>47</b>
Visualización de todos los casos de asistencia.....	47
Opciones de administración de casos.....	48
Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas.....	49
Solicitud para reanudar las actividades de asistencia.....	50
Solicitud para cerrar un caso de asistencia.....	50
Visualización del inventario de dispositivos.....	51
Visualización del panel de descripción general del dispositivo.....	51
Delimitación de los datos mostrados.....	52
Filtrado de los datos mostrados.....	53
Borrado del filtro de datos.....	53
Cómo ordenar los datos mostrados.....	53
Comprobación de los casos de asistencia para un dispositivo específico.....	53
<b>Capítulo 5: Agrupación de dispositivos.....</b>	<b>56</b>
Grupos de dispositivos predefinidos.....	57
Visualización de grupos de dispositivos.....	57
Creación de un grupo de dispositivos.....	57
Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos.....	58
Administración de credenciales de un grupo de dispositivos.....	59
Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos.....	60
Edición de detalles de grupos de dispositivos.....	61
Eliminación de un grupo de dispositivos.....	61
<b>Capítulo 6: Acerca del modo de mantenimiento.....</b>	<b>62</b>
Activar o desactivar el modo de mantenimiento a nivel global.....	63
Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo.....	63
<b>Capítulo 7: Mantener la funcionalidad de SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>65</b>
Activación o desactivación del monitoreo de un dispositivo.....	65
Edición de las credenciales de dispositivo.....	66
Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise.....	67
Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise.....	69
Visualización y actualización de la información de contacto.....	70
Configuración de los valores del servidor proxy.....	70
Prueba de conectividad.....	71
Visualización del estado de conectividad.....	72
Realización de la prueba de conectividad.....	72
Probar la funcionalidad de creación de datos.....	72
Borrado del registro de eventos del sistema (SEL).....	73
Actualización automática.....	74
Activar o desactivar las actualizaciones automáticas.....	75
Cómo eliminar un dispositivo.....	75
Suscribirse o desuscribirse de los correos electrónicos con informes de recomendación de servidor de ProSupport Plus.....	76
<b>Capítulo 8: Configuración de notificaciones por correo electrónico.....</b>	<b>78</b>
Configuración de los valores de notificación de correo electrónico.....	78

Configuración de los valores del servidor SMTP.....	79
Tipos de notificaciones por correo electrónico.....	79
<b>Capítulo 9: Configuración de los valores de recolección de datos.....</b>	<b>82</b>
Requisitos previos para la recopilación de información del sistema.....	82
Habilitación y deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema al crear un caso.....	83
Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos...	83
Personalización del programa para la recopilación periódica de información del sistema.....	84
Programa predeterminado para la recopilación de información del sistema.....	85
Desactivar la recopilación periódica de información del sistema de dispositivos específicos.....	85
Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad.....	86
Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información sobre el software y del registro del sistema.....	87
<b>Capítulo 10: Visualización de recopilaciones.....</b>	<b>88</b>
Visualización de una recopilación desde la página Dispositivos.....	88
Ver una recopilación desde la página Recopilaciones.....	89
Visor de configuración.....	90
Vistas de datos.....	91
Tipos de registro.....	91
Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores.....	92
Descarga y visualización de una recopilación de varios dispositivos.....	94
Visor de configuraciones de varios dispositivos.....	95
<b>Capítulo 11: Uso de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema.....</b>	<b>96</b>
Configuración de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema.....	96
Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo.....	97
Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde varios dispositivos.....	98
Carga de una recopilación.....	99
Cómo cargar una recopilación de un sitio desconectado.....	100
<b>Capítulo 12: Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>102</b>
Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise.....	102
Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios.....	104
Cómo agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise (Windows).....	104
Agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist (Linux).....	104
<b>Capítulo 13: Configuración manual de los ajustes de SNMP.....</b>	<b>106</b>
Configurar manualmente el destino de alertas de un servidor.....	106
Cómo configurar manualmente el destino de las alertas de un servidor mediante el archivo de secuencia de comandos (Windows).....	106
Cómo configurar manualmente el destino de las alertas de un servidor (Windows).....	107
Cómo configurar manualmente el destino de las alertas de un servidor mediante el archivo de secuencia de comandos (Linux).....	108
Configuración manual del destino de alerta de un servidor (Linux).....	109
Configuración manual del destino de las alertas de iDRAC mediante la interfaz web.....	109
Configuración manual del destino de las alertas de un chasis mediante la interfaz web.....	110
Configuración manual del destino de alerta de un dispositivo de red.....	110
<b>Capítulo 14: Otra información útil.....</b>	<b>112</b>

Supervisión de problemas de hardware de los servidores.....	112
Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente.....	113
Asistencia para configurar automáticamente los valores de SNMP.....	114
Correlación de dispositivos.....	114
Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados.....	114
Compatibilidad con servidores OEM de Dell.....	115
Instalación de Net-SNMP (solo Linux).....	115
Cómo configurar el acceso sudo para SupportAssist Enterprise (Linux).....	115
Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist Enterprise y el servidor SupportAssist.....	116
Acceder a los registros de aplicación de SupportAssist Enterprise.....	116
Manejo de tormenta de eventos.....	117
Acceso a la ayuda contextual.....	117
Visualización de la información del producto SupportAssist Enterprise.....	117
Desinstalar SupportAssist Enterprise.....	117
Desinstalación de SupportAssist Enterprise (Windows).....	118
Desinstalación de SupportAssist Enterprise (Linux).....	118
Desinstalar SupportAssist Enterprise en modo silencioso (Linux).....	119
Identificación de la generación de un servidor Dell PowerEdge.....	119

**Capítulo 15: Solución de problemas..... 120**

Instalación de SupportAssist Enterprise .....	120
Registro de SupportAssist Enterprise.....	121
Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.....	121
Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise .....	121
No se ha podido agregar el dispositivo.....	122
Importación de varios dispositivos.....	124
OMSA no está instalado.....	124
SNMP no configurada.....	124
Nueva versión de OMSA disponible.....	125
No se puede configurar SNMP.....	125
No se ha podido comprobar la configuración de SNMP.....	125
No se ha podido instalar OMSA.....	125
No se pudo comprobar la versión de OMSA.....	126
OMSA no compatible.....	126
No se puede conectar con el dispositivo.....	126
No se ha podido recopilar información del sistema.....	127
No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema.....	129
No se ha podido exportar la recopilación.....	129
No se ha podido enviar la información del sistema.....	129
Ha fallado la autenticación.....	129
La limpieza del registro de eventos del sistema ha fallado.....	130
Limpieza del registro de eventos del sistema mediante iDRAC.....	130
Limpieza del registro de eventos del sistema mediante OMSA.....	131
Modo de mantenimiento.....	131
Actualización automática.....	131
No se pueden editar las credenciales del dispositivo.....	131
Creación de casos automática.....	132
Tareas programadas.....	133
Servicio SupportAssist.....	133

Comprobación del estado del servicio de SupportAssist (Windows).....	133
Comprobación del estado del servicio SupportAssist (Linux).....	134
Otros servicios.....	134
Seguridad.....	134
<b>Capítulo 16: Interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>135</b>
Asistente de registro de SupportAssist Enterprise.....	136
Bienvenido.....	137
Configuración de proxy.....	137
Registro.....	137
Resumen.....	138
Página Inicio de sesión.....	138
Página Casos.....	138
Página Dispositivos.....	140
Ventana Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos.....	144
Panel Importación de dispositivos.....	147
Panel de descripción general del dispositivo.....	148
Ventana Recopilación de varios dispositivos.....	149
Panel Recopilación de varios dispositivos.....	149
Página Grupos de dispositivos.....	149
Administrar dispositivos.....	150
Administrar credenciales.....	150
Administrar contactos.....	151
Modificar/Eliminar grupo de dispositivos.....	152
Página Recopilaciones.....	152
Panel de descripción general de la recopilación.....	153
Ajustes.....	153
Programas de recopilación.....	153
Configuración de proxy.....	154
Preferencias.....	155
Información de contacto.....	157
Configuración SMTP.....	158
Prueba de conectividad de red.....	158
Prueba de SupportAssist Enterprise.....	159
<b>Capítulo 17: Apéndice de código de error.....</b>	<b>161</b>
<b>Capítulo 18: Recursos y documentos relacionados.....</b>	<b>174</b>
Acceso a documentos desde el sitio de asistencia de Dell EMC.....	175
Cómo ponerse en contacto con Dell.....	175

# Visión general

Dell EMC SupportAssist Enterprise es una aplicación que automatiza el soporte técnico para sus dispositivos de redes, almacenamiento y servidor de Dell. SupportAssist Enterprise supervisa sus dispositivos Dell y detecta posibles problemas de hardware proactivamente. Cuando se detecta un problema de hardware, SupportAssist Enterprise abre automáticamente un caso de soporte con el soporte técnico de Dell y envía una notificación por correo electrónico. Asimismo, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente los datos necesarios para solucionar el problema y los envía de forma segura al soporte técnico de Dell. Los datos recopilados ayudan al soporte técnico de Dell a proporcionarle una experiencia de soporte mejorada, personalizada y eficaz. La funcionalidad de SupportAssist Enterprise también incluye una respuesta proactiva de parte del soporte técnico de Dell para ayudarle a resolver el problema.

**NOTA:** SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware que se produzcan en el servidor Dell y los dispositivos de Dell Networking. Para los dispositivos de almacenamiento de Dell, SupportAssist Enterprise solo puede recopilar y enviar la información del sistema.

**NOTA:** Las capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles para un dispositivo varían en función del contrato de servicio de Dell. Las principales capacidades de SupportAssist Enterprise solo están disponibles para los dispositivos con un contrato de servicio activo ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex 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](#).

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

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

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

## Referencias relacionadas

[Datos recopilados por SupportAssist Enterprise](#) en la página 11

## Temas:

- [Descripción general de los tipos de dispositivos admitidos](#)
- [Cómo funciona SupportAssist Enterprise](#)
- [Capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles con contratos de servicio de Dell](#)
- [Datos recopilados por SupportAssist Enterprise](#)

## Descripción general de los tipos de dispositivos admitidos

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

**NOTA:** SupportAssist Enterprise puede no ser compatible con todos los modelos de dispositivos de un tipo de dispositivo admitido. Para obtener la lista completa de los tipos y modelos de dispositivos compatibles, consulte la *Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0* en <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

- Servidores
  - Servidores Dell PowerEdge de 9ª a 13ª generación
  - Servidores Dell PowerEdge serie C
  - Serie XC de Dell de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web

- Soluciones escalables de centro de datos Dell
- Dispositivos Dell PowerVault NX
- Dispositivos Dell PowerVault DL
- Servidores Dell OEM-ready
- Almacenamiento
  - Arreglos de almacenamiento Dell EqualLogic
  - Arreglos de almacenamiento de la serie Dell PowerVault MD
  - Arreglos de almacenamiento Dell Compellent
  - Dispositivos de almacenamiento conectado en red (NAS) de Dell
- Redes
  - Conmutadores Dell PowerConnect
  - Conmutadores Dell Force10
  - Switches de Dell Networking
  - Conmutadores Dell Networking serie X
  - Controladoras inalámbricas Dell Networking serie Mobility
- Chasis
  - Dell PowerEdge FX2/FX2s
  - Dell PowerEdge VRTX
  - Dell PowerEdge M1000e

### Referencias relacionadas

Identificación de la [generación de un servidor Dell PowerEdge](#) en la página 119

## 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. El soporte técnico de Dell utiliza la información del sistema para solucionar problemas y proporcionar la solución adecuada.

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

**NOTA:** Para disfrutar de las prestaciones de creación automática de casos y recolección de datos de SupportAssist Enterprise, debe completar el proceso de registro. Si no completa el registro, solo podrá utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación y la carga de datos de sus dispositivos a Dell. Para obtener más información sobre las restricciones aplicables al usar SupportAssist Enterprise sin realizar el registro, consulte [Uso de SupportAssist Enterprise sin registrar](#) en la página 22.

**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 derecho activo y si el tipo de alerta y el número de las alertas recibidas desde el dispositivo coincide con los criterios predefinidos para la creación de casos de asistencia. Para obtener más información acerca de cómo SupportAssist Enterprise procesa las alertas y crea casos de soporte automáticamente, consulte el documento técnico *Política de alertas de Dell SupportAssist* en <https://www.Dell.com/SupportAssistGroup>.

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

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

La siguiente tabla proporciona una comparación de las capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles con los contratos de servicio ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center o ProSupport One for Data Center.

**NOTA:** Completar el registro es un requisito previo para poder recibir todos los beneficios 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**

Funcionalidad de SupportAssist Enterprise	Descripción	Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One for Data Center
Detección proactiva de errores de hardware	SupportAssist Enterprise recibe alertas para eventos de hardware que se producen en dispositivos supervisados y determina proactivamente si las alertas indican un error de hardware.	✓	✓	✓
Detección predictiva de errores de hardware*	El análisis inteligente de datos recopilados a partir de un dispositivo supervisado se utiliza para predecir errores de hardware que puedan producirse en el futuro.	✗	✗	✓
Recolección de datos automatizada	Los datos necesarios para solucionar un error de hardware se recopilan automáticamente desde el dispositivo supervisado y se envían de forma segura a Dell.	✓	✓	✓
Creación automatizada de casos de soporte	Cuando se detecta una falla de hardware, proactivamente o predictivamente, se crea automáticamente una solicitud de servicio a través del soporte técnico de Dell.	✗	✓	✓
Notificación automatizada por correo electrónico	Se envía automáticamente una notificación por correo electrónico sobre el problema o sobre el caso de asistencia a los contactos de SupportAssist Enterprise principales y secundarios de su empresa.	✗	✓	✓
Respuesta proactiva del soporte técnico de Dell	Un agente de soporte técnico de Dell se pone en contacto con usted proactivamente para hablar sobre el caso de soporte 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 soporte técnico de Dell determina que se debe reemplazar una pieza para resolver el problema, se envía una pieza de reemplazo con su consentimiento.	✗	✓	✓
Informes ProSupport Plus	Los datos recopilados periódicamente por SupportAssist Enterprise 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.	✗	✗	✓

**NOTA:** SupportAssist Enterprise también detecta problemas de hardware en los dispositivos con contrato de servicio de hardware básico 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 fallas de hardware se aplica únicamente a los discos duros, backplanes y expansores de servidores Dell PowerEdge de 12.ª y 13.ª generación que incluyen PowerEdge RAID Controller (PERC) de serie 5 a 9. La detección predictiva de errores de hardware solo está disponible cuando SupportAssist Enterprise está configurado para recopilar y enviar información del sistema periódicamente a Dell desde los dispositivos.

## Datos recopilados por SupportAssist Enterprise

SupportAssist supervisa continuamente los datos 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 dato personal que se recopile o visualice involuntariamente será tratado de acuerdo a la Política de privacidad de Dell correspondiente, disponible para revisión en <https://www.Dell.com/privacy>.

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

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

También puede acceder a los datos recopilados por SupportAssist Enterprise y visualizarlos. Para obtener información sobre cómo ver los datos recolectados, consulte [Visualización de una recopilación desde la página Dispositivos](#) en la página 88.

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila datos de todos los dispositivos, independientemente del contrato de servicio de los dispositivos, y los envía de forma segura a Dell. La recopilación de datos se escalona y los datos se recopilan de 10 dispositivos a la vez. Para obtener información sobre la frecuencia predeterminada de la recolección de datos, consulte [Programa predeterminado para la recopilación de información del sistema](#) en la página 85.

**NOTA:** Si la política de seguridad de la empresa restringe el envío de algunos de los datos recopilados fuera de la red de la empresa, puede configurar SupportAssist Enterprise para excluir la recopilación de determinados datos de los dispositivos. Para obtener información sobre cómo excluir la recopilación de ciertos datos, consulte [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad](#) en la página 86 y [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información sobre el software y del registro del sistema](#) en la página 87.

**NOTA:** Para obtener más información sobre los datos recopilados por SupportAssist Enterprise y cómo Dell utiliza los datos recopilados, consulte el documento técnico *Consideraciones de seguridad de Dell SupportAssist* en <https://www.Dell.com/SupportAssistGroup>.

# Introducción a SupportAssist Enterprise

Dell EMC SupportAssist Enterprise automatiza el soporte técnico de Dell para sus dispositivos Dell. Dependiendo de sus necesidades, puede instalar SupportAssist Enterprise y configurarlo para automatizar el soporte técnico 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
- Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise.
- Instalación 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. Realice una de las siguientes acciones:
  - Instale SupportAssist Enterprise. Consulte [Instalación de SupportAssist Enterprise](#).
  - Si ya está utilizando Dell SupportAssist para servidores, migre a SupportAssist Enterprise. Consulte [Migración a SupportAssist Enterprise](#).
4. (Opcional) Complete el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).
 

**PRECAUCIÓN:** Para poder disfrutar de todos los beneficios que ofrece SupportAssist Enterprise es necesario registrarse. 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. 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 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en el sistema local. Consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
  - b. Configure los valores de SNMP del sistema local. Consulte [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).
  - c. Habilite SupportAssist Enterprise para que pueda supervisar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el sistema local. Consulte [Habilitación o deshabilitación de la supervisión de un dispositivo](#).
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 se enumeran en [Configuración básica](#).
2. (Opcional) Si desea administrar un conjunto de dispositivos como un grupo, cree uno o varios grupos de dispositivos en función de sus preferencias. Consulte [Agrupación de dispositivos](#).
3. Agregue dispositivos en SupportAssist Enterprise. Consulte [Cómo agregar dispositivos](#).
4. (Opcional) Si su empresa utiliza un servidor SMTP (servidor de correo electrónico), configure los valores del servidor SMTP en SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración de los valores del servidor SMTP](#).

## Evaluación de SupportAssist Enterprise

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

### Evaluación de la funcionalidad de supervisión

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

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

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

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

### Evaluación de la funcionalidad de recolección de datos

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 recopilados por SupportAssist Enterprise de los dispositivos, consulte [Datos recopilados por SupportAssist Enterprise](#).

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

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

- Puede deshabilitar la recopilación de información de identidad de todos los dispositivos. Consulte [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad](#).
- Puede deshabilitar la recopilación de información del software y del registro del sistema de todos los dispositivos. Consulte [Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información sobre el software y del registro del sistema](#).
- Puede deshabilitar la recopilación periódica de la información del sistema de todos los dispositivos. Consulte [Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos](#).
- Puede desactivar la recopilación periódica de información del sistema desde dispositivos específicos. Consulte [Desactivar la recopilación periódica de la información del sistema de dispositivos específicos](#).
- 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](#).

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

# Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise

## Requisitos previos

El sistema debe tener conexión a Internet.

## Sobre esta tarea

La instalación de SupportAssist Enterprise es soportada en un servidor Dell PowerEdge con 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 enlace **Más información** que aparece bajo **SupportAssist para servidores, almacenamiento y redes**. Se muestra la página **SupportAssist para servidores, almacenamiento y redes**.
3. En la sección **Descargas**, en **SupportAssist Enterprise**, realice una de las siguientes acciones en función en el paquete de instalación que desea descargar:
  - Para el paquete de instalación de Windows, haga clic en el vínculo **Windows Management Server**.
  - Para el paquete de instalación de Linux, haga clic en el vínculo **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.

# 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 de SupportAssist Enterprise que desea utilizar: solo recopilación de datos o supervisión y recolección de datos
- Puede instalar SupportAssist Enterprise en cualquier servidor Dell PowerEdge (de la 9.ª a la 13.ª generación).

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

**Tabla 2. Requisitos de hardware**

Hardware	Para la recolección de datos solo de un único dispositivo	Para la supervisión y recolección de datos de hasta 20 dispositivos	Para la supervisión y recolección de datos de hasta 100 dispositivos	Para la supervisión y recolección de datos de hasta 300 dispositivos
Procesador	1 núcleo	2 núcleos	4 núcleos	4 núcleos
Memoria instalada (RAM)	4 GB	4 GB	8 GB	8 GB

**Tabla 2. Requisitos de hardware (continuación)**

Hardware	Para la recolección de datos solo de un único dispositivo	Para la supervisión y recolección de datos de hasta 20 dispositivos	Para la supervisión y recolección de datos de hasta 100 dispositivos	Para la supervisión y recolección de datos de hasta 300 dispositivos
Disco duro (espacio libre)	1 GB	4 GB	12 GB	32 GB

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

## Requisitos de software

Puede instalar SupportAssist Enterprise en un servidor de Dell PowerEdge que ejecute un sistema operativo Windows o Linux. Después de la instalación de SupportAssist Enterprise, puede ver la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise utilizando un navegador 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 2008 SP2 Standard, Enterprise y Datacenter
- Windows Server 2012 R2 Standard y Datacenter
- Windows Server 2012 Standard, Essentials y Datacenter
- Windows Server 2016 Standard, Essentials y Datacenter
- Small Business Server 2008 Essentials y Standard
- Small Business Server 2011 Essentials y Standard

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

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

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

#### Sistemas operativos Linux


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


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

## Requisitos del navegador web

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

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

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

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

## Requisitos de red

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

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

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

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

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

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

**Tabla 4. Requisitos de puerto de red en dispositivos remotos**

Tipo de dispositivo	Puerto	Uso
Servidor/ Hipervisor	22	Para agregar un dispositivo remoto que ejecuta un sistema operativo Linux y para recopilar información del sistema
	135	Para agregar un dispositivo remoto que ejecuta un Windows (WMI) y para recopilar información del sistema
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
	443	Capa de conectores 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 conectores seguros (SSL) y de WS-Man
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
EqualLogic	22	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
PowerVault	2463	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
Compellent	443	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
Fluid File System (FluidFS)	22 y 44421	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
Redes	22	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local
Chasis	22	Para agregar el dispositivo y recopilar información del sistema
	161	Para reenviar alertas (capturas SNMP) al sistema local

## Instalación de SupportAssist Enterprise

### Sobre esta tarea

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

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

## Instalación de SupportAssist Enterprise (Windows)

### Requisitos previos

- Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise para los sistemas operativos Windows. Consulte [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise](#).
- Inicie sesión en el sistema con 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**.

**i** **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**.

**i** **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 que SupportAssist Enterprise recopila de dispositivos supervisados y seleccione **Acepto**.

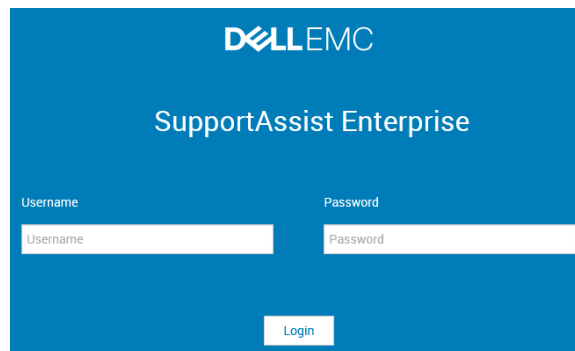
4. Lea el **Acuerdo de licencia de usuario final de Dell**, seleccione **Acepto** y, a continuación, haga clic en **Instalar**.

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

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

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

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



**Ilustración 1. Página Inicio de sesión**

**i** **NOTA:** Si la inicialización del servicio **Dell SupportAssist** tarda más de lo esperado, se mostrará un mensaje de error. Si se presenta este problema, cierre el 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](#).

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

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

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

## Siguientes pasos

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

**⚠ PRECAUCIÓN:** Para poder disfrutar de todos los beneficios que ofrece SupportAssist Enterprise es necesario registrarse. 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. 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 (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 14.
- 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 \(solo Linux\)](#) en la página 115.  
**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 14.

### 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:
  - Ingrese `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin` y presione Entrar.
  - Ingrese `chmod +x supportassist_1.x.x.bin` y presione Entrar.
4. Ingrese `./supportassist_1.x.x.bin` y presione Entrar.  
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.  
Una vez finalizada la instalación, se abre la página de inicio de sesión de **SupportAssist Enterprise** en una 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 26.
- 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`


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

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

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


### Siguientes pasos

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

 **PRECAUCIÓN:** Para poder disfrutar de todos los beneficios que ofrece SupportAssist Enterprise es necesario registrarse. 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. SupportAssist Enterprise no podrá supervisar los problemas de hardware en sus dispositivos ni recopilar automáticamente la información del sistema hasta que se haya completado el registro.

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

### Requisitos previos


- Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise para los sistemas operativos Linux.
- Inicie sesión en el sistema con privilegios raíz.
- Net-SNMP debe estar instalado en el sistema. Para obtener información sobre la instalación de Net-SNMP, consulte [Instalación de Net-SNMP \(solo Linux\)](#) en la página 115.
-  **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 14.

### 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:
  - Ingrese `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin` y presione Entrar.
  - Ingrese `chmod +x supportassist_1.x.x.bin` y presione Entrar.
4. Ingrese `./supportassist_1.x.x.bin silent` y presione Entrar.

### 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:** Para poder disfrutar de todos los beneficios que ofrece SupportAssist Enterprise es necesario registrarse. 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. 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.

# Migración a SupportAssist Enterprise

Si ya está utilizando Dell SupportAssist para servidores, puede migrar a SupportAssist Enterprise. Cuando se realiza una migración a SupportAssist Enterprise, se migran los dispositivos, los casos, las recopilaciones, los grupos de usuario y los ajustes. Antes de iniciar el proceso de migración, descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise para Windows o Linux, según el sistema operativo que esté instalado en el servidor. En las siguientes secciones, se proporciona la información necesaria para migrar desde SupportAssist para servidores a SupportAssist Enterprise.

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

## Migración a SupportAssist Enterprise (Windows)

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

### Requisitos previos

Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise para los sistemas operativos Windows. Consulte [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise](#) en la página 14.

### 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. Los dispositivos que se han añadido en SupportAssist para servidores se muestran en la página **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 26.

## Migración a SupportAssist Enterprise (Linux)

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

### Requisitos previos

Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise para los sistemas operativos Linux. Consulte [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise](#) en la página 14.

### 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:
  - Ingrese `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin` y presione Entrar.
  - Ingrese `chmod +x supportassist_1.x.x.bin` y presione Entrar.
4. Ingrese `./supportassist_1.x.x.bin` y presione Entrar.
 

**i** **NOTA:** Si desea actualizar SupportAssist Enterprise de manera silenciosa, ingrese `./supportassist_1.x.x.bin silent` y presione Entrar.

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

**i** **NOTA:** Si la inicialización del servicio **Dell SupportAssist** tarda más de lo esperado, se mostrará un mensaje de error. Si se presenta este problema, cierre el 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 26.

**i** **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**

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

  - Inicie sesión en el sistema local y acceda a la siguiente dirección web utilizando un navegador web: **http://localhost:9099/SupportAssist**
7. Escriba el nombre de usuario y la contraseña de un usuario con privilegios raíz en el sistema donde SupportAssist Enterprise está instalado y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.

## Uso de SupportAssist Enterprise sin registrar

Registrar SupportAssist Enterprise es un requisito previo para poder disfrutar de todos los beneficios 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 5. Disponibilidad de prestaciones o funciones sin registro**

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

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

# Registro de SupportAssist Enterprise

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

**PRECAUCIÓN:** Para poder disfrutar de todos los beneficios que ofrece SupportAssist Enterprise es necesario registrarse. 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. 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 Dell SupportAssist Enterprise** lo guía a través de la configuración de los ajustes del servidor proxy (si corresponde) hasta completar el 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 a fin de abrir el **Asistente para el registro de Dell SupportAssist Enterprise**.

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

## Pasos

1. En la página **Bienvenido**, haga clic en **Siguiente**.  
SupportAssist Enterprise comprueba la conectividad a Internet.
  - Si SupportAssist Enterprise puede conectarse a Internet, se muestra la página **Registro**.
  - Si SupportAssist Enterprise no 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 conexión 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 continúa, póngase en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.

### Ilustración 3. Página Registro

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

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

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

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

4. Haga clic en **Siguiente**.

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

5. Haga clic en **Finalizar**.

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

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

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

### Siguientes pasos

- Para permitir que SupportAssist Enterprise cree automáticamente un caso de asistencia si se produce algún problema de hardware en el sistema local:

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](#).

## 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 activado de manera predeterminada en los siguientes sistemas operativos:

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

### Pasos

1. Abra la ventana de terminal y cree un archivo de política denominado `supportassistpolicy.te`.
2. Abra el archivo de 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. Ingrese `checkmodule -M -m -o supportassistpolicy.mod supportassistpolicy.te` y presione Entrar.

- Ingrese `semodule_package -o supportassistpolicy.pp -m supportassistpolicy.mod` y presione Entrar.
- Ingrese `semodule -i supportassistpolicy.pp` y presione Entrar.

## 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:
  - Si el servidor tiene un sistema operativo Windows en ejecución, haga doble clic en el icono del escritorio de Dell SupportAssist Enterprise.
  - Abra un navegador web y escriba la dirección en el siguiente formato:

**`http://localhost:9099/SupportAssist`**

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

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

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

**i** **NOTA:** Cuando ingrese la dirección, asegúrese de escribir `SupportAssist` con S y A en mayúscula.

- Si está utilizando Internet Explorer, se muestra el siguiente mensaje: **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, se muestra el siguiente mensaje: **Esta conexión no es confiable**. 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 navegador web.

**i** **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

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

**i** **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](#).

**i** **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`.

- Haga clic en **Inicio de sesión**.

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

**i** **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**.

## Cómo agregar dispositivos

Agregar dispositivos prepara a Dell EMC SupportAssist Enterprise para automatizar el soporte del soporte técnico de Dell para sus dispositivos de 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 manualmente cada dispositivo en SupportAssist Enterprise.

**i** **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 Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0* en <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

Puede agregar dispositivos usando una de las opciones siguientes:

- Agregar un único dispositivo: ingrese los detalles del dispositivo para agregar cada dispositivo de manera individual
- Importar varios dispositivos: agregue varios dispositivos usando un archivo .csv que contenga los detalles de los dispositivos

### Temas:

- [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](#)

## Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables


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

**i** **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 Dell EMC SupportAssist Enterprise, versión 1.0* en <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

**Tabla 6. Selección de un tipo de dispositivo**

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

**Tabla 6. Selección de un tipo de dispositivo (continuación)**

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

## Cómo agregar un único dispositivo

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

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

## Cómo agregar un servidor o hipervisor

### Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo está en ejecución en un sistema operativo Windows, asegúrese de que el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se esté ejecutando en el dispositivo.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
  - El servicio de Secure Shell (SSH) debe estar en ejecución en el dispositivo.
  - Se debe habilitar la autenticación de contraseña de SSH (habilitada de forma predeterminada).
  - El paquete descomprimido debe estar instalado en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo ejecuta VMware ESXi, ESX, Oracle Virtual Machine, Citrix XenServer o Microsoft Hyper-V:
  - El servicio de SSH debe estar en ejecución en el dispositivo.
  - Los puertos 22 y 443 deben estar abiertos en el dispositivo.
- El puerto 1311 debe estar abierto en el dispositivo para la comunicación de OMSA.
- Si el dispositivo se conecta a Internet a través de un servidor proxy, los siguientes puertos deben estar abiertos en el firewall del servidor proxy: 161, 22 (para agregar dispositivos que ejecutan Linux), 135 (para agregar dispositivos que ejecutan Windows) y 1311.
- Revise los requisitos 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 valores SNMP es necesaria para reenviar alertas desde el dispositivo a SupportAssist Enterprise.

## Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.  
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
3. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Servidor/Hipervisor**.

Add single device or Import multiple devices

Single device  
 Multiple devices

**Add single device**  
Enter the IP address or hostname of the device and click **Next**. Depending on the device configuration, additional information may be required.

Select device type: Server / Hypervisor

IP Address / Hostname: 000.000.000.000  
Name (optional): Name

Enable monitoring (may require additional SNMP settings)  
 Configure SNMP settings (required for receiving alerts from the device)  
 Install or upgrade OMSA (required for alert generation and data collection)

Next Cancel

### Ilustración 4. Ventana Agregar dispositivo único

4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.  
**NOTA:** Dell recomienda que introduzca el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
5. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.  
El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
6. Si desea que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, seleccione **Habilitar supervisión, Configurar los valores de SNMP e Instalar/Actualizar OMSA**.  
**NOTA:** Si el registro se completa, de forma predeterminada se seleccionan las opciones **Habilitar supervisión, Configurar los valores SNMP e Instalar/Actualizar OMSA**.  
**NOTA:** Si el registro no se ha completado, al seleccionar la opción **Activar supervisión**, se le pedirá que complete el proceso de registro. Para continuar, puede desactivar la opción **Activar supervisión** o hacer clic en **Registrar** para abrir el asistente de registro.

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

- Deben estar configurados los valores de SNMP del dispositivo para reenviar las capturas (alertas) SNMP al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- La versión recomendada de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) debe estar instalada en el dispositivo.  
Para ayudarle a reunir estas dependencias, SupportAssist Enterprise puede configurar el reenvío de capturas (alertas) SNMP, así como instalar o actualizar OMSA automáticamente en el dispositivo. De este modo, SupportAssist Enterprise puede realizar las siguientes tareas de forma automática:
- Configurar el dispositivo para que reenvíe alertas; asegúrese de que esté seleccionada la opción **Configurar los valores de SNMP**.

- Instalar o actualizar OMSA en el dispositivo; asegúrese de que esté seleccionada la opción **Instalar/Actualizar OMSA**.

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

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

7. Haga clic en **Siguiente**.

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

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

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

- Derechos de administrador local o de administrador de dominio y acceso de WMI en el dispositivo (si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Windows)
- Derechos de raíz o usuario sudo (si el dispositivo utiliza un sistema operativo Linux). Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Para obtener información sobre cómo configurar el usuario sudo, consulte [Cómo configurar el acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) en la página 115.

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

Ejemplo de nombre de usuario de Linux: root

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

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

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

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

10. Haga clic en **Finalizar**.



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


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


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

**NOTA:** La instalación de OMSA no es compatible con los dispositivos que ejecutan CentOS, Oracle Virtual Machine y Oracle Enterprise Linux. Cuando se agregan estos dispositivos con el **Tipo de dispositivo** como **Servidor/hipervisor**, SupportAssist Enterprise solo puede recopilar y cargar información del sistema. Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise estos dispositivos en busca de problemas de hardware, agregue estos dispositivos seleccionando el **Tipo de dispositivo** como **iDRAC**. Para obtener más información sobre cómo agregar una iDRAC, consulte [Cómo agregar una iDRAC](#) en la página 32.

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 **Más tareas** disponible en el panel de descripción general del dispositivo.

## Siguientes pasos

(Opcional) También puede agregar el servidor en SupportAssist Enterprise mediante los detalles de la iDRAC. En este caso, SupportAssist Enterprise correlaciona automáticamente las alertas y la recopilación de información del sistema tanto desde el sistema operativo como de la iDRAC. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar una iDRAC, consulte [Cómo agregar una iDRAC](#) en la página 32. Para obtener más información sobre cómo SupportAssist Enterprise correlaciona la información de los dispositivos, consulte [Correlación de dispositivos](#) en la página 114.

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](#) en la página 45.

## Referencias relacionadas

[Agregar un único dispositivo](#) en la página 144

# 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.<sup>a</sup> o 13.<sup>a</sup> generación (iDRAC7 o iDRAC8). Para obtener más información sobre cómo identificar la generación de un servidor PowerEdge, consulte [Identificación de la generación de un servidor Dell PowerEdge](#) en la página 119.
- 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.
- La licencia de 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.<sup>a</sup> y 13.<sup>a</sup> generación de Dell. Al agregar el dispositivo, puede permitir que SupportAssist Enterprise configure automáticamente los valores de SNMP del dispositivo. La configuración de los valores SNMP es necesaria para reenviar alertas desde el dispositivo a SupportAssist Enterprise.


## Pasos



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

- Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.
- Escriba el nombre de usuario de administrador de iDRAC y la contraseña en los campos adecuados y haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.  
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
- 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 los grupos de dispositivos predefinidos, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
- Haga clic en **Finalizar**.  
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
- Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

 **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 **Más tareas** disponible en el panel de descripción general del dispositivo.

## Siguientes pasos

(Opcional) También puede agregar el servidor en SupportAssist Enterprise mediante los detalles del sistema operativo. En este caso, SupportAssist Enterprise correlaciona automáticamente las alertas y la recopilación de información del sistema tanto desde el sistema operativo como de la iDRAC. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar el servidor, consulte [Cómo agregar un servidor o hipervisor](#) en la página 29. Para obtener más información sobre cómo SupportAssist Enterprise correlaciona la información de los dispositivos, consulte [Correlación de dispositivos](#) en la página 114.

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

- Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
- Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#) en la página 45.

## Referencias relacionadas

[Agregar un único dispositivo](#) en la página 144

## 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 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 monitorear problemas de hardware y recopilar datos del chasis de Dell. Los chasis que se pueden agregar en SupportAssist Enterprise son:

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

## Pasos

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

## Siguientes pasos

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

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

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

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

2. Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#) en la página 45.

### Referencias relacionadas

[Agregar un único dispositivo](#) en la página 144

## Agregar un dispositivo de Dell Networking

### Requisitos previos





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

### Sobre esta tarea

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

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


### Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.  
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
3. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Sistema de red**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.  
 **NOTA:** Dell recomienda que introduzca el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
5. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.  
El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
6. Si desea que SupportAssist Enterprise supervise el estado de mantenimiento del dispositivo, seleccione la opción **Habilitar supervisión**.  
 **NOTA:** Cuando el registro se completa, de manera predeterminada se selecciona la opción **Habilitar supervisión**.  
 **NOTA:** Si el registro no se ha completado, al seleccionar la opción **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](#).
7. Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.
8. Escriba el nombre de usuario, la contraseña, habilite la contraseña y la cadena de comunidad del dispositivo en los campos adecuados, y haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.

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

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

### Siguientes pasos

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

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

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

- Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
- Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#) en la página 45.

### Referencias relacionadas

[Agregar un único dispositivo](#) en la página 144

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


### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

### Pasos

- Haga clic en **Dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
- Haga clic en **Agregar dispositivos**.  
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
- De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **PowerVault**.
- Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.  
 **NOTA:** Dell recomienda que introduzca el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
- Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.  
El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
- Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.

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

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

### Siguientes pasos

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

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#) en la página 45.

### Referencias relacionadas

[Agregar un único dispositivo](#) en la página 144

## Agregar un arreglo de almacenamiento de Dell EqualLogic serie PS

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

### Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.  
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
3. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del grupo EqualLogic en el campo adecuado.
5. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.  
El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
6. Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.
7. Escriba el nombre de usuario, la contraseña y la cadena de comunidad del grupo EqualLogic en los campos adecuados, y haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.  
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
8. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre los grupos 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](#) en la página 45.

### Referencias relacionadas

[Agregar un único dispositivo](#) en la página 144

## Agregar una solución de almacenamiento de Dell Compellent serie 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 datos desde las soluciones de almacenamiento de Dell Compellent serie SC. Al agregar un dispositivo de Dell Compellent, podrá recopilar datos por demanda y tras la implementación. Puede realizar los siguientes pasos para agregar una solución de almacenamiento de Dell Compellent serie SC.

### Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.  
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
3. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Storage Center (SC)/Compellent**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.  
 **NOTA:** Dell recomienda que introduzca el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
5. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.  
El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
6. Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.
7. Escriba el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo en los campos adecuados y haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.  
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
8. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre los grupos 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](#) en la página 45.

## Referencias relacionadas

[Agregar un único dispositivo](#) en la página 144

# Agregar un dispositivo de NAS de Dell Fluid File System (FluidFS)

## Requisitos previos


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

## Sobre esta tarea

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

- Dell Compellent
- Dell EqualLogic
- Dell PowerVault

## Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.  
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
3. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Fluid File System (FluidFS)**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.  
 **NOTA:** Dell recomienda que introduzca el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
5. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.  
El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
6. Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.
7. Escriba el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo en los campos adecuados y haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.  
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
8. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre los grupos 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](#) en la página 45.

### Referencias relacionadas

[Agregar un único dispositivo](#) en la página 144

## 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. Haga clic en **Dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo que sea del mismo tipo que el dispositivo que quiere agregar.

**Devices**

[Add Device](#) | [Start Collection](#) | [Edit Credentials](#) | [Delete](#) | Collection Purpose: Select | [Refresh](#)

	Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	OK	11/1/2016 5:43:24 PM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	OK	11/1/2016 5:42:04 PM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	OK	11/1/2016 5:42:23 PM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	OK	11/1/2016 5:42:32 PM

**PowerEdge R200**

Tasks: Select Task

Status:  Connected

Name: Rhel

IP Address / Hostname: 10.94.219.38

Service Tag: 99QLZ1S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge R200

Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)

Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate: [Revalidate](#)

Collections: No Collections


Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016

[Duplicate](#)

### Ilustración 5. Opción Duplicar

El panel de visión general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **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 lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.  
El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
6. Según el tipo de dispositivo y sus necesidades, seleccione o cancele la selección de las opciones disponibles, y haga clic en **Siguiente**. Se muestra la página **Credenciales de dispositivo**.
7. Introduzca las credenciales del dispositivo y haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist identifique el dispositivo.  
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Opciones del dispositivo**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
8. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre los grupos de dispositivos predefinidos, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Haga clic en **Finalizar**.  
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
10. Haga clic en Aceptar para cerrar el asistente **Duplicar dispositivo**.

### Siguientes pasos

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

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Vuelva a validar el dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#) en la página 45.


## 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](#).

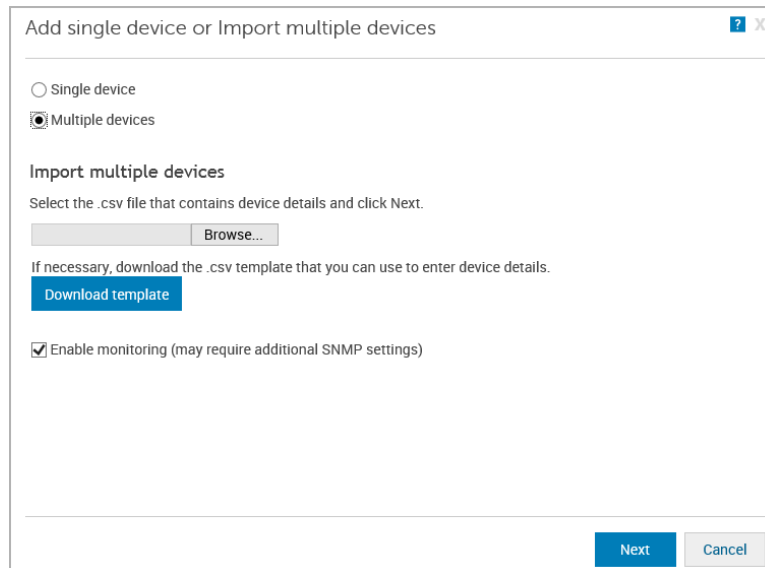
### Sobre esta tarea

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 300.

### Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.  
Se muestra el asistente **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
3. Haga clic en **Varios dispositivos**.

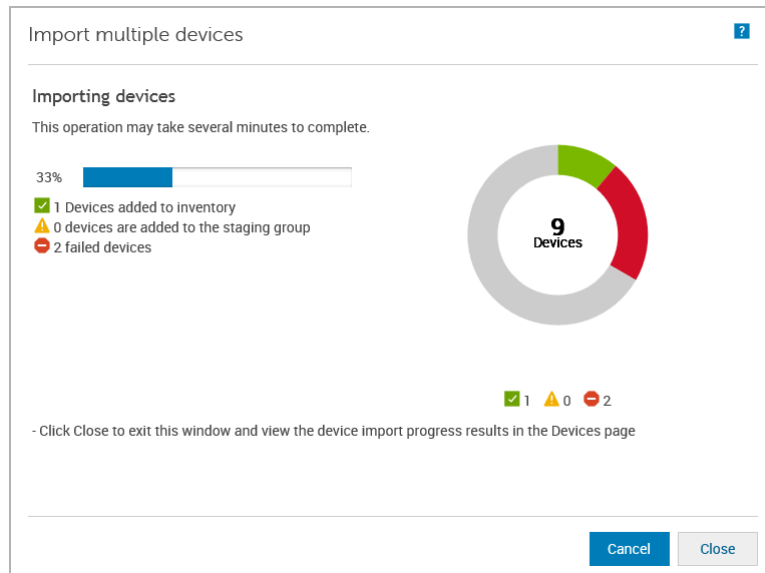


#### Ilustración 6. Ventana Importar varios dispositivos

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

6. 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:

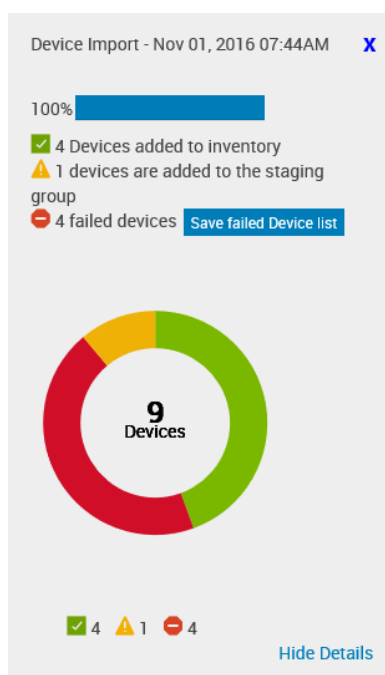
- La operación de importación se detiene tras la confirmación.
- Los dispositivos que ya se habían importado se conservan en el grupo **Predeterminado** o en el grupo **De almacenamiento provisional**.
- La operación de importación continúa para los dispositivos cuyo descubrimiento ya se haya iniciado.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

El panel **Importación de dispositivos** se muestra en la parte derecha de la página **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](#) en la página 57.
- 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. Para obtener instrucciones acerca de cómo activar el monitoreo, consulte [Activación o desactivación del monitoreo de un dispositivo](#) en la página 65. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar los valores de SNMP de un dispositivo, consulte [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#) en la página 69 y [Configuración manual de los ajustes de SNMP](#) en la página 106.
- 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 del iDRAC* en <https://www.dell.Dell.com/idracmanuals>.
  - Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent, asegúrese de que SupportAssist está habilitado en la aplicación Dell Compellent Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte la *Guía del administrador de Dell Enterprise Manager* en <https://www.dell.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](#) en la página 29.
  - Vuelva a validar cada dispositivo. Consulte [Revalidación de un dispositivo](#) en la página 45.
- Para los dispositivos notificados como dispositivos erróneos:
  1. Exporte los detalles del dispositivo para ver la descripción del problema y la posible resolución. Consulte [Exportar detalles de dispositivos que no se han importado](#) en la página 45.
  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 146

# 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. Haga clic en **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 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 de almacenamiento Compellent, asegúrese de que SupportAssist está habilitado en la aplicación Dell Compellent Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte la *Guía del administrador de Dell Enterprise Manager* en <https://www.Dell.com/storagemanuals>.

## Sobre esta tarea

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

## Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. En el panel **Refinar por**, seleccione **De almacenamiento provisional**.  
Se muestran los dispositivos del grupo **De almacenamiento provisional**.
3. Seleccione el dispositivo que desea volver a validar.

**Devices** ?

Collection Purpose:

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:43:24 PM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:04 PM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:23 PM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:32 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	10.94.217.205	PowerEdge R420	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Unable to add device</b>	11/1/2016 5:42:51 PM

**PowerEdge R420**

Tasks:

Status:  Connected

Name: Not Available

IP Address / Hostname: 10.94.217.205

Service Tag: 4FF2G2S

Device Type: iDRAC

Model: PowerEdge R420

Operating System:

Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate:

Collections: No Collections

**Ilustración 9. Opción Volver a validar**

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

**4. Haga clic en **Volver a validar**.**

SupportAssist Enterprise identifica el dispositivo y verifica si todos los requisitos para habilitar las capacidades de SupportAssist Enterprise se cumplen. Si el resultado de la revalidación es correcto, el dispositivo pasa al grupo **Predeterminado**.

# Visualización de casos y dispositivos

La interfaz de usuario de Dell EMC SupportAssist Enterprise muestra los dispositivos que ha agregado y los casos de soporte 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](#)
- [Opciones de administración de casos](#)
- [Visualización del inventario de dispositivos](#)
- [Visualización del panel de descripción general del dispositivo](#)
- [Delimitación de los datos mostrados](#)
- [Filtrado de los datos mostrados](#)
- [Borrado del filtro de datos](#)
- [Cómo ordenar los datos mostrados](#)
- [Comprobación de los casos de asistencia para un dispositivo específico](#)

## 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 presentes para sus dispositivos supervisados, haga clic en **Casos**. Es posible que aparezca un indicador de progreso en la página **Casos** para indicar que SupportAssist Enterprise está en el proceso de actualización de la caché de casos de soporte abiertos.

Refine By:

Device Type :

- Server
- Storage
- Networking
- Chassis

Case Status :

- Open
- Submitted
- In Progress
- Suspended
- Requested for Closure

Service Contract :

- Basic
- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex for Data Center
- ProSupport One for Data Center Or ProSupport Flex for Data Center

Source Type :

- Email
- Phone
- Chat
- SupportAssist
- Help Desk
- TechDirect
- Others

Home > Cases

**Cases**

Case Options

	Name / IP Address	Number	Status	Title	Device Type	Date Opened
<b>Networking1 - Last Refreshed - 11/01/2016 07:59 AM</b>						
<input type="checkbox"/>	Networking1	907354354	Submitted	WCG: ENTPRISE  PS  FA  PowerEdge  Windows  Thermal shutdown protection has been initiated.	Networking	10/28/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907336850	Open	Hardware (Other)	Networking	10/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907132901	Open	Hardware (Other)	Networking	09/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906904890	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/30/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906900423	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/26/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906898747	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/25/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906894408	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/22/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906854768	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/18/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906834523	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/16/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906754336	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/12/2016

**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 soporte de 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 navegador 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](#).

## 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 al soporte técnico de Dell 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.

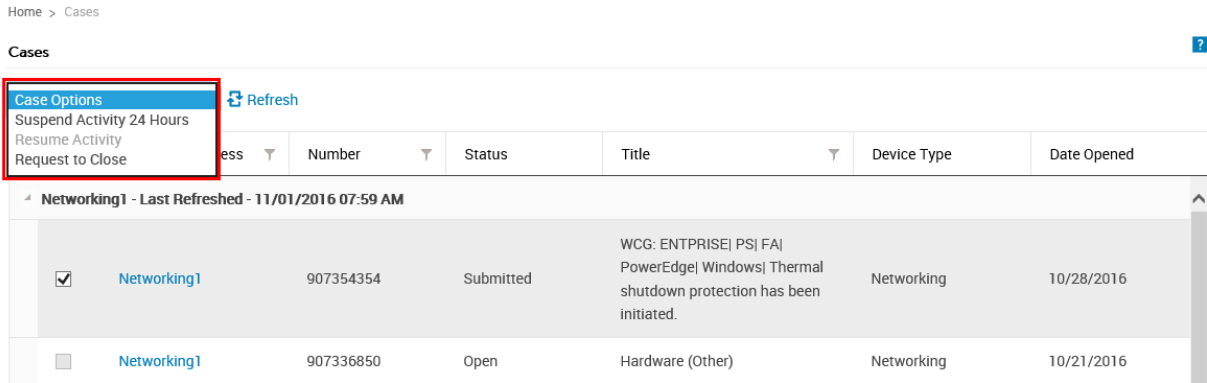


Ilustración 11. Opciones de casos

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

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

**NOTA:** Puede solicitar que el soporte técnico de Dell detenga las actividades relacionadas con un caso de soporte solo si SupportAssist abrió el caso de soporte.

### Pasos

1. Haga clic en **Casos**.  
Se muestra la página **Casos**.
2. En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**.  
Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist.
3. Seleccione el caso de asistencia que desea suspender.
  - NOTA:** La lista **Opciones de casos** solo está habilitada si el caso de 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 funcionalidad de creación de datos](#) en la página 72

## 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 que el soporte técnico de Dell reanude las actividades para un caso de soporte si, anteriormente, solicitó suspender las actividades para el caso de soporte.

### Pasos

1. Haga clic en **Casos**.  
Se muestra la página **Casos**.
2. En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**.  
Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist.
3. Seleccione el caso de asistencia que desea reanudar.  
 **NOTA:** La lista **Opciones de casos** solo está habilitada si el caso de 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 funcionalidad de creación de datos](#) en la página 72


## 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 que el soporte técnico de Dell cierre el caso de soporte correspondiente.

 **NOTA:** Puede solicitar que el soporte técnico de Dell cierre un caso de soporte solo si lo abrió SupportAssist.

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

### Pasos

1. Haga clic en **Casos**.  
Se muestra la página **Casos**.
2. En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**.  
Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist.

3. Seleccione el caso de asistencia que desea cerrar.

**NOTA:** La lista **Opciones de casos** solo está habilitada si el caso de 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 de Dell puede ponerse en contacto con usted para obtener más detalles acerca del cierre del 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 funcionalidad de creación de datos en la página 72

## Visualización del inventario de dispositivos

### Sobre esta tarea

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

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	OK	11/1/2016 7:46:34 AM

Ilustración 12. Página Inventario de dispositivos

**NOTA:** La página **Dispositivos** se actualiza automáticamente cada 3 minutos.

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

## Visualización del panel de descripción general del dispositivo

### Sobre esta tarea

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

- Borrar el registro de eventos del sistema de un servidor
- Comprobar los casos de asistencia para un dispositivo específico
- Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento para un dispositivo
- Instalar o actualizar OMSA en un servidor

- Configurar los valores de SNMP de un dispositivo
- Habilitar o deshabilitar la supervisión de un dispositivo
- Volver a validar un dispositivo que está presente en el grupo **De almacenamiento provisional**
- Acceder al visor de configuración que le permite ver los datos recopilados desde un dispositivo
- Agregar un dispositivo por duplicación

### Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2. Selecciona un dispositivo.

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

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

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete', along with a 'Collection Purpose' dropdown and a 'Refresh' button. Below this is a table with columns for 'Name / IP Address', 'Model', and 'Status'. The table contains four rows of device information. A red box highlights the detailed view for the 'Rhel' device, which is a 'PowerEdge R200' model. This detailed view includes a 'Tasks' dropdown, a 'Status' indicator (checked 'Connected'), 'Name' (Rhel), 'IP Address / Hostname' (10.94.219.38), 'Service Tag' (99QLZ1S), 'Device Type' (Server / Hypervisor), 'Model' (PowerEdge R200), 'Operating System' (Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)), 'Monitoring' options (radio buttons for 'Enable' and 'Disable'), a 'Revalidate' button, 'Collections' (No Collections), and 'Next Scheduled Collection' (Monday, Nov 7, 2016). A 'Duplicate' button is located at the bottom right of the detailed view.

**Ilustración 13. Panel de descripción general del dispositivo**

Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.

## Delimitación de los datos mostrados

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

### Pasos

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

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

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


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

## Filtrado de los datos mostrados

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

### Pasos


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

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

## Borrado del filtro de datos

Puede borrar el filtro de datos que aplicó en las páginas **Casos** y **Dispositivos** para ver todos los datos disponibles.

### Pasos

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

## Cómo ordenar los datos mostrados

### Sobre esta tarea

Para ordenar los datos que se muestran en las páginas **Casos** y **Dispositivos**, 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.

## Comprobación 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** disponible en el panel Descripción general del dispositivo.

### Pasos

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

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

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

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete', along with a 'Collection Purpose' dropdown and a 'Refresh' button. Below this is a table listing devices with columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The 'Networking1' device (Force10 E1200i) is selected. To the right, a detailed view for this device is shown, including a 'Tasks' menu with options like 'Select Task', 'Clear System Event Log', and 'Check for Cases' (highlighted with a red box). Other options include 'Maintenance Mode' (Enable), 'Dependencies' (Install / Upgrade OMSA, Configure SNMP), 'Service Tag' (125PTF1), 'Device Type' (Networking), 'Model' (Force10 E1200i), 'Monitoring' (radio buttons for Enable/Disable), 'Revalidate' (button), 'Collections' (No Collections), and 'Next Scheduled Collection' (Monday, Nov 7, 2016). A 'Duplicate' button is at the bottom right.


**Ilustración 14. 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** con un borde azul en las filas.
- Si no hay casos de asistencia para el dispositivo, aparecerá el mensaje correspondiente.

The screenshot shows the 'Cases' page for the selected device. It features a 'Case Options' dropdown and a 'Refresh' button. Below is a table with columns for Name / IP Address, Number, Status, Title, Device Type, and Date Opened. The table is filtered to show cases for 'Networking1 - Last Refreshed - 11/01/2016 11:51 AM'. The first row is highlighted with a blue border, indicating it is the selected case. The table contains 9 rows of case data.

	Name / IP Address	Number	Status	Title	Device Type	Date Opened
<input type="checkbox"/>	Networking1	907354354	Submitted	WCG: ENTPRISE  PSI FA  PowerEdge  Windows  Thermal shutdown protection has been initiated.	Networking	10/28/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907336850	Open	Hardware (Other)	Networking	10/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907132901	Open	Hardware (Other)	Networking	09/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906904890	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/30/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906900423	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/26/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906898747	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/25/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906894408	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/22/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906854768	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/18/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906834523	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/16/2016

**Ilustración 15. Casos para el dispositivo**

 **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.

# Agrupación de dispositivos

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

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

Después de crear un grupo de dispositivos, puede:

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

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

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

**NOTA:** Las credenciales, la información de contacto y la información de envío de piezas configuradas para un grupo de dispositivos reemplazan 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 57

[Creación de un grupo de dispositivos](#) en la página 57

[Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos](#) en la página 58

[Administración de credenciales de un grupo de dispositivos](#) en la página 59

[Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos](#) en la página 60

[Edición de detalles de grupos de dispositivos](#) en la página 61

[Eliminación de un grupo de dispositivos](#) en la página 61

## 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 dispositivos que solo fueron descubiertos parcialmente cuando intentó importarlos, ya que no se cumplieron 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:
  - iDRAC no tiene una licencia empresarial instalada
  - SupportAssist no está activado 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 **Grupos**. Aparece la página **Grupos de dispositivos**.

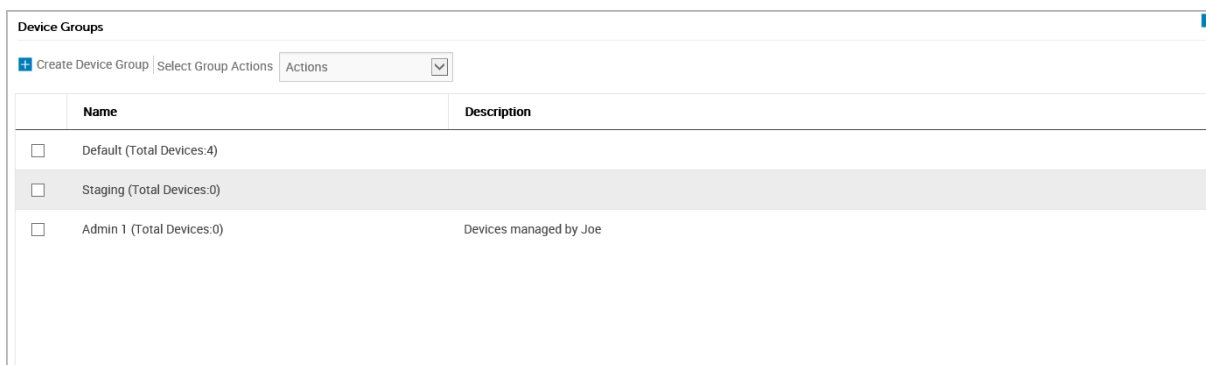


Ilustración 16. Página Grupos de dispositivos

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

# Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos

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

## Requisitos previos

- Asegúrese de haber creado un grupo de dispositivos. Consulte [Creación de un grupo de dispositivos](#).
- 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.

**NOTA:** Puede agregar hasta 100 dispositivos a un grupo de dispositivos en una sola operación.

## Pasos

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

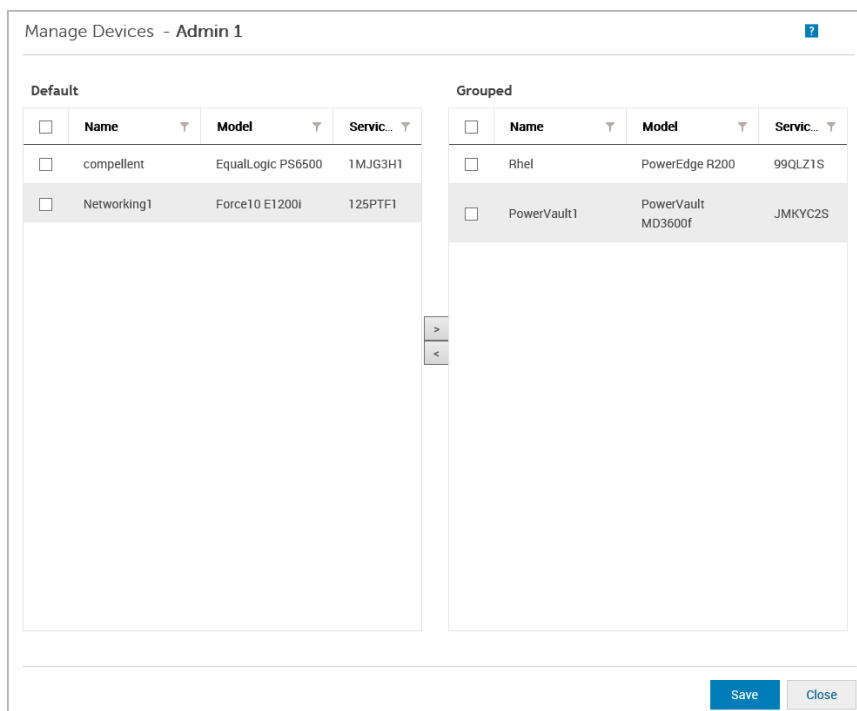




Ilustración 17. Ventana Administrar dispositivos

4. Para agregar dispositivos al grupo, selecciónelos en el panel **Predeterminados** y haga clic en . Los dispositivos seleccionados se trasladan al panel **Agrupados**.
5. Para quitar dispositivos del grupo, selecciónelos en el panel **Agrupados** y haga clic en . Los dispositivos seleccionados se trasladan al panel **Predeterminados**.
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](#).

### Sobre esta tarea

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

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

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

### Pasos

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

Manage Credentials - Admin 1

Server / Hypervisor-Linux  
PowerVault

Credentials

SupportAssist Enterprise requires the credentials to inventory the devices. Enter the credentials that have administrative or elevated privileges on the devices. These credentials are encrypted and saved locally.

**Note:** If a group has credentials that are different from the default, enter the credentials of that group.

User name

Password

Next Save Close

### Ilustración 18. Ventana Administrar credenciales

4. Ingrese el nombre de usuario y la contraseña para el tipo de dispositivo resaltado en el panel izquierdo.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Si hay más de un tipo de dispositivo incluido en el grupo de dispositivos, haga clic en **Siguiente**. El siguiente tipo de dispositivo se resalta en el panel izquierdo.

7. Repita los pasos 4, 5 y 6 hasta que haya proporcionado el nombre de usuario y la contraseña para todos los tipos de dispositivos incluidos en el grupo de dispositivos.
8. Haga clic en **Cerrar**.

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

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

### Requisitos previos

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

# Edición de detalles de grupos de dispositivos

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

## Requisitos previos

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


# Eliminación de un grupo de dispositivos

## Requisitos previos

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

# Acerca del modo de mantenimiento

La funcionalidad de modo de mantenimiento suspende la funcionalidad de creación automática de casos y el procesamiento de alertas de Dell EMC SupportAssist Enterprise, con lo cual se evita la creación de casos de soporte 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 60 minutos 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 se 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](#).

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

- **Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo:** si tiene una actividad de mantenimiento planificada para un dispositivo y no desea que SupportAssist Enterprise cree automáticamente casos de asistencia, puede poner ese dispositivo en modo de mantenimiento.

Durante el modo de mantenimiento, el dispositivo muestra el icono de modo de mantenimiento  en la página **Dispositivos**. Después que haya finalizado la actividad de mantenimiento, puede eliminar el dispositivo del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist Enterprise reanude el procesamiento de alertas desde el dispositivo con normalidad. Para obtener instrucciones para habilitar el modo de mantenimiento a nivel del dispositivo, consulte [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel del dispositivo](#).

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

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

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

#### Temas:

- [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 102 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 104.

#### 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 155

## 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 de visión 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.

Devices ?

+ Add Device | [▶ Start Collection](#) | [✎ Edit Credentials](#) | [✖ Delete](#) | Collection Purpose: Select ▼ | [↻ Refresh](#)

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input checked="" type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:34 AM

**Force10 E1200i**

Tasks

- Select Task
- Clear System Event Log
- Check for Cases
- Maintenance Mode**
- Enable

Dependencies

- Install / Upgrade OMSA
- Configure SNMP

Service Tag: 125PTF1

Device Type: Networking

Model: Force10 E1200i


Monitoring:  Enable /  Disable

Revalidate:

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016

**Ilustración 19. 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.

# Mantener la funcionalidad de SupportAssist Enterprise

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

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

- [Activación o desactivación del monitoreo de un dispositivo](#)
- [Edición de las credenciales de dispositivo](#)
- [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#)
- [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#)
- [Visualización y actualización de la información de contacto](#)
- [Configuración de los valores del servidor proxy](#)
- [Prueba de conectividad](#)
- [Probar la funcionalidad de creación de datos](#)
- [Borrado del registro de eventos del sistema \(SEL\)](#)
- [Actualización automática](#)
- [Cómo eliminar un dispositivo](#)
- [Suscribirse o desuscribirse de los correos electrónicos con informes de recomendación de servidor de ProSupport Plus](#)

## Activación o desactivación del monitoreo 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. Haga clic en **Dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo para el que quiere habilitar o deshabilitar la supervisión.  
El panel de visión 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.

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. On the left, there is a table of devices with columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The 'Networking1' device (Force10 E1200i) is selected. On the right, a detailed view of this device is shown, including a 'Monitoring' section where the 'Enable' radio button is selected and highlighted with a red box. A 'Select Task' dropdown menu is also visible, listing tasks like 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode Enable', and 'Dependencies'.

Name / IP Address	Model	Status	Timestamp
Rhel	PowerEdge R200	OK	11/1/2016 7:47:31 AM
PowerVault1	PowerVault MD3600f	OK	11/1/2016 7:46:05 AM
compellent	EqualLogic PS6500	OK	11/1/2016 7:46:25 AM
Networking1	Force10 E1200i	OK	11/1/2016 7:46:34 AM

Force10 E1200i

Monitoring:  Enable,  Disable

**Ilustración 20. 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](#).

## Edición de las credenciales de dispositivo

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

### Requisitos previos

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

## Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo para el que quiere editar las credenciales.  
El enlace **Editar credenciales** está habilitado.

The screenshot displays the 'Dispositivos' interface. At the top, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials' (highlighted with a red box), and 'Delete'. Below this is a table with columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The table lists four devices: RHEL (PowerEdge R200), PowerVault1 (PowerVault MD3600f), compellent (EqualLogic PS6500), and Networking1 (Force10 E1200i). To the right, a sidebar shows details for the selected 'PowerEdge R200' device, including its status (Connected), name (RHEL), IP address (10.94.219.38), service tag (99QLZ1S), device type (Server / Hypervisor), model (PowerEdge R200), operating system (Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9), monitoring options (Enable/Disable), and a 'Duplicate' button at the bottom.

### Ilustración 21. Opción Editar credenciales

3. Haga clic en **Editar credenciales**.  
La ventana **Editar credenciales** se muestra con las credenciales del dispositivo existentes. Las credenciales del dispositivo que se muestran en la ventana **Editar credenciales** pueden variar dependiendo del tipo de dispositivo seleccionado.  
**NOTA:** SupportAssist Enterprise no requiere que edite o proporcione las credenciales del sistema local (servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise). Para el sistema local, la ventana **Editar credenciales** no muestra el nombre de usuario ni la contraseña.
4. Edite las credenciales del dispositivo según sea necesario.
5. Haga clic en **Guardar**.  
**NOTA:** Las credenciales editadas solo se guardan si SupportAssist Enterprise puede conectarse al dispositivo mediante las credenciales proporcionadas.

## Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

**NOTA:** La versión recomendada de SupportAssist Enterprise para OMSA puede variar en función de la generación del servidor PowerEdge y el sistema operativo que se ejecuta en el servidor. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 2.0* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

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

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

## Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

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

El panel 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.

The screenshot displays the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. At the top, there are navigation options: 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', 'Delete', and a 'Collection Purpose' dropdown set to 'Select'. A 'Refresh' button is also present. Below this is a table with columns for 'Name / IP Address', 'Model', 'Status', and a timestamp. The table lists four devices: 'Rhel' (PowerEdge R200, OK), 'PowerVault1' (PowerVault MD3600f, OK), 'compellent' (EqualLogic PS6500, OK), and 'Networking1' (Force10 E1200i, OK). To the right, a detailed view for the 'PowerEdge R200' server is shown. It includes a 'Tasks' menu with options like 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', 'Enable', 'Dependencies', 'Install / Upgrade OMSA' (highlighted with a red box), and 'Configure SNMP'. Other details include 'Service Tag: 99QLZ1S', 'Device Type: Server / Hypervisor', 'Model: PowerEdge R200', 'Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)', 'Monitoring: Enable', 'Revalidate' button, 'Collections: No Collections', and 'Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016'. A 'Duplicate' button is at the bottom right.

### Ilustración 22. 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 113

# Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise

## Requisitos previos

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

## Sobre esta tarea

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

**NOTA:** La configuración de SNMP mediante SupportAssist Enterprise no es soportada en dispositivos con los siguientes sistemas operativos e hipervisores en ejecución:

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

## Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo donde desee configurar los valores de SNMP.

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

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

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

The screenshot displays the 'Dispositivos' page in SupportAssist Enterprise. At the top, there are controls for adding devices, starting collections, editing credentials, and deleting devices. Below this is a table of devices:

Name / IP Address	Model	Status
<input checked="" type="checkbox"/> Rhel	PowerEdge R200	OK
<input type="checkbox"/> PowerVault1	PowerVault MD3600f	OK
<input type="checkbox"/> compellent	EqualLogic PS6500	OK
<input type="checkbox"/> Networking1	Force10 E1200i	OK

On the right side, the detailed view for the selected 'PowerEdge R200' device is shown. It includes fields for Name, IP Address / Hostname, Service Tag, Device Type, Model, Operating System, Monitoring (with radio buttons for Enable/Disable), Revalidate, Collections, and Next Scheduled Collection. A 'Tasks' dropdown menu is open, showing options like 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', 'Dependencies', and 'Configure SNMP', which is highlighted with a red box.

Ilustración 23. Opción de 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 114

## Visualización y actualización de la información de contacto

Puede actualizar los datos del contacto principal y también proporcionar información del contacto secundario. Si su contacto principal no está disponible, Dell puede ponerse en contacto con su empresa a través del contacto secundario. Si tanto el contacto principal como el secundario están configurados con direcciones de correo electrónico válidas, ambos recibirán mensajes de correo electrónico de SupportAssist Enterprise.

### Requisitos previos

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

### Pasos

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

## Configuración de los valores del servidor proxy

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

### Requisitos previos

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

### Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Configuración de proxy**. Aparece la página **Configuración de proxy**.
2. Seleccione **Usar ajustes de proxy**.

 **NOTA:** SupportAssist Enterprise admite Windows NT LAN Manager (NTLM) y protocolos de autenticación de proxy básicos.

3. Ingrese el número de puerto y el nombre o la dirección IP del servidor proxy en los campos correspondientes.

**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 **El proxy requiere autenticación** e ingrese el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes:

- **Nombre de usuario:** el nombre de usuario debe contener uno o más caracteres imprimibles y no superar los 104 caracteres.
- **Contraseña:** la contraseña debe contener uno o más caracteres imprimibles y no superar los 127 caracteres.

5. Haga clic en **Aplicar**.

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

**NOTA:** La configuración del proxy solo se guarda si SupportAssist Enterprise puede conectarse al servidor proxy mediante los detalles proporcionados.

**NOTA:** Si el servidor proxy está configurado para permitir autenticación anónima, las credenciales que proporcione para el servidor proxy se guardan, pero las credenciales no están validadas.

### Referencias relacionadas

[Configuración de proxy](#) en la página 154

## 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

<input type="checkbox"/>	Test	Description	Status	Last Verified
<input type="checkbox"/>	Internet Connectivity	Verifies connectivity to the Internet. Internet connection is required to communicate with Dell.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	SMTP Server	Verifies connectivity to your company's email server. Email server connection is required to enable SupportAssist Enterprise to send you certain device and connectivity status emails.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	Dell FTP Server	Verifies connectivity to the FTP server hosted by Dell. FTP server connection is required to download and install the latest SupportAssist Enterprise updates and to identify the recommended OMSA version.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	Dell Upload Server	Verifies connectivity to the upload server hosted by Dell. Upload server connection is required to upload the collection files to Dell.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	SupportAssist Enterprise Server	Verifies connectivity to the SupportAssist Enterprise server hosted by Dell. SupportAssist Enterprise server connection is required for timely creation of support cases.	Not Validated	

**Ilustración 24. Página Prueba de conectividad de red**

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise prueba automáticamente la conectividad con los recursos dependientes todos los días a las 11 p. m. (la hora es la correspondiente al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise) y muestra el resultado en la columna **Estado**. Si hay un problema con la conectividad a un recurso dependiente, se envía un correo electrónico de estado a los contactos principales y secundarios de SupportAssist Enterprise.


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

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

## Visualización del estado de conectividad

### 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**.

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**.

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 red](#) en la página 158

## Probar la funcionalidad de creación de datos

### Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise verifica automáticamente la funcionalidad de creación de casos cada día, entre las 11 p. m. y las 4 a. m. (la hora del servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise). Si se identifica un problema durante la comprobación automática del flujo de creación de casos, se envía una notificación de alerta por correo electrónico a sus contactos primario y secundario.

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

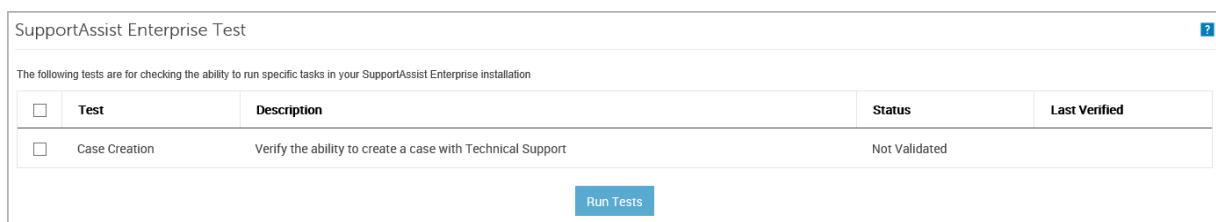
Puede usar la prueba **Creación de casos** para asegurarse de que la creación de casos de soporte funcione antes de una alerta real, que crearía automáticamente un caso de soporte.

### Pasos

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

Aparecerá la página **Prueba de SupportAssist Enterprise**.


2. Seleccione la casilla de verificación de la prueba **Creación de casos**.



<input type="checkbox"/>	Test	Description	Status	Last Verified
<input type="checkbox"/>	Case Creation	Verify the ability to create a case with Technical Support	Not Validated	

Ilustración 25. 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**.

**NOTA:** El correo electrónico de notificación de alerta de creación de casos se envía solo cuando se detecta un problema durante la verificación automática de la funcionalidad de creación de casos. No se envía ninguna notificación por correo electrónico de alerta, aunque se detecte un problema al ejecutar la prueba de creación de casos manualmente.

#### Referencias relacionadas

[Prueba de SupportAssist Enterprise en la página 159](#)

## Borrado del registro de eventos del sistema (SEL)

#### Requisitos previos

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

#### Sobre esta tarea

El registro de eventos del sistema (SEL) o registro de hardware, también conocido como el registro Embedded System Management (ESM), informa de los problemas potenciales de hardware en los servidores Dell PowerEdge. Puede utilizar la opción **Borrar registro de eventos del sistema** disponible en SupportAssist Enterprise para borrar el SEL en los siguientes casos:

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

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

#### Pasos

##### 1. Haga clic en **Dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

##### 2. Seleccione el servidor en el que desea borrar el registro de eventos del sistema.

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

Devices

[Add Device](#)
[Start Collection](#)
[Edit Credentials](#)
[Delete](#)
 Collection Purpose: 
[Refresh](#)

	Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:34 AM

PowerEdge R200

Tasks

**Select Task**  
 Clear System Event Log

Check for Cases

**Maintenance Mode**

Enable

**Dependencies**

Install / Upgrade OMSA

Configure SNMP

---

Service Tag: 99QLZ1S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge R200

Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)

Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate:


Collections: No Collections


Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016

### Ilustración 26. Opción Borrar registro de eventos del sistema

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

- 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 funcionalidad adicional, compatibilidad con el protocolo, mejoras de usabilidad y 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 actualizar este archivo, 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 actualizar este archivo, SupportAssist Enterprise podrá conectarse y recopilar datos desde más modelos de dispositivos.

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

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

La aplicación SupportAssist Enterprise comprueba si existen actualizaciones disponibles cada lunes a las 11 h (fecha y hora del servidor donde esté instalado SupportAssist Enterprise).

- Si hay actualizaciones disponibles y están habilitadas las actualizaciones automáticas, las actualizaciones se descargan e instalan automáticamente en segundo plano.

- Si hay actualizaciones disponibles, pero la actualización automática está desactivada, el mensaje emergente **Actualización disponible** se muestra en la parte superior de la página. Puede hacer clic en **Actualizar ahora** para que SupportAssist Enterprise descargue e instale las últimas actualizaciones.

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

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

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

## 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 102 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 104.

### 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 155

## 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](#) en la página 102 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 104.

### 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. Haga clic en **Dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo que desee eliminar.
3. Haga clic en **Eliminar**.

Devices ?

+ Add Device ▶ Start Collection ✎ Edit Credentials ✖ Delete Collection Purpose: Select ↕ Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:34 AM

**PowerEdge R200**

Tasks: Select Task

Status:  Connected

Name: Rhel

IP Address / Hostname: 10.94.219.38

Service Tag: 99QLZ1S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge R200

Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)

Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016

Duplicate

#### Ilustración 27. Opción Eliminar

Se muestra la ventana **Confirmar eliminación de dispositivo**.

#### 4. Haga clic en **Sí**.

El dispositivo se elimina de la página **Dispositivos**.

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

## Suscribirse o desuscribirse de los correos electrónicos con informes de recomendación de servidor de ProSupport Plus

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

Los informes de recomendación de servidor de ProSupport Plus comparan el BIOS, el firmware y los controladores de dispositivos seleccionados con las versiones recomendadas de Dell para brindar una evaluación del estado general de los servidores de Dell. SupportAssist Enterprise le permite elegir entre aceptar o rechazar recibir informes de recomendación de Dell ProSupport Plus por correo electrónico. Cuando se suscribe a los informes de recomendación de ProSupport Plus por correo electrónico, recibirá el informe una vez al mes.

**NOTA:** Los informes de recomendación de servidor de ProSupport Plus se aplican solo a los dispositivos con un contrato de servicio ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center o ProSupport One for Data Center.

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

### Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En **Configuración de los informes de recomendación**, seleccione o borre la opción **Recibir informes de recomendación por correo electrónico automáticamente** para suscribirse o desuscribirse de los informes de recomendación de servidor de ProSupport Plus por correo electrónico.  
**NOTA:** De manera predeterminada, la opción **Recibir automáticamente informes de recomendación por correo electrónico** está seleccionada.
3. Haga clic en **Aplicar**.

# Configuración de notificaciones por correo electrónico

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

- Deshabilitar la creación de casos de notificaciones por correo electrónico y/o seleccionar el idioma preferido para las notificaciones por correo electrónico. 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 155

## Configuración de los valores del servidor SMTP

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

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

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

### Pasos

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

#### Referencias relacionadas

[Configuración SMTP](#) en la página 158

## Tipos de notificaciones por correo electrónico

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

**Tabla 7. Tipos de notificaciones por correo electrónico**

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
Correo electrónico de bienvenida y confirmación de registro	Después de haber completado correctamente el paso <b>Registro del Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise</b> .	Servidor SupportAssist alojado por Dell

**Tabla 7. Tipos de notificaciones por correo electrónico (continuación)**

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuándo se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
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, pero que SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada desde el dispositivo a Dell.	Servidor SupportAssist alojado por Dell
Notificación inactiva	Si SupportAssist Enterprise no supervisa ningún dispositivo y el dispositivo no se ha agregado en los últimos 30 días.	Servidor SupportAssist alojado por Dell
Alerta de la prueba de conectividad	A las 11 p. m. cada día (fecha y hora como en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise). <b>NOTA:</b> La notificación de alerta de la prueba de conectividad se envía únicamente si se detecta un problema con la conectividad a recursos dependientes.	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 5 p. m. 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. <b>NOTA:</b> La notificación de alerta del dispositivo se envía únicamente si se produce un problema (estado de error o aviso) con la instalación o configuración de los dispositivos.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Alerta de conectividad para la creación de casos	Entre las 11 p. m. y las 4 a. m. cada día (fecha y hora como en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise). <b>NOTA:</b> La notificación de alerta de conectividad para la creación de casos se envía únicamente si se detecta un	Aplicación SupportAssist Enterprise

**Tabla 7. 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
	problema con la conectividad a recursos dependientes.	

- i** **NOTA:** Las notificaciones por correo electrónico del servidor SupportAssist alojado por Dell solo se pueden recibir si la opción **Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de soporte** está seleccionada. Consulte [Configuración de los valores de notificación por correo electrónico](#).
- i** **NOTA:** Solo se pueden recibir las notificaciones por correo electrónico que tengan su origen en la aplicación SupportAssist Enterprise si los valores del servidor SMTP (servidor de correo electrónico) están configurados en SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuración de los valores del servidor SMTP](#).

# Configuración de los valores de recolección de datos

De manera predeterminada, cuando se completa el registro, Dell EMC 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. Si es necesario, puede configurar las opciones de recolección de datos según sus preferencias. Por ejemplo, puede:

- 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](#).
- Personalice el programa para la recopilación periódica de información del sistema. Consulte [Personalización del programa para la recopilación periódica de información del sistema](#)
- Desactive la recopilación periódica de la información del sistema de dispositivos específicos. Consulte [Desactivar la recopilación periódica de la información del sistema de dispositivos específicos](#).
- 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](#).

## 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](#)
- [Personalización del programa para la recopilación periódica de información del sistema](#)
- [Programa predeterminado para la recopilación de información del sistema](#)
- [Desactivar la recopilación periódica de información del sistema de dispositivos específicos](#)
- [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](#)

## 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 información sobre los requisitos de espacio en el disco duro, consulte [Requisitos de hardware](#) en la página 14.
- Para recopilar la información del sistema de un dispositivo remoto, este debe ser accesible desde el sistema local.
- El sistema local y los dispositivos remotos (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](#) en la página 16.
- 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 "Seguridad de una conexión WMI remota" en <https://www.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 información sobre cómo configurar el usuario sudo, consulte [Cómo configurar el acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) en la página 115.
- 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.

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

### Requisitos previos

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

### Sobre esta tarea

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

**NOTA:** Para recibir 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 155

## 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 recopila información del sistema de todos los dispositivos monitoreados a intervalos periódicos y la envía de forma segura a Dell. 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 del servidor ProSupport Plus por correo electrónico, debe estar habilitada la recopilación periódica de la información del sistema.

**NOTA:** Si no desea que SupportAssist Enterprise recopile información del sistema de un tipo de dispositivo específico, puede desactivar la programación para ese tipo de dispositivo específico a través de la página **Programas de recopilación**. Para obtener más información, consulte [Desactivar la recopilación periódica de información del sistema de dispositivos específicos](#) en la página 85.

### Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En **Recopilar automáticamente la información sobre el estado del sistema**, dependiendo de sus necesidades, seleccione o desmarque la opción **En un programa normal, como se especifica en Programas de recopilación**.

**NOTA:** De manera predeterminada, la opción **En un programa normal, como se especifica en el programa de la recopilación** está seleccionada.

3. Haga clic en **Aplicar**.

### Referencias relacionadas

[Preferencias](#) en la página 155

## Personalización del programa para la recopilación periódica de información 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](#).
- Asegúrese de que la opción **En un programa normal, como se especifica en Programas de recopilación** esté seleccionada en la página **Preferencias**.

### Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise está programado para recopilar información del sistema de todos los dispositivos monitoreados a intervalos periódicos y enviarla de forma segura a Dell. Para obtener información sobre la frecuencia predeterminada para la recopilación de información del sistema, consulte [Programa predeterminado para la recopilación de información del sistema](#). Si es necesario, puede personalizar el programa para la recopilación periódica de información del sistema de dispositivos en función de sus preferencias.

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

### Pasos

1. Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Programas de recopilación**.  
Se muestra la página **Programas de recopilación**.
2. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione el tipo de dispositivo para el que desea configurar el programa de recopilación periódica.
3. En la lista **Recurrente cada**, seleccione la frecuencia de recopilación.

**NOTA:** Si desea desactivar la recopilación periódica para el tipo de dispositivo seleccionado, en la lista **Recurrente cada**, seleccione **Ninguno**.

4. En los campos **Especificar día y hora**, seleccione un programa adecuado.

- Repita los pasos del 2 al 4 hasta que haya programado la recopilación periódica de información del sistema para todos los tipos de dispositivos.
- Haga clic en **Aplicar**.

#### Referencias relacionadas

[Programas de recopilación](#) en la página 153

## Programa predeterminado para la recopilación de información del sistema

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

**Tabla 8. Programa de recopilación predeterminado**

Tipo de dispositivo	Programa de recopilación predeterminado
<b>Chasis</b>	Mensualmente: el primer lunes de cada mes a las 12:00 a. m.
<b>Fluid File System (FluidFS)</b>	Mensualmente: el primer lunes de cada mes a las 12:00 a. m.
<b>iDRAC</b>	Mensualmente: el primer lunes de cada mes a las 12:00 a. m.
<b>Redes</b>	Mensualmente: el primer lunes de cada mes a las 12:00 a. m.
<b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b>	Mensualmente: el primer lunes de cada mes a las 12:00 a. m.
<b>PowerVault</b>	Mensualmente: el primer lunes de cada mes a las 12:00 a. m.
<b>Servidor/Hipervisor</b>	Mensualmente: el primer lunes de cada mes a las 12:00 a. m.
<b>Storage Center (SC)/Compellent</b>	Mensualmente: el primer lunes de cada mes a las 12:00 a. m.

## Desactivar la recopilación periódica de información del sistema de dispositivos específicos

#### 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 información del sistema de todos los dispositivos a intervalos periódicos y la envía de forma segura a Dell. Si es necesario, puede desactivar la recopilación periódica de información del sistema de los dispositivos de un tipo específico. Por ejemplo, puede desactivar la recopilación periódica de información del sistema de todos los servidores de Dell.

**NOTA:** Desactivar el programa de recopilación para un tipo de dispositivo específico solo desactiva la recopilación periódica de la información del sistema desde esos dispositivos. No evita que SupportAssist Enterprise recopile y envíe la información del sistema a Dell, si se abre un caso de soporte para esos dispositivos.

#### Pasos

- Coloque el puntero en **Configuración** y haga clic en **Programas de recopilación**.  
Se muestra la página **Programas de recopilación**.
- En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione el tipo de dispositivo para el que desea desactivar el programa de recopilación periódica.
- En la lista **Recurrente cada**, seleccione **Ninguno**.
- Haga clic en **Aplicar**.  
Se muestra el siguiente mensaje: `Collection scheduling is turned off for the current Device Type.`

# 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. Esto podría impedir que el soporte técnico de Dell 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 la información de identificación en los datos enviados a Dell**.

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

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

**NOTA:** Si ha 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 TOKENn; por ejemplo, TOKEN0, TOKEN1 o TOKEN2.

3. Haga clic en **Aplicar**.

## Referencias relacionadas

[Preferencias en la página 155](#)

# 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, los datos que SupportAssist Enterprise recopila y envía a Dell incluyen 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 acerca de los registros que recolecta SupportAssist Enterprise, consulte el documento *Elementos que se pueden informar de Dell SupportAssist Enterprise versión 1.0* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

3. Haga clic en **Aplicar**.

## Visualización de recopilaciones

Dell EMC SupportAssist Enterprise recopila información del sistema de cada dispositivo 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, según el programa de la recopilación configurada. Para obtener información sobre el programa de recopilación predeterminado, consulte [Programa predeterminado para la recopilación de información del sistema](#).
- Al crear casos: cuando se crea un caso de asistencia para resolver un problema que SupportAssist Enterprise ha identificado.
- Manualmente (por demanda): si lo solicita el soporte técnico de Dell, puede iniciar la recopilación de información del sistema de uno o más dispositivos en cualquier momento.

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

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

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

**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 10 p. m. (la hora del servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise).

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

### Temas:

- [Visualización de una recopilación desde la página Dispositivos](#)
- [Ver una recopilación desde la página Recopilaciones](#)
- [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. Para ver una recopilación de un dispositivo específico, seleccione el dispositivo y, a continuación, seleccione una recopilación en el panel de visión general del dispositivo.

### Pasos

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

**Devices** ?

[Add Device](#) | [Start Collection](#) | [Edit Credentials](#) | [Delete](#) | Collection Purpose: Select | [Refresh](#)

	Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:34 AM

**PowerEdge R200**

Tasks: Select Task

Status:  Connected

Name: Rhel

IP Address / Hostname: 10.94.219.38

Service Tag: 99QLZ1S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge R200

Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)

Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: Select collection

Next Scheduled Collection: Tue Nov 01 16:46:57 GMT 2016  
Tue Nov 01 12:39:50 GMT 2016

Duplicate

**Ilustración 28. Selección de una recopilación**

Si el dispositivo es un servidor, el **Visor de configuración** se muestra en una nueva ventana del navegador web. Para el almacenamiento, la red o el chasis, se le pedirá que guarde la recopilación como un archivo .zip. Para ver la recopilación, extraiga el archivo .zip y haga clic en el archivo index.html.

## Ver 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.

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Case Number	Upload Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Rhel(Manual)	11/01/2016		Success
<input type="checkbox"/>	Rhel(Manual)	11/01/2016		Success
<input type="checkbox"/>	SA_2016-11-01T164120_Deployment1	11/01/2016		Success
<input type="checkbox"/>	PowerVault1 (Manual)	11/01/2016		Success

Rhel(Manual)		
Upload Status	Success	
Date	11/01/2016 12:39	
IP Address / Hostname	Service Tag	Collection Status
Rhel	99QLZ1S	Success
<a href="#">View Collection</a>		

**Ilustración 29. 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.

- 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.

## Visor de configuración

El **Visor de configuración** le permite ver los datos recopilados por SupportAssist Enterprise de sus dispositivos. La barra de título del **Visor de configuración** muestra la fecha de la recopilación y la etiqueta de servicio del dispositivo. Los datos recopilados se muestran 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 recolección de datos en SupportAssist Enterprise en el momento de la recopilación
- Un resumen de los errores que se detectaron en los datos recopilados
- Breve información sobre el dispositivo

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

### Interfaz de usuario

### Descripción

#### Panel izquierdo

Muestra las distintas categorías y subcategorías de datos en un 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 los datos disponibles para la categoría o la subcategoría seleccionada 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.

The screenshot shows the Configuration Viewer for a PowerEdge R520 server. The left sidebar lists various system components. The main content area is titled 'PowerEdge R520(10.94.100.203) > Summary'. It features a 'List View' / 'Grid View' toggle set to 'Grid View'. Below this, there are sections for 'Collection Settings', 'Error Summary', and 'Main Chassis'. The 'Error Summary' table shows two critical hardware logs. The 'Main Chassis' table provides key server identification and status information.

Options	Identification Shared With Dell	Mode	Source
Hardware, Software, Logs	Yes	On Demand	SupportAssist

Status	Name	Location
🔴	HardwareLog [2 critical]	HardwareLog
🔴	PowerSupply	PS2_Status

Server Model	Server Service Tag	Express Service Code	Chassis Lock	Server Asset Tag
PowerEdge R520	HFB2X02	37930904210	Present	Unknown

**Ilustración 30. Visor de configuración**

- NOTA:** Si ha desactivado la recopilación de información de identidad de los dispositivos, la información de identidad se reemplaza con valores convertidos en token en los datos recopilados. Los valores convertidos en token se representan como TOKENn: por ejemplo, TOKEN0, TOKEN1 o TOKEN2.
- NOTA:** Para obtener una lista de elementos que puedan informarse en los datos recopilados, consulte [Elementos informados en recopilaciones periódicas de los servidores](#).
- NOTA:** El **Visor de configuraciones** no es compatible con la visualización de los datos recopilados a partir de los dispositivos de almacenamiento con Fluid File System (FluidFS).

## Vistas de datos

De manera predeterminada, los datos de una categoría seleccionada o subcategoría se muestran en un formato de cuadrícula. Para algunas categorías, una 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
<b>Registros estructurados</b>	Contienen registros de la aplicación, de Embedded Server Management (ESM) y de eventos. Cuando hace clic en la categoría <b>Registros estructurados</b> , en el visor de configuración se muestra la lista de registros estructurados

## Tipos de registro

## Descripción

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

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

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

**NOTA:** Los datos de las recopilaciones derivadas de la creación de un caso de asistencia y de las recopilaciones iniciadas manualmente son más detallados que los datos recopilados 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 1.0* en <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

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

**Tabla 9. Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores**

Elementos notificados	Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como Servidor/Hipervisor		Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como iDRAC
	OMSA está instalado en el dispositivo	OMSA no está instalado en el dispositivo remoto	
Memoria	✓	✗	✓
Arreglo de memoria	✓	✗	✓
Modo de funcionamiento de la memoria	✓	✗	✗
Redundancia de memoria	✓	✗	✗
Ranura	✓	✗	✓
Controladora	✓	✗	✓
Conector	✓	✗	✗
Extensor SSD de PCIe	✓	✗	✓
Gabinete	✓	✗	✓
Disco de arreglo	✓	✗	✓

**Tabla 9. 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	
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	✓	✗	✓
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	✓	✗	✓

**Tabla 9. 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	
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 datos disponibles en las distintas recopilaciones de dispositivos que ha llevado a cabo. Para ver una recopilación de varios dispositivos, deberá descargarla y abrirla utilizando un navegador web.

### Pasos

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

The screenshot shows the 'Collections' page in a web application. On the left, there is a table with columns: Name, Collection Date, Case Number, and Upload Status. The table lists several collections, with 'SA\_2016-11-01T164120\_Deployment1' selected. On the right, a detailed view of this collection is shown, including its name, upload status (Success), date (11/01/2016 16:51), and a list of components like PowerVault1, compellent, and Networking1, each with its own status (Success). A 'Download Collection' button is visible at the bottom right of the detailed view.

**Ilustración 31. 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 navegador web. Puede acceder al menú de tipo de dispositivo para ver los datos recopilados desde cada 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 datos de un servidor
- **Almacenamiento:** si la recopilación incluye datos de un dispositivo de almacenamiento
- **Redes:** si la recopilación incluye datos de un dispositivo de red
- **Chasis:** si la recopilación incluye datos de un chasis

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

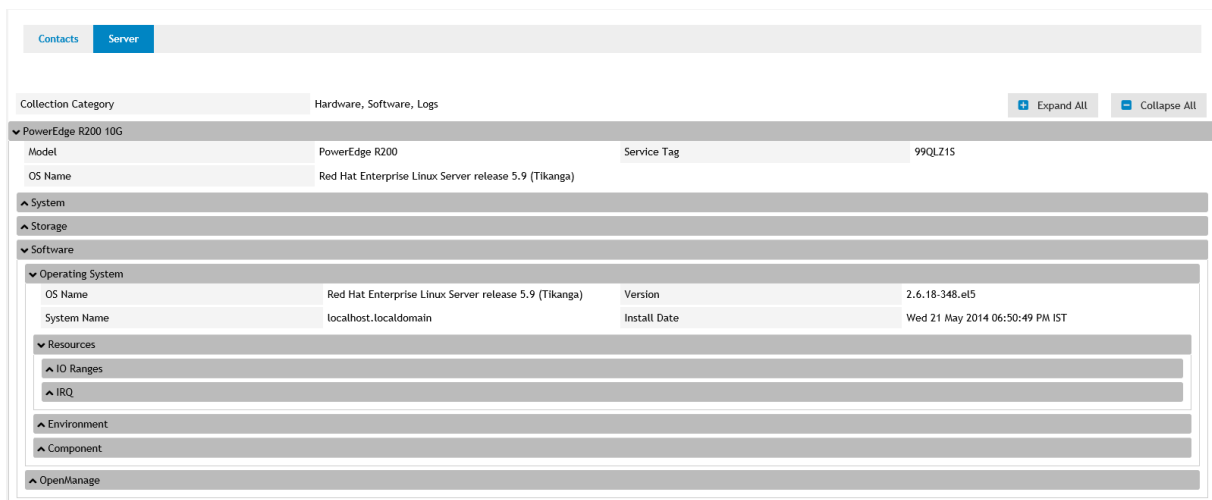


Ilustración 32. Visor de configuraciones de varios dispositivos

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

# Uso de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema

Dell EMC SupportAssist Enterprise automatiza la recopilación de la información del sistema de sus dispositivos de Dell de forma periódica y cuando se crean 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 Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0* 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 el ajuste 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. Es posible que se requiera el inicio manual de la recopilación y carga de la información del sistema, si así lo solicita el soporte técnico de Dell.

## Pasos

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

The screenshot displays the 'Devices' management interface. At the top, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection' (highlighted with a red box), 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection Purpose' dropdown menu is set to 'Select', and a 'Refresh' button is present. Below this is a table with columns for 'Name / IP Address', 'Model', and 'Status'. The table contains four entries:

	Name / IP Address	Model	Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	OK
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	OK
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	OK
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	OK

The right sidebar provides details for the selected 'PowerEdge R200' device. It includes a 'Tasks' dropdown menu, a 'Status' indicator showing 'Connected', and various fields: Name (Rhel), IP Address / Hostname (10.94.219.38), Service Tag (99QLZ1S), Device Type (Server / Hypervisor), Model (PowerEdge R200), Operating System (Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)), Monitoring (radio buttons for 'Enable' and 'Disable'), a 'Revalidate' button, Collections (No Collections), and Next Scheduled Collection (Monday, Nov 7, 2016). A 'Duplicate' button is located at the bottom right of the sidebar.

**Ilustración 33. Inicio de una recopilación de un único dispositivo**

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

Devices ?

[Add Device](#) | [Start Collection](#) | [Edit Credentials](#) | [Delete](#) | Collection Purpose: Select | [Refresh](#)

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	Rhel Collection in progress	PowerEdge R200	OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	OK	11/1/2016 7:46:34 AM

**Ilustración 34. 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.

## 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 un paquete de recopilaciones que contiene la información del sistema recopilada desde varios dispositivos.

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

### Pasos

- Haga clic en **Dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
- Seleccione los dispositivos de los que desea recopilar información del sistema.  
El enlace **Iniciar recopilación** se deshabilita al seleccionar más de un dispositivo.
- De la lista **Propósito de la recopilación**, seleccione un motivo para la recopilación.  
El enlace **Iniciar recopilación** está habilitado.
- Haga clic en **Iniciar recopilación**.

Devices ?

Collection Purpose:

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:43:24 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:04 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:23 PM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:32 PM

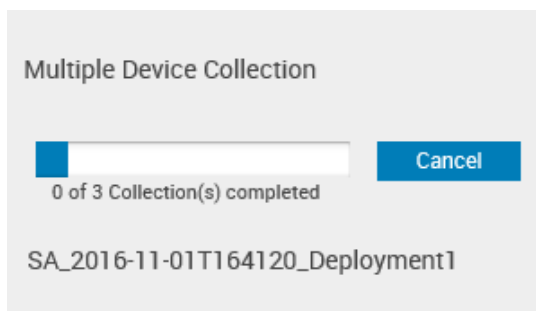
### Ilustración 35. Cómo iniciar una recopilación de varios dispositivos

Aparece la ventana **Recopilación de varios dispositivos**.

- (Opcional) Ingrese un nombre para el paquete de recopilaciones, el número de caso de soporte y el nombre o la dirección de correo electrónico de contacto del soporte técnico de Dell.
- Si desea que SupportAssist Enterprise cargue el paquete de recopilaciones a Dell, asegúrese de que está seleccionada la opción **Subir recopilación**.

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

- Haga clic en **Aceptar**.



### Ilustración 36. 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.

## 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.

## Pasos

1. Haga clic en **Recopilaciones**.  
Se muestra la página **Recopilaciones**.
2. Seleccione la recopilación que desee cargar y haga clic en **Cargar**.

**Collections**

 Upload

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Case Number	Upload Status
<input type="checkbox"/>	Rhel(Manual)	11/01/2016		✔ Success
<input type="checkbox"/>	Rhel(Manual)	11/01/2016		✔ Success
<input type="checkbox"/>	SA_2016-11-01T164120_Deployment1	11/01/2016		✔ Success
<input type="checkbox"/>	PowerVault1 (Manual)	11/01/2016		✔ Success
<input checked="" type="checkbox"/>	SA_2016-11-01T170251_Maint	11/01/2016		Never Uploaded

### Ilustración 37. 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 no cuenta con conexión a Internet, puede elegir cargar manualmente las recopilaciones a Dell.

## Pasos

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

 **NOTA:** Si no tiene un número de solicitud de servicio, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para abrir una solicitud de servicio.
7. Haga clic en **Elegir archivo** y examine para seleccionar el archivo `.zip` de la recopilación.

8. Haga clic en **Enviar**.

## Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise

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

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

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

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

Sistema operativo donde está instalado SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
Microsoft Windows	Administradores locales	Usuarios
Controladora 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 \(Windows\)](#)
- [Agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist \(Linux\)](#)

## 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 11. Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise**

Funciones de SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins y usuarios con privilegios elevados o administrativos	SupportAssistUsers y usuarios con privilegios normales
Visualización y comprobación de casos	✓	✓

**Tabla 11. Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise (continuación)**

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

## Agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist (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.

# Configuración manual de los ajustes de SNMP

La configuración de los ajustes de SNMP (destino de alertas) de un dispositivo garantiza que Dell EMC SupportAssist Enterprise reciba alertas del dispositivo. 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.

**i** **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

[Cómo configurar manualmente el destino de las alertas de un servidor mediante el archivo de secuencia de comandos \(Windows\)](#) en la página 106

[Cómo configurar manualmente el destino de las alertas de un servidor \(Windows\)](#) en la página 107

[Cómo configurar manualmente el destino de las alertas de un servidor mediante el archivo de secuencia de comandos \(Linux\)](#) en la página 108

[Configuración manual del destino de alerta de un servidor \(Linux\)](#) en la página 109

## Cómo configurar manualmente el destino de las alertas de un servidor mediante el archivo de secuencia de comandos (Windows)

### Requisitos previos

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

**i** **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 `C:\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 106

## Cómo configurar manualmente el destino de las alertas de un servidor (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 106

# Cómo configurar manualmente el destino de las alertas de un servidor mediante el archivo de secuencia de comandos (Linux)

## Requisitos previos

- Net-SNMP debe estar instalado en el sistema. Para obtener información sobre la instalación de Net-SNMP, consulte [Instalación de Net-SNMP \(solo Linux\)](#) en la página 115
- 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
- VMware ESX 4.1

## Pasos

1. En el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado, vaya hasta la carpeta `C:\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 106

# Configuración manual del destino de alerta de un servidor (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 106

# 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 la opción **Habilitada** esté seleccionada.
  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. Ingrese la cadena de comunidad (por ejemplo, pública) de SNMP de iDRAC y el número de puerto de alerta de 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 esté seleccionado **SNMP v1** o **SNMP v2** 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**, 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**, 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.

## Otra información útil

En este capítulo, se proporciona información adicional que puede necesitar al utilizar Dell EMC 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
- Correlación de dispositivos
- Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados
- Compatibilidad con servidores OEM de Dell
- Instalación de Net-SNMP (solo Linux)
- Cómo configurar el acceso sudo para SupportAssist Enterprise (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 29.
  - ⓘ **NOTA:** Sin OMSA, SupportAssist Enterprise no podrá monitorear un dispositivo mediante el método de monitoreo 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 Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0](#) 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 32.
  - ⓘ **NOTA:** La supervisión sin agentes es compatible solamente para los servidores Dell PowerEdge de 12.ª y 13.ª generación (iDRAC7 e iDRAC 8).
  - ⓘ **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 12ª y 13ª generación Dell 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 13ª generación Dell, las capacidades de generación de alertas de OMSA y de iDRAC son prácticamente iguales. Sin embargo, las alertas de chipset y del software RAID están disponibles solo mediante OMSA.
- En el caso de los dispositivos con un contrato de servicio ProSupport Plus, ProSupport Flex 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 9ª a 11ª generación Dell.


## Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente

Para supervisar un dispositivo mediante el método basado en agente, SupportAssist Enterprise requiere que el agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) se encuentre instalado y en funcionamiento en el dispositivo. El agente OMSA es una aplicación que supervisa el estado de diversos componentes del dispositivo donde está instalado. Cuando OMSA está instalado y en funcionamiento en un dispositivo, el agente OMSA genera una alerta cada vez que se produce un evento de hardware del dispositivo. SupportAssist Enterprise recibe el alerta del dispositivo y procesa la alerta para identificar si la alerta indica un problema de hardware. Para obtener más información sobre OMSA, consulte <https://www.dell.com/support/article/sln312492>.

**NOTA:** La versión de OMSA recomendada por SupportAssist Enterprise puede variar en función de la generación del servidor PowerEdge y el sistema operativo en ejecución en el servidor. Para obtener información acerca de las versiones recomendadas de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0* 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 soporta la 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 67](#)

## 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 69](#)

## 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.

## 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 los arreglos de almacenamiento de Dell PowerVault 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 (solo 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. `zypper refresh`
    - c. `zypper install net-snmp`

## Cómo configurar el acceso sudo para SupportAssist Enterprise (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 (`C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\registros`)
- 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.20161101`
- `application.log.20161102.zip`
- `application.log.20161103.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 `C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\config` (en Windows) y `/opt/dell/supportassist/config` (en Linux). Un valor de ERROR en el archivo `log4j.xml` resulta en mensajes de registro de FATAL y ERROR, puesto que FATAL es un nivel superior a ERROR.

## 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 de encabezado de SupportAssist Enterprise.

Aparece la página **Acerca de**, donde puede ver la ID de registro y la versión del producto de SupportAssist Enterprise.

## 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.


## 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**. 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. Ingrese `./uninstall` y presione Entrar.
4. Para continuar con la desinstalación, ingrese `c`.
5. Cuando se le solicite proporcionar sus comentarios, realice una de las siguientes acciones:
  - Para omitir los comentarios e iniciar la desinstalación, ingrese `n`.
  - Para proporcionar comentarios, ingrese `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**.

## Desinstalar 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 12. Ejemplos de servidor PowerEdge**

| Generación de servidores PowerEdge | Representación del modelo de servidor | Ejemplos de modelos de servidor                    |
|------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 9. <sup>a</sup>                    | PowerEdge x9xx                        | PowerEdge 2900<br>PowerEdge 6950                   |
| 10. <sup>a</sup>                   | PowerEdge yx0x                        | PowerEdge M600<br>PowerEdge R300<br>PowerEdge T105 |
| 11. <sup>a</sup>                   | PowerEdge yx1x                        | PowerEdge M610<br>PowerEdge R310<br>PowerEdge T110 |
| 12. <sup>a</sup>                   | PowerEdge yx2x                        | PowerEdge M620<br>PowerEdge R620<br>PowerEdge T620 |
| 13. <sup>a</sup>                   | PowerEdge yx3x                        | PowerEdge M630<br>PowerEdge R630<br>PowerEdge R730 |

**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 = Rack; T = Torre.

## 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](#)
- [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](#)
- [Servicio SupportAssist](#)
- [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 `C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\registros` (en Windows) o `/opt/dell/supportassist/registros` (en Linux) para identificar el componente que no se pudo 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 SupportAssistAdmins net localgroup SupportAssistUsers` Si la cuenta del usuario no aparece en el grupo **SupportAssistAdmins** o **SupportAssistUsers**, agregue la cuenta de usuario a uno de los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise.
  - Si desea agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise, abra 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 <https://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 soportados, consulte *Matriz de soporte de Dell SupportAssist Enterprise versión 2.0.30* 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 28.
- 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 [Cómo configurar el acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) en la página 115.
  - 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 <https://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: <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 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 104.
- 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 104.
- 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 16.

## 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, descargue 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](#) en la página 67.
- 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 Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0* 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](#) en la página 67.
- 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>.

## 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 firewall sea correcta.
- Configure los valores de SNMP del dispositivo mediante la opción **Configurar SNMP**. Consulte [Configuración de los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).

## No se ha podido instalar OMSA

Si un dispositivo muestra 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 `C:\Windows\temp` en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
  - Compruebe si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
  - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).

- Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte [Cómo configurar el acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) en la página 115.
- 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](#) en la página 67.
- 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>.

**i** **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 con SupportAssist Enterprise, consulte [Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#) en la página 67.

## 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 72.
- 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 67.
- 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.
- Verifique si los puertos 22, 23, 80, 135, 443, 1311, 2463 y 5989 están abiertos en el dispositivo.
- Si ha agregado el dispositivo en SupportAssist Enterprise 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 75.
  - Agregue nuevamente el dispositivo. Consulte [Cómo agregar dispositivos](#) en la página 28.

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

## Servidores

- Si va a agregar un dispositivo proporcionando los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Windows:
  - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
  - Compruebe si el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se ejecuta en el dispositivo.
  - Si el problema persiste, consulte las instrucciones en la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en [msdn.microsoft.com](https://msdn.microsoft.com).
- Si va a agregar un dispositivo proporcionando los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Linux:
  - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte [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 asistencia del sistema operativo.
- Si va a agregar un dispositivo proporcionando los detalles de la iDRAC (supervisión sin agentes), asegúrese de que la iDRAC tiene una licencia Enterprise o Express. Para obtener más información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte la sección "Administración de licencias" en la *Guía del usuario de iDRAC*, en <https://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: <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.

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: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog status`.
- Para restablecer WBEM, realice lo siguiente:
  1. Deshabilite WBEM en el dispositivo: `esxcli system wbem set --enable false`.
  2. Habilite 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 habilitación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte la *Guía del administrador de Enterprise Manager* en [Dell.com/storagemanuals](http://Dell.com/storagemanuals).

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

## Sistema de red

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Si la contraseña habilitada está configurada en el dispositivo, asegúrese de proporcionar dicha contraseña en SupportAssist Enterprise.

## Chasis

Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.

## Software

- Para solucionar problemas de recopilación HITKIT:
  - Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se está ejecutando en el sistema.
  - Asegúrese de que tiene credenciales raíz para la conexión SSH. SupportAssist Enterprise utiliza el protocolo SSH para conectarse al sistema.
- Para solucionar problemas del dispositivo SAN HQ:
  - Compruebe los detalles de la instalación del servidor del dispositivo Dell 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.

## Solution

- 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 104.
- 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 16.

# 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 de estado 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 el soporte técnico de Dell 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 de estado 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](#).

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. Si las credenciales han cambiado, actualice las credenciales del dispositivo. Consulte [Edición de las credenciales de dispositivo](#) en la página 66.

## 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 [Cómo configurar el acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) en la página 115.
  - 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 de almacenamiento EqualLogic PS:

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP están en ejecución en el dispositivo.
- Asegúrese de proporcionar la dirección IP del grupo de administración del dispositivo en el asistente para agregar dispositivos.

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent SC Series:

- Asegúrese de que el servicio REST se ejecuta en el dispositivo.
- Asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte 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.

# 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 clrse1`

## 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 no se realiza correctamente, realice lo siguiente:

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 que indica 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 [Cómo configurar el acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) en la página 115.
  - 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 de almacenamiento EqualLogic PS:

- Asegúrese de que el servicio de Secure Shell (SSH) y SNMP estén en ejecución en el dispositivo.
- Asegúrese de proporcionar la dirección IP del grupo de administración del dispositivo en el asistente para agregar dispositivos.

Si el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Compellent SC Series:

- Asegúrese de que el servicio REST se ejecuta en el dispositivo.
- Asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte 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 estén en ejecución en el dispositivo.
- Si la contraseña habilitada está configurada en el dispositivo, asegúrese de proporcionar dicha contraseña en el asistente para agregar dispositivos.

## Chasis

Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.

## Creación de casos automática

Si se produce un problema en un dispositivo, pero no se crea un caso de asistencia automáticamente:

**NOTA:** SupportAssist Enterprise no crea un caso de asistencia para cada alerta recibida 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 sea un servidor, switch de redes 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 funcionalidad de creación de datos](#).
- Compruebe que el archivo `application.log` está disponible en `C:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs` (en Windows) o `/opt/dell/supportassist/logs` (en Linux) para identificar si SupportAssist Enterprise ha recibido la alerta correctamente.

## Tareas programadas

Si 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

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

## Servicio SupportAssist

Si la aplicación SupportAssist Enterprise no responde adecuadamente, asegúrese de que el servicio SupportAssist se está ejecutando:

### Pasos

1. En el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado, compruebe si el servicio SupportAssist se está ejecutando. Para obtener más información sobre la comprobación del estado del servicio SupportAssist, consulte [Comprobación del estado del servicio SupportAssist \(Windows\)](#) o [Comprobación del estado del servicio SupportAssist \(Linux\)](#).
2. Si el servicio no se inicia o no puede iniciarse, abra el archivo de registro de aplicación de SupportAssist Enterprise más reciente (`application.log`) y, a continuación, busque texto que tenga la marca de tiempo del momento en el que trató de iniciar el servicio. El archivo de registro puede contener un mensaje indicando los errores de inicio de la interfaz de usuario y un posible diagnóstico de problemas.

**NOTA:** Puede acceder al archivo de registro de aplicación de SupportAssist Enterprise (`application.log`) en la siguiente ubicación según el sistema operativo:

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

3. Para comprobar que la aplicación SupportAssist Enterprise puede conectarse al servidor SupportAssist Enterprise alojado por Dell, realice la prueba de conectividad. Consulte [Realización de la prueba de conectividad](#).
  - Si el servidor responde, aparece un mensaje de ejecución satisfactoria en la interfaz de 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 soporte técnico de Dell para obtener asistencia.
  - 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 del servicio de SupportAssist (Windows)

Para comprobar el estado del servicio de SupportAssist en sistemas operativos de Windows, realice lo siguiente:

## 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. Verifique si el **Servicio de Dell SupportAssist** muestra el estado **En ejecución**.
4. Si el servicio no está en ejecución, haga clic con el botón secundario en el servicio y seleccione **Inicio**.

## Comprobación del estado del servicio SupportAssist (Linux)

Para comprobar el estado del servicio SupportAssist en sistemas operativos Linux, realice lo siguiente:

### Pasos

1. Abra la ventana del terminal en el sistema donde está instalado SupportAssist Enterprise.
2. Ingrese `service supportassist status` y presione Entrar. Se muestra el estado del servicio SupportAssist.
3. Si no se está ejecutando el servicio, ingrese `service supportassist start` y presione Entrar. El servicio de SupportAssist se reinicia.

## 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](#).


# Interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise

La interfaz de usuario de Dell EMC SupportAssist Enterprise tiene las siguientes pestañas:

- **Casos:** muestra los casos de asistencia presentes para los dispositivos que se han agregado en SupportAssist Enterprise.
- **Dispositivos:** se muestran los dispositivos que se han agregado en SupportAssist Enterprise y su estado. Puede señalar la pestaña **Dispositivos** y hacer clic en **Grupos** para acceder a la página **Grupos de dispositivos**.
- **Configuración:** le permite configurar las opciones disponibles en SupportAssist Enterprise. Puede señalar la pestaña **Configuración** y hacer clic en las opciones disponibles para acceder a las páginas siguientes:
  - **Programas de recopilación:** le permite seleccionar un programa personalizado para recopilar información del sistema de sus dispositivos.
  - **Configuración de proxy:** le permite configurar los parámetros del servidor proxy en SupportAssist Enterprise.
  - **Preferencias:** permite configurar sus preferencias para las tareas, recopilaciones, notificaciones por correo electrónico, informes y el modo de mantenimiento.
  - **Información de contacto:** permite actualizar los detalles de su información de contacto principal y secundario.
  - **Configuración de SMTP:** permite configurar los detalles del servidor SMTP que utiliza su empresa.
- **Recopilaciones:** muestra la lista de recopilaciones que se han realizado.

En la esquina superior derecha del área de encabezado de SupportAssist Enterprise, puede acceder a enlaces que le permiten navegar por los recursos o realizar determinadas tareas. La siguiente tabla describe el uso de los enlaces disponibles.

**Tabla 13. Enlaces en el área de encabezado de SupportAssist Enterprise**


| Enlace                                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comunidad de SupportAssist Enterprise</b> | Abre el sitio web de la comunidad de SupportAssist Enterprise en una nueva ventana de exploración.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Acerca de</b>                             | Proporciona información sobre la versión SupportAssist Enterprise, el ID de registro, la versión del archivo de políticas, la versión de configuración del dispositivo y el historial de actualizaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Nombre de usuario</b>                     | Muestra el nombre de usuario que ha iniciado sesión actualmente. Coloque el puntero en el enlace <b>nombre de usuario</b> para ver una lista desplegable que contiene los siguientes enlaces: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Prueba de conectividad:</b> abre la página <b>Prueba de conectividad de red</b>.</li> <li>● <b>Prueba de SupportAssist Enterprise:</b> abre la página <b>Prueba de SupportAssist Enterprise</b>.</li> <li>● <b>Cerrar sesión:</b> le permite cerrar sesión en SupportAssist Enterprise.</li> </ul> <p> <b>NOTA:</b> Los enlaces <b>Prueba de conectividad</b> y <b>Prueba de SupportAssist Enterprise</b> solo están habilitados si ha iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o de administrador.</p> |
| Icono <b>Ayuda</b>                           | Abre la sección de ayuda contextual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

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

**Tabla 14. 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Registrar ahora:</b> permite registrar SupportAssist Enterprise.</li> </ul> |

**Tabla 14. Casillas en el área de encabezado de SupportAssist Enterprise (continuación)**

| Casillas                     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Recordármelo más adelante:</b> permite cerrar la casilla "no registrado". La casilla "no registrado" no se muestra hasta que vuelva a iniciar sesión en SupportAssist Enterprise.</li> <li>● <b>Por qué registrarse:</b> permite obtener información sobre la importancia de registrar SupportAssist Enterprise.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Actualización disponible     | <p>Esta casilla se muestra en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Si hay una actualización disponible, pero ha desactivado las actualizaciones automáticas de la aplicación SupportAssist Enterprise, los archivos de políticas y los archivos de compatibilidad de productos.</li> <li>● Si se produjera un error durante la actualización de SupportAssist Enterprise.</li> </ul> <p>En la casilla de actualización disponible se muestran las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Actualizar ahora:</b> permite que SupportAssist Enterprise descargue e instale la actualización.</li> <li>● <b>Omitir esta versión:</b> para omitir la actualización. La casilla de actualización disponible no se vuelve a mostrar hasta que esté disponible la siguiente versión de la actualización.</li> <li>● <b>Recordármelo más adelante:</b> permite cerrar la casilla "actualización disponible". La casilla "actualización disponible" se muestra solo cuando vuelve a iniciar sesión en SupportAssist Enterprise.</li> </ul> <p> <b>NOTA:</b> La casilla de actualización disponible solo se muestra si ha iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o de administrador.</p> |
| <b>Modo de mantenimiento</b> | Esta casilla se muestra cuando se coloca SupportAssist Enterprise en modo de mantenimiento. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento, consulte <a href="#">Acerca del modo de mantenimiento</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**Referencias relacionadas**

- Asistente de registro de SupportAssist Enterprise en la página 136
- Página Inicio de sesión en la página 138
- Página Casos en la página 138
- Página Dispositivos en la página 140
- Ajustes en la página 153
- Página Recopilaciones en la página 152
- Prueba de conectividad de red en la página 158
- Prueba de SupportAssist Enterprise en la página 159

**Temas:**

- [Asistente de registro de SupportAssist Enterprise](#)
- [Página Inicio de sesión](#)
- [Página Casos](#)
- [Página Dispositivos](#)
- [Página Grupos de dispositivos](#)
- [Página Recopilaciones](#)
- [Ajustes](#)
- [Prueba de conectividad de 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 137
- [Configuración de proxy](#) en la página 137
- [Registro](#) en la página 137

[Resumen](#) en la página 138

#### Tareas relacionadas


[Registro de SupportAssist Enterprise](#) en la página 23

## 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 15. Configuración de proxy**

| Campo                                        | Descripción                                                                |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Usar configuración de proxy</b>           | Seleccione esta opción para habilitar la configuración del servidor proxy. |
| <b>Nombre o dirección del servidor proxy</b> | El nombre o dirección del servidor proxy.                                  |
| <b>Número de puerto del servidor proxy</b>   | El número de puerto del servidor proxy.                                    |
| <b>Proxy requiere autenticación</b>          | Seleccione esta opción si el servidor proxy requiere autenticación.        |
| <b>Nombre de usuario</b>                     | El nombre de usuario necesario para conectarse al servidor proxy.          |
| <b>Contraseña</b>                            | La contraseña necesaria para conectarse al servidor proxy.                 |

## 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 16. Registro**

| Campo                                    | Descripción                                               |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>Información de la empresa</b>         |                                                           |
| <b>Nombre de la empresa</b>              | El nombre de la empresa.                                  |
| <b>País/territorio</b>                   | La ubicación de la empresa.                               |
| <b>Información de contacto principal</b> |                                                           |
| <b>Nombre</b>                            | El nombre del contacto principal.                         |
| <b>Apellido</b>                          | El apellido del contacto principal.                       |
| <b>Número de teléfono</b>                | El número de teléfono del contacto principal.             |
| <b>Número de teléfono alternativo</b>    | El número de teléfono alternativo del contacto principal. |

Tabla 16. Registro (continuación)

| Campo                           | Descripción                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dirección de correo electrónico | La dirección de correo electrónico del contacto principal. Las notificaciones por correo electrónico de SupportAssist Enterprise se enviarán a esta dirección de correo electrónico. |

## Resumen

La página 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 17. 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 26

## Página Casos

La página **Casos** muestra los casos de soporte presentes para los dispositivos que se han agregado en SupportAssist Enterprise. Para los dispositivos con un contrato de servicio ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center o ProSupport One for Data Center, la página **Casos** muestra el estado del caso independientemente del método de creación de casos. De manera predeterminada, los casos de soporte que se muestran se agrupan por el nombre o la dirección IP respectivos del dispositivo. La última fecha y hora de actualización que se muestra en el encabezado de grupo indica cuándo se recuperó por última vez información sobre casos de Dell.

La lista **Opciones de casos**, disponible en la parte superior de la información de casos, permite administrar casos de soporte que abrió SupportAssist Enterprise en función de sus requisitos. A continuación se indican las opciones disponibles:


- **Suspender actividad durante 24 horas:** para solicitar el soporte técnico de Dell para suspender las actividades relacionadas con un caso de soporte durante 24 horas. Después de 24 horas, el soporte técnico de Dell reanuda automáticamente las actividades relacionadas con el caso de soporte.
- **Reanudar la actividad:** para solicitar el soporte técnico de Dell para reanudar las actividades relacionadas con un caso de soporte.  
 **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 el soporte técnico de Dell para cerrar un caso de soporte.

 **NOTA:** Solo se pueden administrar los casos de soporte que abrió SupportAssist Enterprise mediante la lista **Opciones de casos**.

El enlace **Actualizar** le permite actualizar los casos que se muestran.


En la siguiente tabla se describe la información sobre los casos de asistencia de sus dispositivos Dell supervisados por SupportAssist Enterprise, como se muestra en la página **Casos**.

Tabla 18. Página Casos

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

**Tabla 18. Página Casos (continuación)**

| Nombre de la columna        | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ProSupport Flex para centro de datos:</b> el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio ProSupport Flex para centro de datos.</li> <li>● <b>ProSupport One for Data Center o ProSupport Flex for Data Center:</b> el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio ProSupport One para centro de datos o ProSupport Flex para centro de datos.</li> </ul> |
| <b>Etiqueta de servicio</b> | Un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

 **NOTA:** Cuando comprueba casos de soporte 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 soporte](#).

Puede elegir delimitar los dispositivos mostrados en función del tipo de dispositivo, estado del caso, tipo de contrato de servicio, fuente del caso u otros criterios. A continuación se indican las opciones disponibles para delimitar los datos mostrados:

- **Tipo de dispositivo**
  - Servidor
  - Almacenamiento
  - Redes
  - Chasis
- **Estado del caso**
  - Abrir
  - Enviado
  - En progreso
  - Suspendido
  - Solicitado para cierre
- **Contrato de servicio**
  - Básico
  - ProSupport
  - ProSupport Plus
  - ProSupport Flex para Centro de datos
  - ProSupport One for Data Center o ProSupport Flex for Data Center
- **Tipo de fuente**
  - Correo electrónico
  - Teléfono
  - Chat
  - SupportAssist
  - Mesa de ayuda
  - TechDirect
  - Otros

 **NOTA:** También puede utilizar el icono de filtro  disponible en los encabezados de columna para delimitar los datos mostrados según una palabra clave específica.

**Tareas relacionadas**

- [Opciones de administración de casos](#) en la página 48
- [Filtrado de los datos mostrados](#) en la página 53
- [Borrado del filtro de datos](#) en la página 53
- [Cómo ordenar los datos mostrados](#) en la página 53

## Página Dispositivos

En la página **Dispositivos**, se muestran los dispositivos que agregó 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 le permiten llevar a cabo determinadas tareas:

- **Agregar dispositivo:** permite agregar un solo dispositivo o importar varios dispositivos.
- **Iniciar recopilación:** para iniciar la recopilación de un solo dispositivo o de varios.
- **Editar credenciales:** para editar el nombre de usuario y la contraseña requeridos para iniciar sesión en un dispositivo y recopilar información del sistema.
- **Eliminar:** para eliminar un dispositivo de SupportAssist Enterprise.
- **Propósito de la recopilación:** permite seleccionar un motivo para llevar a cabo una recopilación de varios dispositivos.
- **Actualizar:** para actualizar la vista del inventario de dispositivos.

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

**Tabla 19. Página Dispositivos**


































| Nombre de la columna    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Casilla de verificación | <p>Se utiliza para seleccionar un dispositivo para ver el panel de descripción general del dispositivo o para llevar a cabo determinadas tareas en el dispositivo.</p> <p> <b>NOTA:</b> La casilla de verificación está desactivada mientras que las siguientes tareas iniciadas por SupportAssist Enterprise están en progreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Configuración de SNMP</li> <li>● Actualización o instalación de OMSA</li> <li>● Borrar el registro de eventos del sistema</li> <li>● Recopilación de información del sistema inmediatamente después de una creación automática de casos de soporte y también durante una recopilación iniciada manualmente</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Dirección IP/nombre     | <p>Muestra la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nombre de dispositivo: presenta el nombre para mostrar, el nombre de host o la dirección IP según la información que haya proporcionado para el dispositivo.</li> <li>● Estado de la recopilación: cuando se produce una recopilación, se muestra una barra de progreso y un mensaje que indican el estado de la recopilación. Pueden mostrarse los mensajes de estado de la recopilación que se indican a continuación: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Para una recopilación que inicia manualmente: <p> <b>NOTA:</b> Cuando hay en una recopilación iniciada manualmente en curso, se muestra un icono de  junto a la barra de progreso. Haga clic en el icono de  para cancelar la recopilación, si es necesario.</p> <p> <b>NOTA:</b> Solo se puede cancelar una recopilación cuando SupportAssist Enterprise está recopilando datos desde el dispositivo. No es posible cancelar una recopilación mientras los datos recopilados se están enviando a Dell.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Iniciando recopilación</b></li> <li>▪ <b>Recopilación en progreso</b></li> <li>▪ <b>Enviando recopilación</b></li> <li>▪ <b>Cancelando recopilación</b></li> </ul> </li> <li>○ Para una recopilación automática que se ha iniciado al crear un caso de soporte para un problema de hardware que se ha detectado: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Iniciando recopilación para caso de soporte</b></li> <li>▪ <b>Recopilación para casos de soporte en progreso</b></li> <li>▪ <b>Enviando recopilación para casos de soporte</b></li> </ul> <p> <b>NOTA:</b> Si se detecta un problema de hardware en un dispositivo con un contrato básico de servicio de Dell, se inicia la recopilación automatizada. Sin embargo, no se crea un caso de soporte para ese dispositivo.</p> </li> <li>○ Para una recopilación periódica automática según la programación de recopilación predeterminada o configurada: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Iniciando recopilación periódica</b></li> <li>▪ <b>Recopilación periódica en progreso</b></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |

Tabla 19. Página Dispositivos (continuación)

| Nombre de la columna | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Enviando recopilación periódica</b></li> <li>  <b>NOTA:</b> En algunos casos, cuando hay una recopilación en progreso (manual) en un dispositivo, se puede iniciar otra recopilación (periódica). En estos casos, el estado de la recopilación se muestra con el siguiente orden de prioridad:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recopilación manual</li> <li>○ Soporte para recopilación de casos</li> <li>○ Recopilación periódica</li> </ul> </li> <li>• Modo de mantenimiento: si el dispositivo se pone en el modo de mantenimiento, se muestra el icono de </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Modelo</b>        | Modelo del dispositivo. Por ejemplo, PowerEdge M820.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Estado</b>        | <p>Muestra el estado de la funcionalidad de SupportAssist Enterprise en el dispositivo, así como la fecha y hora en la que se ha generado el estado. El estado se puede categorizar por:</p> <p><b>Estado informativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>En buen estado:</b> el dispositivo está configurado correctamente para la funcionalidad de SupportAssist Enterprise.</li> <li>•  <b>Instalación de OMSA:</b> la instalación o actualización de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está en curso.</li> <li>•  <b>Configuración de SNMP:</b> configuración de los valores de SNMP del dispositivo en curso.</li> <li>•  <b>Borrando registro de eventos del sistema:</b> el borrado del registro de eventos del sistema está en curso.</li> <li>•  <b>Registro de eventos del sistema borrado:</b> el registro de eventos del sistema se ha borrado correctamente.</li> </ul> <p><b>Estado de aviso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>OMSA no está instalado:</b> OMSA no está instalado en el dispositivo.</li> <li>•  <b>SNMP no está configurado; OMSA no más reciente:</b> no se han configurado los valores de SNMP del dispositivo y la versión de OMSA instalada en el dispositivo es anterior a la versión recomendada de OMSA para SupportAssist Enterprise.</li> <li>•  <b>SNMP no configurado:</b> no se han configurado los valores de SNMP del dispositivo.</li> <li>•  <b>Nueva versión de OMSA disponible:</b> una versión de OMSA más reciente está disponible para su instalación en el dispositivo.</li> <li>•  <b>OMSA instalado, reinicie el dispositivo agregado:</b> se ha completado la instalación de OMSA en el dispositivo. Reinicie el dispositivo para que se efectúen los cambios.</li> </ul> <p><b>Estado de error</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>No se puede agregar el dispositivo:</b> SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo en el grupo <b>Provisional</b> porque no ha cumplido ciertos requisitos previos. Para obtener información sobre el grupo <b>Provisional</b>, consulte <a href="#">Grupos de dispositivos predefinidos</a>.</li> <li>•  <b>No se puede configurar SNMP:</b> SupportAssist Enterprise no puede configurar el destino de la captura SNMP del dispositivo.</li> <li>•  <b>No se ha podido comprobar la configuración de SNMP:</b> SupportAssist Enterprise no puede comprobar la configuración de SNMP de la iDRAC.</li> <li>•  <b>No se ha podido instalar OMSA:</b> la instalación de OMSA no se ha podido completar.</li> </ul> |

**Tabla 19. Página Dispositivos (continuación)**

| Nombre de la columna | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>●  <b>OMSA no admitido:</b> la instalación de OMSA no es compatible.</li> <li>●  <b>No se puede acceder al dispositivo:</b> SupportAssist Enterprise no puede comunicarse con el dispositivo.</li> <li>●  <b>Ha fallado la autenticación:</b> SupportAssist Enterprise no puede iniciar sesión en el dispositivo.</li> <li>●  <b>No se ha podido recopilar información del sistema:</b> SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema desde el dispositivo.</li> <li>●  <b>No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema:</b> el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise no tiene suficiente espacio para recopilar información del sistema desde el dispositivo.</li> <li>●  <b>No se ha podido exportar la recopilación:</b> SupportAssist Enterprise no ha podido procesar la información del sistema recopilada.</li> <li>●  <b>No se puede enviar la información del sistema:</b> SupportAssist Enterprise no puede enviar la información recopilada sobre el sistema a Dell.</li> <li>●  <b>El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado:</b> SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema o los registros de Embedded System Management del dispositivo.</li> <li>●  <b>Modo de mantenimiento:</b> SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo en el modo de mantenimiento automático debido a una tormenta de alertas. No se generan nuevos casos de asistencia mientras el dispositivo está en mantenimiento. Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca del modo de mantenimiento</a>.</li> </ul> <p> <b>NOTA:</b> El estado de error  puede aparecer como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para solucionarlo.</p> |

Puede elegir delimitar los dispositivos mostrados en función del tipo de dispositivo, grupo de dispositivos u otros criterios. A continuación se indican las opciones disponibles para delimitar los datos mostrados:

- **Tipo de dispositivo**
  - Servidor
  - Almacenamiento
  - Redes
  - Chasis
- **Grupos**
  - Predeterminado
  - Almacenamiento provisional
  - Grupos personalizados

 **NOTA:** También puede utilizar el icono de filtro  disponible en los encabezados de columna para delimitar los datos mostrados según una palabra clave específica.

En la página **Dispositivos**, también se muestran los paneles siguientes según sus acciones:

- Panel de descripción general del dispositivo: cuando solo hay seleccionado un dispositivo. Consulte [Panel de descripción general del dispositivo](#).
- Panel **Importación de dispositivos**: cuando importa varios dispositivos mediante un archivo .csv. Consulte [Panel de importación de dispositivos](#).
- Panel **Recopilación de varios dispositivos**: cuando una recopilación de varios dispositivos está en curso. Consulte [Panel Recopilación de varios dispositivos](#).

**Tareas relacionadas**

- [Cómo agregar dispositivos](#) en la página 28
- [Edición de las credenciales de dispositivo](#) en la página 66
- [Cómo eliminar un dispositivo](#) en la página 75

- Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo en la página 63
- Instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise en la página 67
- Comprobación de los casos de asistencia para un dispositivo específico en la página 53
- Filtrado de los datos mostrados en la página 53
- Borrado del filtro de datos en la página 53
- Cómo ordenar los datos mostrados en la página 53

## Ventana Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos

La ventana **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos** permite agregar dispositivos.

Puede elegir una de las siguientes opciones para agregar dispositivos:




- **Dispositivo único** (valor predeterminado): permite agregar un solo dispositivo.
- **Varios dispositivos**: permite importar varios dispositivos con un archivo .csv.

### Agregar un único dispositivo

La página **Agregar un único dispositivo** permite seleccionar el tipo de dispositivo y proporciona detalles del dispositivo que desea agregar.

La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la página **Agregar un único dispositivo**.

**Tabla 20. Agregar un único dispositivo**

| Campo                              | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tipo de dispositivo</b>         | Muestra una lista de tipos de dispositivos que puede agregar. Los tipos de dispositivos disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Chasis</b></li> <li>● <b>Fluid File System (FluidFS)</b></li> <li>● <b>iDRAC</b></li> <li>● <b>Redes</b></li> <li>● <b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b></li> <li>● <b>PowerVault</b></li> <li>● <b>Servidor/Hipervisor</b></li> <li>● <b>Storage Center (SC)/Compellent</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Dirección IP/nombre de host</b> | Dirección IP o nombre de host del dispositivo que desea agregar. <p> <b>NOTA:</b> Para agregar un arreglo de almacenamiento EqualLogic, introduzca la dirección IP de administración.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Nombre</b> (opcional)           | Nombre opcional que puede usar para identificar el dispositivo. Si se proporciona, este nombre se usa para identificar el dispositivo en SupportAssist Enterprise.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Habilitar supervisión</b>       | Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise el dispositivo en busca de problemas de hardware. <p> <b>NOTA:</b> La opción <b>Habilitar supervisión</b> solo se muestra para los siguientes <b>Tipos de dispositivos</b>: <b>servidor/hipervisor</b>, <b>iDRAC</b>, <b>chasis</b> y <b>sistema de red</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Configurar los valores SNMP</b> | Permite a SupportAssist Enterprise configurar las opciones de SNMP del dispositivo. La configuración de las opciones de SNMP del dispositivo es un requisito previo para supervisar los problemas de hardware. Al configurar las opciones de SNMP, alertas (capturas de SNMP) del dispositivo se reenvían al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise. <p> <b>NOTA:</b> La opción <b>Configurar los valores SNMP</b> solo se muestra para los siguientes <b>Tipos de dispositivos</b>: <b>servidor</b>, <b>iDRAC</b> e <b>hipervisor</b>.</p> |

**Tabla 20. Agregar un único dispositivo (continuación)**

| Campo                             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Instalar o actualizar OMSA</b> | <p>Permite a SupportAssist Enterprise instalar o actualizar la versión recomendada de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en el dispositivo. La instalación o la actualización de OMSA es obligatoria para generar alertas y recopilar información del sistema del dispositivo.</p> <p><b>NOTA:</b> La opción <b>Instalar o actualizar OMSA</b> solo se muestra para los siguientes <b>Tipos de dispositivos:</b> <b>servidor</b> e <b>hipervisor</b>.</p> |

**NOTA:** Si el registro de SupportAssist Enterprise no está completo, al seleccionar la opción **Habilitar supervisión**, se mostrará un mensaje para pedirle que complete el registro.

**Tareas relacionadas**

- Cómo agregar un servidor o hipervisor en la página 29
- Cómo agregar una iDRAC en la página 32
- Cómo agregar un chasis en la página 33
- Agregar un dispositivo de Dell Networking en la página 35
- Cómo agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault MD Series en la página 36
- Agregar un arreglo de almacenamiento de Dell EqualLogic serie PS en la página 37
- Agregar una solución de almacenamiento de Dell Compellent serie SC en la página 38
- Agregar un dispositivo de NAS de Dell Fluid File System (FluidFS) en la página 39

**Credenciales del dispositivo**

La página **Credenciales del dispositivo** le permite proporcionar las credenciales necesarias para conectarse e identificar el dispositivo. La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página **Credenciales del dispositivo**.

**Tabla 21. Credenciales del dispositivo**

| Campo                       | Descripción                                                                                                       |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre de usuario</b>    | El nombre de usuario de una cuenta de usuario que tiene privilegios administrativos o elevados en el dispositivo. |
| <b>Contraseña</b>           | La contraseña de una cuenta de usuario que tiene privilegios administrativos o elevados en el dispositivo.        |
| <b>Habilitar contraseña</b> | La contraseña habilitada configurada en el dispositivo.                                                           |
| <b>Cadena de comunidad</b>  | La cadena de comunidad configurada en el dispositivo.                                                             |

- NOTA:** **Habilitar contraseña** y **Cadena de comunidad** aplican solo para dispositivos de red de Dell.
- NOTA:** La **Cadena de comunidad** es también aplicable para las matrices de almacenamiento EqualLogic de Dell.
- NOTA:** Las credenciales del dispositivo no son necesarias para agregar dispositivos PowerVault de Dell. Por lo tanto, la página **Credenciales del dispositivo** no se visualiza cuando se añade un dispositivo PowerVault.

**Asignar grupo de dispositivos (opcional)**

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 22. 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 23. 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.

 **NOTA:** La supervisión de los problemas de hardware solo se admite para servidores Dell y dispositivos de red Dell.

### Tareas relacionadas

[Importación de varios dispositivos](#) en la página 41

## 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.

**i** **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.

**i** **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.

**i** **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.

**i** **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 24. Panel de descripción general del dispositivo**

| Campo                                    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tareas</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Borrar registro de eventos del sistema:</b> para borrar el registro de eventos del sistema (SEL) o el registro de Embedded System Management (ESM).</li> <li>● <b>Comprobar casos:</b> comprobar los casos de asistencia que están presentes para un dispositivo.</li> <li>● <b>Modo de mantenimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Habilitar:</b> permite poner el dispositivo en modo de mantenimiento.</li> <li>○ <b>Inhabilitar:</b> permite poner el dispositivo en modo normal.</li> </ul> </li> <li>● <b>Dependencias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Instalar/actualizar OMSA:</b> permite instalar o actualizar OMSA en el dispositivo.</li> <li>○ <b>Configurar SNMP:</b> permite configurar los valores de SNMP del dispositivo.</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>Estado</b>                            | Muestra si el dispositivo es accesible desde el sistema local (el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Nombre</b>                            | Muestra el nombre para mostrar que proporcionó para el dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Dirección IP/Nombre de host</b>       | Muestra la dirección IP o el nombre de host del dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Etiqueta de servicio</b>              | Muestra un identificador alfanumérico único que le permite a Dell reconocer el dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Tipo de dispositivo</b>               | Muestra el tipo de dispositivo. Por ejemplo, Servidor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Modelo</b>                            | Muestra la información de modelo del dispositivo. Por ejemplo, PowerEdge M820.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Sistema operativo</b>                 | Muestra el sistema operativo instalado en el dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Supervisión</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Habilitar:</b> permite habilitar la supervisión de los problemas de hardware que se puedan producir en el dispositivo.</li> <li>● <b>Inhabilitar:</b> permite inhabilitar la supervisión de los problemas de hardware que se puedan producir en el dispositivo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Volver a validar</b>                  | Para comprobar si un dispositivo presente en el grupo <b>De almacenamiento provisional</b> cumple los requisitos para habilitar las capacidades de SupportAssist Enterprise.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Colecciones</b>                       | Muestra una lista desplegable que contiene el historial de recolección de datos. Puede seleccionar una fecha y hora de la lista para ver los datos recopilados.<br> <b>NOTA:</b> En la lista desplegable, solo se muestra si se han recopilado datos desde el dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Siguiente recopilación programada</b> | Muestra la fecha y la hora de la siguiente recolección de datos programada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Ventana Recopilación de varios dispositivos

En la ventana **Recopilación de varios dispositivos** se le pide que proporcione detalles sobre la recopilación de varios dispositivos que desea iniciar.

La siguiente tabla describe los elementos que se muestran en la ventana **Recopilación de varios dispositivos**.

**Tabla 25. Ventana Recopilación de varios dispositivos**

| Campo                                                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de la recopilación (opcional)                   | El nombre que desee asignar a la recopilación.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Solicitud de soporte/número de caso de Dell (opcional) | El identificador de caso que desee asociar a la recopilación.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Correo electrónico (opcional)                          | La dirección de correo electrónico o el nombre del contacto de soporte técnico de Dell.                                                                                                                                                                                                                       |
| Cargar recopilación                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Seleccione esta opción para cargar la recopilación en Dell después de que se haya completado la recopilación.</li><li>• Desactive esta opción para guardar la recopilación en el sistema local (el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado).</li></ul> |


## Panel Recopilación de varios dispositivos

En el panel **Recopilación de varios dispositivos** se muestra el estado de la recopilación de varios dispositivos. Este panel **Recopilación de varios dispositivos** se muestra en la página **Dispositivos** mientras la recopilación de datos 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 datos, el panel **Recopilación de varios dispositivos** se cierra automáticamente y los detalles de la recopilación se muestran en la página **Recopilaciones**.

## Página Grupos de dispositivos

La página **Grupos de dispositivos** permite crear y administrar grupos de dispositivos.

La opción **Crear grupo de dispositivos** disponible en la página **Grupos de dispositivos** permite crear un nuevo grupo de dispositivos.

En la parte superior de la página **Grupos de dispositivos**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

La lista **Seleccionar acciones de grupo** permite seleccionar una acción que se desee ejecutar en el grupo. Las opciones disponibles son las siguientes:

- **Administrar dispositivos:** permite agregar o quitar dispositivos de un grupo.
- **Administrar credenciales:** para proporcionar las credenciales para los tipos de dispositivos incluidos en un grupo de dispositivos.
- **Administrar contactos:** permite proporcionar la información de contacto y la información de envío de piezas de cada tipo de dispositivo incluido en un grupo.
- **Modificar/Eliminar grupo:** permite editar los detalles del grupo de dispositivos o eliminar un grupo de dispositivos.

La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página **Grupos de dispositivos**.

**Tabla 26. Grupos de dispositivos**

| Nombre de la columna    | Descripción                                                                                                |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Casilla de verificación | Utilice esta opción para seleccionar un grupo de dispositivo para realizar una acción.                     |
| Nombre                  | Muestra el nombre del grupo de dispositivos y el número total de dispositivos en el grupo de dispositivos. |

**Tabla 26. Grupos de dispositivos (continuación)**

| Nombre de la columna | Descripción                                                         |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Descripción          | Muestra la descripción proporcionada para el grupo de dispositivos. |

**Referencias relacionadas**

- Administrar dispositivos en la página 150
- Administrar credenciales en la página 150
- Administrar contactos en la página 151
- Modificar/Eliminar grupo de dispositivos en la página 152

## Administrar dispositivos

La ventana **Administrar dispositivos** permite añadir o quitar dispositivos de un grupo de dispositivos.



En la ventana **Administrar dispositivos**:

- El panel **Predeterminados** muestra todos los dispositivos que no están incluidos en el grupo **Predeterminados**.
- El panel **Agrupados** muestra los dispositivos que están incluidos en el grupo de dispositivos actual.

La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en la ventana **Administrar dispositivos**.

**Tabla 27. Administrar dispositivos**

| Campo                | Descripción                                                                                                             |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre               | Muestra el nombre para mostrar, 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 | Muestra un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.    |
| Guardar              | Haga clic en esta opción para guardar los cambios que ha realizado.                                                     |
| Cancelar             | Haga clic en esta opción para descartar los cambios que ha realizado.                                                   |

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

**Referencias relacionadas**

Página Grupos de dispositivos en la página 149

**Tareas relacionadas**

Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos en la página 58

## Administrar credenciales

La ventana **Administrar credenciales** le permite proporcionar las credenciales para los tipos de dispositivos incluidos en un grupo de dispositivos.

En el panel izquierdo de la ventana **Administrar credenciales**, se muestran los tipos de dispositivos, y el panel derecho le permite proporcionar las credenciales. En la siguiente tabla, se proporciona información sobre los campos que se muestran en la sección **Credenciales**.

**Tabla 28. Administrar credenciales**

| Campo             | Descripción                                                          |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Nombre de usuario | Permite ver o editar el nombre de usuario de un tipo de dispositivo. |

**Tabla 28. Administrar credenciales (continuación)**

| Campo             | Descripción                                                                                       |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Contraseña</b> | Permite editar la contraseña de un tipo de dispositivo en formato enmascarado.                    |
| <b>Guardar</b>    | Haga clic para guardar las credenciales.                                                          |
| <b>Siguiente</b>  | Haga clic para desplazarse al siguiente tipo de dispositivo que se muestra en el panel izquierdo. |
| <b>Cerrar</b>     | Haga clic para cerrar la ventana <b>Administrar credenciales</b> .                                |

**Referencias relacionadas**

[Página Grupos de dispositivos](#) en la página 149

**Tareas relacionadas**

[Administración de credenciales de un grupo de dispositivos](#) en la página 59

## Administrar contactos

La ventana **Administrar contactos** le permite proporcionar la información de contacto y envío de piezas para un grupo de dispositivos.

La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en la ventana **Administrar contactos**.

**Tabla 29. Administrar contactos**

| Campo                                                                                                                | Descripción                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Usar predeterminado</b>                                                                                           | Seleccione esta opción para usar la información de contacto que ya está disponible en la página <b>Configuración &gt; Información de contacto</b> .                                                             |
| <b>Principal</b>                                                                                                     | Seleccione esta opción para proporcionar los detalles del contacto principal.                                                                                                                                   |
| <b>Secundario</b>                                                                                                    | Seleccione esta opción para proporcionar los detalles del contacto secundario.                                                                                                                                  |
| <b>Nombre de pila</b>                                                                                                | Le permite ver o editar el nombre del contacto primario y secundario.                                                                                                                                           |
| <b>Apellido</b>                                                                                                      | Le permite ver o editar el apellido del contacto primario y secundario.                                                                                                                                         |
| <b>Teléfono</b>                                                                                                      | Le permite ver o editar el número de teléfono del contacto primario y secundario.                                                                                                                               |
| <b>Teléfono alternativo</b>                                                                                          | Le permite ver o editar el número de teléfono alternativo del contacto primario y secundario.                                                                                                                   |
| <b>Dirección de correo electrónico</b>                                                                               | Le permite ver o editar la dirección de correo electrónico del contacto primario o secundario.                                                                                                                  |
| <b>Método preferido de contacto</b>                                                                                  | Le permite seleccionar el método de contacto preferido. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Teléfono</b></li> <li>● <b>Correo electrónico</b></li> </ul>                  |
| <b>Horas de contacto preferidas</b>                                                                                  | Permite ver o editar las horas en las que prefiere que el soporte técnico de Dell se ponga en contacto con su contacto principal o secundario, en caso de que haya problemas con los dispositivos supervisados. |
| <b>Zona horaria</b>                                                                                                  | Permite seleccionar la zona horaria del contacto primario o secundario.                                                                                                                                         |
| <b>Envío de piezas (opcional)</b>                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Dirección</b><br><b>Ciudad/Localidad</b><br><b>País</b><br><b>Estado/Provincia/Región</b><br><b>Código postal</b> | Le permite ver o editar la dirección a la que debe enviarse una pieza de repuesto.                                                                                                                              |

## Referencias relacionadas

[Página Grupos de dispositivos](#) en la página 149

## Tareas relacionadas

[Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos](#) en la página 60

# Modificar/Eliminar grupo de dispositivos

La ventana **Modificar/Eliminar grupo de dispositivos** le permite editar los detalles del grupo de dispositivos o eliminar un grupo de dispositivos.

En la siguiente tabla, se proporciona información sobre los campos que se muestran en la ventana **Modificar/Eliminar grupo de dispositivos**.

**Tabla 30. Modificar/Eliminar grupo de dispositivos**

| Campo              | Descripción                                                                             |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre</b>      | Permite ver o editar el nombre del grupo de dispositivos.                               |
| <b>Descripción</b> | Permite ver o editar la descripción del grupo de dispositivos.                          |
| <b>Actualizar</b>  | Haga clic en esta opción para guardar la información editada del grupo de dispositivos. |
| <b>Eliminar</b>    | Haga clic en esta opción para eliminar el grupo de dispositivos.                        |
| <b>Cancelar</b>    | Haga clic en esta opción para descartar los cambios que ha realizado.                   |

## Referencias relacionadas

[Página Grupos de dispositivos](#) en la página 149

## Tareas relacionadas

[Edición de detalles de grupos de dispositivos](#) en la página 61

[Eliminación de un grupo de dispositivos](#) en la página 61

# Página Recopilaciones

La página **Recopilaciones** muestra las recopilaciones que se han realizado correctamente. Desde la página **Recopilaciones**, puede ver los datos recopilados, descargar recopilaciones de varios dispositivos y también cargar las recopilaciones a Dell.

En la parte superior de la página **Recopilaciones**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

La opción **Cargar** que aparece en la parte superior de la lista de recopilaciones permite cargar una recopilación en Dell. La siguiente tabla describe la información que aparece en la página **Recopilaciones**.

**Tabla 31. Página Recopilaciones**

| Nombre de la columna         | Descripción                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Casilla de verificación      | Se utiliza para seleccionar una recopilación de la que ver el panel de descripción general y para cargar una recopilación.                                                                                      |
| <b>Nombre</b>                | El nombre del dispositivo o la recopilación. En el caso de las recopilaciones de dispositivos individuales, el nombre del dispositivo va seguido del tipo de recopilación. Por ejemplo, manual, periódica, etc. |
| <b>Fecha de recopilación</b> | La fecha y la hora del momento en el que se inició la recopilación.                                                                                                                                             |
| <b>Caso</b>                  | El identificador numérico del caso de asistencia.                                                                                                                                                               |
| <b>Estado de carga</b>       | El estado de carga de la recopilación.                                                                                                                                                                          |

## Panel de descripción general de la recopilación

El panel de visión general de la recopilación muestra los detalles de una recopilación y le permite ver o descargar los datos recopilados. 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 32. Panel de descripción general de la recopilación**

| Campo                                                                                                              | Descripción                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre                                                                                                             | El nombre asignado de la recopilación.                                                                       |
| <b>Estado de carga</b>                                                                                             | El estado de carga de la recopilación.                                                                       |
| <b>Fecha</b>                                                                                                       | La fecha y la hora del momento en el que se inició la recopilación.                                          |
| <b>Dirección IP/nombre de host</b>                                                                                 | La dirección IP del nombre de host de este dispositivo.                                                      |
| <b>Etiqueta de servicio</b>                                                                                        | Un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell. |
| <b>Estado de la recopilación</b>                                                                                   | El estado de la recopilación del dispositivo.                                                                |
| <b>Ver recopilaciones</b> (para recopilaciones de servidores solamente)                                            | Haga clic para abrir una recopilación de un servidor en el <b>Visor de configuración</b> .                   |
| <b>Descargar recopilación</b> (solo para recopilaciones de múltiples dispositivos, almacenamiento, redes y chasis) | Haga clic para descargar la recopilación como un archivo .zip.                                               |

## Ajustes

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:

- **Programas de recopilación:** para configurar el programa de recopilación periódica de información del sistema para cada tipo de dispositivo.
- **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 lo siguiente: actualizaciones automáticas, recolección de datos, notificaciones por correo electrónico, informes de recomendación y el modo de mantenimiento.
- **Información de contacto:** le permite ver y actualizar los contactos principales y secundarios de SupportAssist Enterprise de su empresa.
- **Configuración de SMTP:** 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

[Programas de recopilación](#) en la página 153

[Configuración de proxy](#) en la página 154

[Preferencias](#) en la página 155

[Información de contacto](#) en la página 157

[Configuración SMTP](#) en la página 158

## Programas de recopilación

La página **Programas de recopilación** le permite programar la recopilación de información del sistema de sus dispositivos.

En la parte superior de la página **Programas de recopilación**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

En la siguiente tabla, se proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Programas de recopilación**.

**NOTA:** Las opciones de la página **Programas de recopilación** solo se activan si la opción **En un programa normal, como se especifica en Programas de recopilación** está seleccionada en la página **Preferencias**.

**NOTA:** Si sus dispositivos están bajo un contrato de servicio ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center o ProSupport One for Data Center, cuando la opción **En un programa normal, como se especifica en Programas de recopilación** no esté seleccionada, no recibirá cierta información en los informes sobre sus dispositivos.

**Tabla 33. Programas de recopilación**

| Campo                                     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tipo de dispositivo</b>                | <p>Los tipos de dispositivos disponibles son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Chasis</b></li> <li>● <b>Fluid File System (FluidFS)</b></li> <li>● <b>iDRAC</b></li> <li>● <b>Redes</b></li> <li>● <b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b></li> <li>● <b>PowerVault</b></li> <li>● <b>Servidor/Hipervisor</b></li> <li>● <b>Storage Center (SC)/Compellent</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Recurrente cada</b>                    | <p>Permite seleccionar la frecuencia a la que se recopilará la información del sistema. Las opciones disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Ninguno</b></li> <li>● <b>Semana</b></li> <li>● <b>Mes</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Día y hora específicos</b>             | <p>Permite seleccionar el día y la hora en que se recopilará la información del sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Si selecciona <b>Ninguno</b>, la recopilación periódica de información del sistema se desactiva para el <b>Tipo de dispositivo</b> seleccionado.</li> <li>● Si selecciona <b>Semanalmente</b>, las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Semanas (<b>1</b> o <b>2</b>)</li> <li>○ Día de la semana (<b>Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes</b> y <b>Sábado</b>)</li> <li>○ Hora (en formato hh:mm)</li> </ul> </li> <li>● Si selecciona <b>Mensualmente</b>, las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Semana del mes (<b>Primera, Segunda, Tercera, Cuarta</b> y <b>Última</b>)</li> <li>○ Día de la semana (<b>Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes</b> y <b>Sábado</b>)</li> <li>○ Hora (en formato hh:mm)</li> <li>○ Meses (<b>1</b> o <b>3</b>)</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>Fecha de la siguiente recopilación</b> | Muestra la fecha y la hora de la próxima vez en que se recopilará información del sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

#### Tareas relacionadas

[Personalización del programa para la recopilación periódica de información del sistema](#) en la página 84

## Configuración de proxy

La página **Configuración de proxy** le permite configurar los ajustes del servidor proxy disponible en su entorno.

En la parte superior de la página **Configuración de proxy**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

**NOTA:** La configuración de los ajustes del proxy solo es necesaria si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet a través de un servidor proxy.

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

**Tabla 34. Configuración de proxy**

| Campo                        | Descripción                                                                                                             |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Usar configuración de proxy  | Seleccione esta opción para habilitar la configuración del servidor proxy.                                              |
| Nombre de host/Dirección IP  | Ver o editar el nombre o la dirección del servidor proxy.                                                               |
| Puerto                       | Ver o editar el número de puerto del servidor proxy.                                                                    |
| Proxy requiere autenticación | Seleccione esta opción si son necesario un nombre de usuario y una contraseña para iniciar sesión en el servidor proxy. |
| Nombre de usuario            | Ver o editar el nombre de usuario necesario para conectarse al servidor proxy.                                          |
| Contraseña                   | Editar la contraseña necesaria para conectarse al servidor proxy.                                                       |

**Tareas relacionadas**

Configuración de los valores del servidor proxy en la página 70

## Preferencias

La página **Preferencias** le permite configurar los valores de la recolección de datos, las actualizaciones automáticas, la configuración de los informes de recomendación y el modo de mantenimiento.

En la parte superior de la página **Preferencias**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

En la siguiente tabla, se proporciona información sobre las opciones que aparecen en la página **Preferencias**.

**Tabla 35. Preferencias**

| Campo                                                                         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tareas automatizadas</b>                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Actualice automáticamente lo siguiente:</b>                                | Muestra las opciones que se utilizan para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones más recientes disponibles. La descarga y la instalación de las actualizaciones se realizan en segundo plano. Si se produce un problema durante la actualización, aparecerá un mensaje de error adecuado.<br><b>NOTA:</b> Dell recomienda que seleccione las actualizaciones automáticas para asegurarse de que SupportAssist Enterprise se encuentra actualizado con las funciones y mejoras más recientes. |
| <b>Aplicación SupportAssist Enterprise</b>                                    | Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de la aplicación SupportAssist Enterprise cada vez haya una disponible.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Archivos de políticas</b>                                                  | Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de los archivos de políticas cada vez haya una disponible.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Archivos de soporte de productos</b>                                       | Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de soporte de los dispositivos cada vez que haya una disponible.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Recolectar automáticamente la información sobre el estado del sistema:</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>En un programa normal, como se especifica en Programas de recopilación</b> | Seleccione esta opción para activar la programación periódica de la recopilación de información del sistema desde cada tipo de dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

**Tabla 35. Preferencias (continuación)**

| <b>Campo</b>                                                                                                                                              | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cuando se crea un nuevo caso de soporte</b>                                                                                                            | Seleccione esta opción para iniciar automáticamente la recopilación de registros del sistema cuando se genere un nuevo caso de soporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Configuración de correo electrónico</b>                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de soporte</b>                                                                 | Seleccione esta opción para recibir una notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de soporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Idioma de correo electrónico preferido</b>                                                                                                             | Seleccione el idioma que desee para las notificaciones de correo electrónico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Configuración de informes de recomendación</b>                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Recibir automáticamente informes de recomendación por correo electrónico</b>                                                                           | Seleccione esta opción para recibir automáticamente informes de recomendación del servidor ProSupport Plus por correo electrónico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Configuración de los datos de recopilación</b>                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Storage Center con Fluid File System</b>                                                                                                               | Seleccione <b>Registros</b> para recolectar registros del dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Servidor</b>                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione <b>Software</b> para recolectar la información relacionada con el software del dispositivo.</li> <li>• Seleccione <b>Registros</b> para recolectar registros del dispositivo.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Para obtener información acerca de los registros que recolecta SupportAssist Enterprise, consulte el documento <i>Elementos que se pueden informar de SupportAssist Enterprise versión 2.0.50</i>, en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</p> |
| <b>Almacenamiento: Fluid File System (FluidFS)</b>                                                                                                        | Seleccione <b>Registros</b> para recolectar registros del dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Almacenamiento: almacenamiento de pares (PS)/EqualLogic</b>                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione <b>Datos de diagnóstico (recopilación de diagnóstico)</b> para recolectar información de diagnóstico del dispositivo.</li> <li>• Seleccione <b>Prueba de conectividad entre arreglos (prueba de ping)</b> para recolectar el resultado de la prueba de ping del dispositivo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Almacenamiento: PowerVault</b>                                                                                                                         | Seleccione <b>Datos de soporte</b> para recolectar datos de soporte del dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Almacenamiento: Storage Center (SC)/Compellent</b>                                                                                                     | Seleccione <b>Registros</b> para recolectar registros del dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Configuración de la información de identificación</b>                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Incluir la información de identificación en los datos enviados a Dell</b>                                                                              | <p>Seleccione esta opción para permitir el envío de información de identidad a Dell.</p> <p><b>NOTA:</b> Si desmarca esta opción, las opciones de configuración para la recopilación de datos de diagnóstico y los registros en <b>Configuración de los datos de recopilación</b> se deshabilitan automáticamente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Modo de mantenimiento</b>                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Suspender temporalmente la actividad de generación de casos (por ejemplo, con fines de tiempo de inactividad, solución de problemas externa, etc.)</b> | Seleccione esta opción para establecer todos los dispositivos en modo de mantenimiento. Durante el modo de mantenimiento, no se abre ningún caso nuevo de soporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**Tareas relacionadas**

[Activar o desactivar las actualizaciones automáticas](#) en la página 75


[Configuración de los valores de notificación de correo electrónico](#) en la página 78

Habilitación y deshabilitación de la recopilación automática de información del sistema al crear un caso en la página 83  
 Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos en la página 83  
 Habilitación y deshabilitación de la recopilación de información de identidad en la página 86  
 Activar o desactivar el modo de mantenimiento a nivel global en la página 63

## 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. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

 **NOTA:** Es obligatorio proporcionar información para todos los campos, excepto para el número de teléfono alternativo.

**Tabla 36. Información de contacto**

| Campo                                                                                                                | Descripción                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Empresa</b>                                                                                                       | Ver o editar el nombre de la empresa.                                                                                                                                                                 |
| <b>Principal</b>                                                                                                     | Seleccione esta opción para ver la información de contacto primaria.                                                                                                                                  |
| <b>Secundario</b>                                                                                                    | Seleccione esta opción para ver la información de contacto secundaria.                                                                                                                                |
| <b>Nombre de pila</b>                                                                                                | Ver o editar el nombre del contacto principal o secundario.                                                                                                                                           |
| <b>Apellido</b>                                                                                                      | Ver o editar el apellido del contacto principal o secundario.                                                                                                                                         |
| <b>Teléfono</b>                                                                                                      | Ver o editar el número de teléfono del contacto principal o secundario.                                                                                                                               |
| <b>Teléfono alternativo</b>                                                                                          | Ver o editar el número de teléfono alternativo del contacto principal o secundario.                                                                                                                   |
| <b>Correo electrónico</b>                                                                                            | Ver o editar la dirección de correo electrónico del contacto principal o secundario.                                                                                                                  |
| <b>País</b>                                                                                                          | Ver o seleccionar el país.                                                                                                                                                                            |
| <b>Método preferido de contacto</b>                                                                                  | Seleccione el método de contacto preferido. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Teléfono</b></li> <li>● <b>Correo electrónico</b></li> </ul>                    |
| <b>Horas de contacto preferidas</b>                                                                                  | Vea o edite las horas en las que prefiere que el soporte técnico de Dell se ponga en contacto con su contacto primario o secundario, en caso de que haya problemas con los dispositivos supervisados. |
| <b>Zona horaria</b>                                                                                                  | Seleccione la zona horaria del contacto principal o secundario.                                                                                                                                       |
| <b>Envío de piezas (opcional)</b>                                                                                    |                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Dirección</b><br><b>Ciudad/Localidad</b><br><b>País</b><br><b>Estado/Provincia/Región</b><br><b>Código postal</b> | Vea o edite la dirección a la que debe enviarse una pieza de repuesto.                                                                                                                                |
| <b>CNPJ</b><br><b>IE</b>                                                                                             | Sólo para Brasil: vea o edite el número CNPJ e IE de su empresa.                                                                                                                                      |

## Tareas relacionadas

Visualización y actualización de la información de contacto en la página 70

# 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. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

**NOTA:** SupportAssist Enterprise utiliza el servidor SMTP para enviarle notificaciones por correo electrónico del estado de conectividad y del dispositivo. No recibirá las notificaciones por correo electrónico si:

- Su empresa no utiliza un servidor SMTP
- Su empresa utiliza un servidor SMTP, pero los valores del servidor SMTP no están configurados o están configurados incorrectamente.

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

**Tabla 37. Configuración SMTP**

| Campo                                              | Descripción                                                                                                  |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Activar notificación por correo electrónico</b> | Seleccione esta opción para habilitar la configuración de los valores del servidor de correo electrónico.    |
| <b>Nombre de host/Dirección IP</b>                 | Vea o edite el nombre o la dirección del servidor de correo electrónico.                                     |
| <b>Puerto</b>                                      | Vea o edite el nombre del puerto del servidor de correo electrónico.                                         |
| <b>Requiere autenticación</b>                      | Seleccione esta opción si el servidor de correo electrónico requiere autenticación.                          |
| <b>Nombre de usuario</b>                           | Vea o edite el nombre de usuario necesario para conectarse al servidor de correo electrónico.                |
| <b>Contraseña</b>                                  | Edite la contraseña necesaria para conectarse al servidor de correo electrónico.                             |
| <b>Usar SSL</b>                                    | 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 79

# Prueba de conectividad de red

La página **Prueba de conectividad de 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 red**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página **Prueba de conectividad de red**.

**Tabla 38. Prueba de conectividad**

| Campo                   | Descripción                                                                                                   |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Casilla de verificación | Seleccione las casillas de verificación apropiadas para probar el estado de conectividad que desea comprobar. |

**Tabla 38. Prueba de conectividad (continuación)**

| Campo                            | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Prueba</b>                    | Muestra los recursos de red dependientes que puede probar. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Conexión a Internet</b></li> <li>● <b>Servidor SMTP</b></li> <li>● <b>Servidor Dell FTP</b></li> <li>● <b>Servidor de carga de Dell</b></li> <li>● <b>Servidor SupportAssist</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Descripción</b>               | Describe el propósito de cada prueba.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Estado de la conectividad</b> | Muestra un icono y un mensaje que indica el estado de la conectividad. Los estados posibles son: <ul style="list-style-type: none"> <li>●  <b>No configurado</b> (solo es aplicable para la prueba del servidor SMTP): los valores del servidor SMTP no están configurados en SupportAssist Enterprise. Si su empresa utiliza un servidor SMTP (servidor de correo electrónico), Dell recomienda que configure la <b>Configuración de SMTP</b> en SupportAssist Enterprise.</li> <li>●  <b>En curso</b>: la prueba de conectividad se está realizando en estos momentos.</li> <li>●  <b>Conectado</b>: la prueba de conectividad es satisfactoria.</li> <li>●  <b>Error</b>: la prueba de conectividad no se ha realizado correctamente.</li> </ul> <p> <b>NOTA:</b> Se muestra el estado de <b>Error</b> como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.</p> |
| <b>Última verificación</b>       | Muestra la fecha y hora de la última verificación de conectividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Prueba de conectividad</b>    | Haga clic para realizar las pruebas de conectividad seleccionadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**Tareas relacionadas**

[Realización de la prueba de conectividad](#) en la página 72



## Prueba de SupportAssist Enterprise

La página **Prueba de SupportAssist Enterprise** permite verificar la capacidad de SupportAssist Enterprise para ejecutar tareas específicas.


En la parte superior de la página **Prueba de SupportAssist Enterprise**, se muestra el seguimiento de navegación. Puede hacer clic en **Inicio** en el seguimiento de navegación para ir a la página **Dispositivos**.

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

**Tabla 39. Prueba de SupportAssist Enterprise**

| Campo                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Casilla de verificación | Seleccione la casilla de verificación apropiada para probar la tarea que desea comprobar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Prueba</b>           | Muestra la tarea que puede probar. La opción disponible es <b>Creación de casos</b> , que permite verificar la capacidad de SupportAssist Enterprise para crear un caso de soporte con el soporte técnico de Dell.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Descripción</b>      | Describe el propósito de la prueba.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Estado</b>           | Muestra un icono y un mensaje que indica el estado de la prueba. Los estados posibles son: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>No válido</b>: la tarea de creación de casos de asistencia no se ha probado.</li> <li>●  <b>En curso</b>: la prueba de la creación de casos de asistencia está en curso.</li> <li>●  <b>Preparado para crear casos</b>: SupportAssist Enterprise puede crear casos correctamente.</li> </ul> |

**Tabla 39. Prueba de SupportAssist Enterprise (continuación)**

| <b>Campo</b>               | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <ul style="list-style-type: none"><li>•  <b>No se ha podido crear el caso:</b> SupportAssist Enterprise no puede crear casos de asistencia a causa del posible problema con el flujo de trabajo de la creación de casos de asistencia.</li></ul> |
| <b>Última verificación</b> | Muestra la fecha y la hora de la última verificación del estado.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Prueba</b>              | Haga clic para realizar la prueba seleccionada.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**Tareas relacionadas**

[Probar la funcionalidad de creación de datos](#) en la página 72

## Apéndice de código de error

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

**Tabla 40. Apéndice de código de error**

| Código de error                                | Mensaje de error                                                                                                                                            | Posibles soluciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3000_1<br>3000_2<br>3000_3<br>3000_4<br>3000_5 | Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> .                 | <p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> <li>• Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</p> |
| 3000_6<br>3000_9<br>3000_11                    | Un componente necesario para instalar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se pudo descargar.                                                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegúrese de que el sistema tenga conexión a Internet.</li> <li>2. Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que el sistema tenga conectividad con los recursos dependientes.</li> <li>3. Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> </ol> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</p>                                                                                                                                                     |
| 3000_7                                         | La instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se admite en el sistema operativo que se ejecuta en <i>&lt;nombre de dispositivo&gt;</i> . | <p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> <li>• Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</p> |
| 3000_8                                         | Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> .                 | <p>Intente reparar la instalación de SupportAssist Enterprise:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abra <b>Panel de Control</b>.</li> <li>2. En <b>Programas</b>, haga clic en <b>Desinstalar un programa</b>.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**Tabla 40. Apéndice de código de error (continuación)**

| Código de error                                                                                                                        | Mensaje de error                                                                                                                                                | Posibles soluciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                 | <p>3. En la ventana <b>Programas y características</b> seleccione <b>Dell SupportAssist</b> y haga clic en <b>Cambiar</b>.</p> <p>4. En la ventana <b>Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist Enterprise</b>, haga clic en <b>Siguiente</b>.</p> <p>5. Haga clic en <b>Reparar</b> y, a continuación, en <b>Instalar</b>.</p> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir asistencia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>3000_10<br/>3000_12<br/>3000_13<br/>3000_14</p>                                                                                     | <p>Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i>.</p>               | <p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> <li>• Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</p>                                                                                                                                                             |
| <p>3000_15<br/>3000_16<br/>3000_17<br/>3000_22<br/>3000_23<br/>3000_29<br/>3000_47<br/>3000_48<br/>3000_50<br/>3000_56<br/>3000_61</p> | <p>Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i>.</p>               | <p>Asegúrese de que el dispositivo sea accesible y de que las credenciales de dispositivo configuradas tengan derechos de administrador, y, a continuación, realice una de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> <li>• Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</p> |
| <p>3000_18</p>                                                                                                                         | <p>Un servicio necesario para instalar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está en ejecución o no está activado en <i>nombre de dispositivo</i>.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el dispositivo tiene Microsoft Windows en ejecución, asegúrese de que el servicio WMI esté en ejecución.</li> <li>• Si el dispositivo tiene Linux en ejecución, asegúrese de que SSH esté activado.</li> </ul> <p>Para obtener más información, consulte <a href="#">Otros servicios</a> en la página 134.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>3000_19</p>                                                                                                                         | <p>Un servicio necesario para instalar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está en ejecución en <i>nombre de dispositivo</i>.</p>                    | <p>Asegúrese de que el servicio WMI esté en ejecución en el dispositivo. Para obtener más información, consulte <a href="#">Otros servicios</a> en la página 134.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>3000_20<br/>3000_21<br/>3000_24<br/>3000_25<br/>3000_26<br/>3000_27</p>                                                             | <p>Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i>.</p>               | <p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Tabla 40. Apéndice de código de error (continuación)

| Código de error                                                                                                                                                                                                                                                                 | Mensaje de error                                                                                                                            | Posibles soluciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3000_28<br>3000_30<br>3000_31<br>3000_32<br>3000_33<br>3000_34<br>3000_35<br>3000_36<br>3000_37<br>3000_38<br>3000_39<br>3000_40<br>3000_41<br>3000_42<br>3000_43<br>3000_44<br>3000_45<br>3000_46<br>3000_49<br>3000_51<br>3000_54<br>3000_55<br>3000_57<br>3000_58<br>3000_59 |                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3000_52<br>3000_53                                                                                                                                                                                                                                                              | Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> . | <p>Asegúrese de que el puerto 22 esté abierto y de que SSH esté activado en el sistema, y realice una de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> <li>• Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</p>                   |
| 3000_60                                                                                                                                                                                                                                                                         | Se ha producido un error inesperado durante la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>nombre de dispositivo</i> . | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compruebe si el dispositivo es accesible.</li> <li>• Compruebe si las credenciales dispositivo configurado tienen derechos de administrador.</li> <li>• Seleccione el dispositivo en la página <b>Dispositivos</b> y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b>.</li> <li>• Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</p> |

**Tabla 40. Apéndice de código de error (continuación)**

| <b>Código de error</b> | <b>Mensaje de error</b>                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Posibles soluciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 <b>Instalar/Actualizar OMSA</b> desde la lista <b>Tareas</b> . Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.                          |
| 4000_500               | Este dispositivo ha generado un número de alertas inusual que excede el límite de umbral establecido. SupportAssist Enterprise se ha puesto temporalmente en modo de mantenimiento. Durante este periodo, SupportAssist Enterprise no procesará ninguna alerta de este dispositivo. | Asegúrese de que el estado de este dispositivo se haya restaurado para operaciones de SupportAssist Enterprise óptimas.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5000_1                 | No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo debido a un error inesperado.                                                                                                                                                                                     | Debe intentar configurar los valores de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> o configurar manualmente los valores de SNMP. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los ajustes de SNMP, consulte <a href="#">Configuración manual del destino de las alertas de iDRAC mediante la interfaz web</a> en la página 109.                    |
| 5000_2                 | No se pudo configurar los ajustes 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 ajustes de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> .                                                                                                                                                                                 |
| 5000_3                 | No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque todos los campos configurables de la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) están ocupados.                                                                                                      | Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones a fin de configurar manualmente los ajustes de SNMP, consulte <a href="#">Configuración manual del destino de las alertas de iDRAC mediante la interfaz web</a> en la página 109.                                                                                                   |
| 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) e intente configurar los ajustes de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> , en el panel de visión general del dispositivo.                                                                                   |
| 5000_5                 | No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque ha fallado un intento de conexión a la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC).                                                                                                                   | Asegúrese de que la iDRAC sea accesible desde el sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> en el panel Descripción general del dispositivo.                                                                                                  |
| 5000_6                 | No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque las credenciales que ha introducido no son válidas.                                                                                                                                                        | Asegúrese de que las credenciales sean válidas y, a continuación, intente configurar los ajustes de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> en el panel de visión general del dispositivo. Si el problema continúa, póngase en contacto con su administrador del sistema para obtener ayuda.                                                              |
| 5000_7<br>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 a fin de configurar manualmente los ajustes de SNMP, consulte <a href="#">Configuración manual del destino de las alertas de iDRAC mediante la interfaz web</a> en la página 109.                                                                                                   |
| 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 a fin de configurar manualmente los ajustes de SNMP, consulte <a href="#">Cómo configurar manualmente el destino de las alertas de un servidor (Windows)</a> en la página 107 o <a href="#">Configuración manual del destino de alerta de un servidor (Linux)</a> en la página 109. |

**Tabla 40. Apéndice de código de error (continuación)**

| <b>Código de error</b>                                         | <b>Mensaje de error</b>                                                                                                                                                                                      | <b>Posibles soluciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 ejecutó el archivo de script para configurar los ajustes de SNMP, asegúrese de ingresar la dirección IP del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise como argumento.                                                                                                            |
| 5000_11                                                        | No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio SNMP no está instalado en el dispositivo.                                                                               | Instale manualmente el servicio SNMP en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> en el panel Descripción general del dispositivo.                                                                          |
| 5000_12                                                        | No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque SupportAssist Enterprise no admite el sistema operativo en ejecución en el dispositivo.                                             | Para obtener información sobre los sistemas operativos soportados por SupportAssist Enterprise, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a> .          |
| 5000_13                                                        | No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio SNMP no se ha iniciado.                                                                                                 | Inicie manualmente el servicio SNMP en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> .                                                                                                                          |
| 5000_14                                                        | No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio WMI está deshabilitado.                                                                                                 | Inicie manualmente el servicio WMI en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción <b>Tareas &gt; Configurar SNMP</b> en el panel Descripción general del dispositivo.                                                                            |
| 5000_15                                                        | SupportAssist Enterprise ha configurado los ajustes de SNMP con éxito, pero la prueba automatizada para comprobar los ajustes de SNMP no fue satisfactoria.                                                  | Para resolver el problema, verifique los ajustes de red y asegúrese de que el puerto SNMP (162) esté abierto.                                                                                                                                                                                       |
| 6000_01<br>6000_11<br>6000_12<br>6000_13<br>6000_14<br>6000_24 | SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error técnico.                                                                      | Para resolver este problema, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para obtener asistencia.                                                                                                                                                                                            |
| 6000_02                                                        | SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no se puede acceder al dispositivo.                                                      | Asegúrese de que se pueda acceder al dispositivo desde el servidor que ejecuta SupportAssist Enterprise y vuelva a intentar la operación.                                                                                                                                                           |
| 6000_03                                                        | SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre de host del dispositivo no se pudo resolver para una dirección IP.             | Si el dispositivo es miembro de un dominio, asegúrese de que el nombre de host del dispositivo se haya agregado en el servidor DNS y vuelva a intentar la operación.                                                                                                                                |
| 6000_4<br>6000_5                                               | SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error interno.                                                                      | Para resolver este problema, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para obtener asistencia.                                                                                                                                                                                            |
| 6000_6<br>6000_8<br>6000_9                                     | SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.                                                 | Asegúrese de que el servicio de WMI esté en ejecución en el dispositivo y vuelva a intentar la operación.                                                                                                                                                                                           |
| 6000_7<br>6000_15<br>6000_19<br>6000_21<br>6000_23             | SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que SupportAssist Enterprise esté actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo.</li> <li>• Asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador o de raíz en el dispositivo.</li> </ul> |
| 6000_10                                                        | SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> 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.                                                                                                                                                              |

**Tabla 40. Apéndice de código de error (continuación)**

| <b>Código de error</b>        | <b>Mensaje de error</b>                                                                                                                                      | <b>Posibles soluciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6000_16                       | SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.                  | Para resolver este problema, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para obtener asistencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6000_17                       | SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no admite esta operación.                | No aplicable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6000_18<br>6000_20<br>6000_22 | SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo. | Asegúrese de que el servicio de SSH esté en ejecución 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 sea 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 esté 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 esté 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 esté 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 sea 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 tiene SupportAssist Enterprise en ejecución y el archivo importado contengan 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 estén 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.</user>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SA-0012                       | SupportAssist Enterprise no puede agregar los dispositivos porque el nombre de host o la dirección IP y el tipo facilitados no son correctos.                | Vuelva a intentar agregar el dispositivo con el nombre de host o la dirección IP y el tipo de dispositivo correctos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| SA-0005                       | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.                                       | Asegúrese de que tanto el sistema con SupportAssist Enterprise en ejecución como el dispositivo que intenta agregar estén conectados a la red y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| SA-0010                       | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre de host o la dirección IP facilitados no son correctos.              | Vuelva a intentar agregar el dispositivo con el nombre de host o la dirección IP correctos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| SA-0015                       | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque se ha producido un error desconocido durante la detección del dispositivo.     | Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que SupportAssist Enterprise soporte el dispositivo. Para obtener la lista de modelos de dispositivos soportados, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> </ul> |

**Tabla 40. Apéndice de código de error (continuación)**

| <b>Código de error</b> | <b>Mensaje de error</b>                                                                                                                                                                                                                         | <b>Posibles soluciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios administrativos o de raíz.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| SA-0020                | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el dispositivo ya se ha añadido.                                                                                                                                  | No aplicable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| SA-0025                | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.                                                                                                                                           | Compruebe si el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de modelos de dispositivos soportados, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a> . Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda. |
| SA-0030                | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña no son correctos.                                                                                                            | Compruebe la información del dispositivo, asegúrese de que la cuenta 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 <i>nombre de dispositivo</i> porque no se ha facilitado la contraseña habilitada.                                                                                                                     | Introduzca la contraseña habilitada y vuelva a intentar agregar el dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SA-0040                | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre para mostrar ya está en uso por otro dispositivo.                                                                                                       | Vuelva a intentar agregar el dispositivo con cualquier otro nombre para mostrar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| SA-0045                | La identificación o la cancelación de este dispositivo ya están en curso.                                                                                                                                                                       | No aplicable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| SA-0050                | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.                                                                                                                                           | Compruebe si el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de modelos de dispositivos soportados, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a> .                                                                                                 |
| SA-0055                | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no se admite el dispositivo.                                                                                                                                      | Para obtener la lista de modelos de dispositivos soportados, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a> .                                                                                                                                                                         |
| SA-0060                | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque se ha eliminado o movido un archivo necesario.                                                                                                                    | Reinicie Dell SupportAssist Service en el sistema que ejecuta SupportAssist Enterprise, y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| SA-0065                | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque las credenciales introducidas no tienen privilegios de superusuario.                                                                                              | Introduzca las credenciales que tienen privilegios de superusuario y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SA-0070                | No se admite la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en este dispositivo.                                                                                                                                                 | No aplicable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| SA-0075                | SupportAssist Enterprise ha detectado que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está instalado en el dispositivo. Se requiere la instalación de OMSA para generar alertas para eventos de hardware que se produzcan en el dispositivo. | No aplicable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| SA-0080                | SupportAssist Enterprise ha detectado que los servicios de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se están ejecutando en el dispositivo.                                                                                                | Para lograr una funcionalidad óptima de SupportAssist Enterprise, debe reiniciar los servicios de OMSA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**Tabla 40. Apéndice de código de error (continuación)**

| <b>Código de error</b> | <b>Mensaje de error</b>                                                                                                                                                                                           | <b>Posibles soluciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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 el problema, consulte <a href="#">No se pudo comprobar la versión de OMSA</a> en la página 126.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| SA-0100                | La versión recomendada de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ya está instalada en el dispositivo.                                                                                                        | No aplicable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| SA-0105                | SupportAssist Enterprise supervisa el dispositivo a través de la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC). Por tanto, no es necesario instalar ni actualizar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). | No aplicable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| SA-0110                | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no tiene una licencia válida.                                                                                                       | Asegúrese de que la iDRAC tenga una licencia Enterprise o Express válida y vuelva a intentar la operación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| SA-0115                | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no se admite el sistema operativo.                                                                                                  | No aplicable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| SA-0120                | SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo porque se ha desactivado un servicio necesario en <i>nombre de dispositivo</i> .                                                                         | Asegúrese de que el servicio necesario esté en ejecución en el dispositivo y vuelva a intentar agregar el dispositivo. Para obtener información sobre el servicio necesario, consulte <a href="#">Otros servicios</a> en la página 134.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| SA-0125                | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no se ha recibido una respuesta dentro del límite de tiempo predefinido.                                                            | Vuelva a intentar agregar el dispositivo. Para obtener información adicional sobre la solución de problemas, consulte <a href="#">No se ha podido agregar el dispositivo</a> en la página 122.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| SA-0130                | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.                                                    | Para conocer los pasos para la solución de problemas, consulte <a href="#">No se ha podido agregar el dispositivo</a> en la página 122.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| SA-0135                | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque el tipo de dispositivo que ha seleccionado no es correcto.                                                                          | Asegúrese de seleccionar el tipo de dispositivo correcto y vuelva a intentarlo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SA-0140                | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no se ha podido conectar con el dispositivo.                                                                                        | <p>Proceda del siguiente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asegúrese de que los puertos necesarios están abiertos en el dispositivo. Para obtener más información sobre los puertos necesarios, consulte la <i>Guía del usuario de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> <li>● Asegúrese de que selecciona el tipo de dispositivo correcto. Compruebe si el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de modelos de dispositivos soportados, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> </ul> |
| SA-0145                | SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque no se han facilitado las credenciales del dispositivo.                                                                                         | Introduzca las credenciales del dispositivo y vuelva a intentarlo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| SA-0150                | SupportAssist no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo no se han facilitado o no eran correctas.                                                                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introduzca las credenciales del dispositivo.</li> <li>2. Asegúrese de que las credenciales del dispositivo sean correctas.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Tabla 40. Apéndice de código de error (continuación)**

| <b>Código de error</b>                   | <b>Mensaje de error</b>                                                                                                                                                            | <b>Posibles soluciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SA-0155                                  | SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre de dispositivo</i> porque se trata de una dirección IP de miembro de Dell Peer Storage o EqualLogic.                           | Intente agregar de nuevo el dispositivo con la dirección IP de grupo de Dell Peer Storage o EqualLogic.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| SA-0160                                  | La dirección IP que ha introducido es una dirección IP de miembro de Dell Peer Storage/EqualLogic.                                                                                 | Asegúrese de agregar el dispositivo utilizando la dirección IP de grupo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| SA-1005                                  | SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.                                          | Asegúrese de que tanto el sistema con SupportAssist Enterprise en ejecución como el dispositivo estén conectados a la red y vuelva a intentar la operación.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| SA-1010                                  | SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre del dispositivo</i> debido a un error inesperado.                                                           | Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar editar las credenciales del dispositivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que los servicios necesarios estén en ejecución en el dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte la ayuda en línea.</li> <li>• Asegúrese de que las credenciales ingresadas tengan privilegios de administrador o raíz.</li> </ul> |
| SA-1015                                  | SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña son incorrectos.                             | Compruebe el nombre de usuario y la contraseña, asegúrese de que la cuenta 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 del dispositivo <i>device name</i> porque el nombre para mostrar ingresado ya está en uso en otro dispositivo.           | Introduzca cualquier otro nombre para mostrar 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 estén en ejecución en el dispositivo y vuelva a intentar editar las credenciales del dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte <a href="#">Otros servicios</a> en la página 134.                                                                                                                                                                   |
| SA-1040                                  | SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del <i>nombre de dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior. | Para conocer los pasos para la solución de problemas, consulte <a href="#">No se pueden editar las credenciales del dispositivo</a> en la página 131.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SA-0165<br>SA-1045                       | SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque no es posible conectarse al dispositivo.                                                          | Proceda del siguiente modo: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegúrese de que el puerto FTP esté abierto.</li> <li>2. Introduzca el valor correcto de las credenciales del dispositivo.</li> <li>3. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</li> </ol>                                                                                                              |
| SA-2000                                  | SupportAssist Enterprise no puede establecer las conexiones necesarias para crear casos automáticamente con el soporte técnico de Dell.                                            | Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la conexión a Internet funcione correctamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| SA-2001<br>SA-2002<br>SA-2003<br>SA-2004 | SupportAssist Enterprise no puede establecer las conexiones necesarias para crear casos automáticamente con el soporte técnico de Dell.                                            | No aplicable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| SA-4015<br>SA-4020                       | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.                                             | Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**Tabla 40. Apéndice de código de error (continuación)**

| Código de error                                                                                                                  | Mensaje de error                                                                                                                                        | Posibles soluciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SA-4025<br>SA-4030<br>SA-4035<br>SA-4040<br>SA-4045<br>SA-4050<br>SA-4055<br>SA-4060<br>SA-4065<br>SA-4070<br>SA-4071<br>SA-4072 |                                                                                                                                                         | <b>Iniciar recopilación.</b> Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SA-4073<br>SA-4074                                                                                                               | SupportAssist Enterprise no puede empaquetar la información del sistema recopilada de <i>device name</i> debido a un error desconocido.                 | Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación.</b> Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.                                                                                                                                                 |
| SA-4075<br>SA-4080                                                                                                               | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asegúrese de que el servicio de WMI esté en ejecución en el dispositivo.</li> <li>● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación.</b></li> </ul>                                                                                                         |
| SA-4085<br>SA-4090                                                                                                               | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asegúrese de que el servicio de WS-Man esté en ejecución en el dispositivo.</li> <li>● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación.</b> Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</li> </ul>      |
| SA-4110<br>SA-4115<br>SA-4120                                                                                                    | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asegúrese de que el servicio de SNMP esté en ejecución en el dispositivo.</li> <li>● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación.</b> Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</li> </ul>        |
| SA-4125<br>SA-4130                                                                                                               | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asegúrese de que el servicio de Symbol SDK esté en ejecución en el dispositivo.</li> <li>● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación.</b> Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</li> </ul>  |
| SA-4135<br>SA-4140                                                                                                               | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asegúrese de que el servicio de vSphere SDK esté en ejecución en el dispositivo.</li> <li>● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación.</b> Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</li> </ul> |
| SA-4145<br>SA-4150                                                                                                               | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asegúrese de que el servicio de API REST esté en ejecución en el dispositivo.</li> <li>● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en</li> </ul>                                                                                                                                 |

**Tabla 40. Apéndice de código de error (continuación)**

| Código de error               | Mensaje de error                                                                                                                                                                                     | Posibles soluciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |                                                                                                                                                                                                      | <p><b>Iniciar recopilación.</b> Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| SA-4095<br>SA-4100<br>SA-4105 | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo.</li> <li>• Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación.</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| SA-4155                       | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no se puede acceder al dispositivo.                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el dispositivo sea accesible desde el servidor que tiene SupportAssist Enterprise en ejecución.</li> <li>• Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación.</b></li> </ul>                                                                                                                                           |
| SA-4160                       | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque la dirección IP del dispositivo no es válida.                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que SupportAssist Enterprise esté actualizado con la dirección IP correcta del dispositivo.</li> <li>• Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación.</b></li> </ul>                                                                                                                                                   |
| SA-4165                       | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no se ha podido completar correctamente la descarga de un archivo de certificado.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique los ajustes de firewall y de redes para asegurarse de que la descarga del archivo de certificado no está bloqueada.</li> <li>• Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación.</b></li> </ul>                                                                                                                              |
| SA-4170<br>SA-4175            | SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que SupportAssist Enterprise esté actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo.</li> <li>• Asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador o de raíz en el dispositivo.</li> <li>• Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación.</b></li> </ul>            |
| SA-4180                       | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no se admite el dispositivo.                                                          | Para obtener la lista de modelos de dispositivos soportados, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i> en <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a> .                                                                                                                                                                                                            |
| SA-4185                       | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que SupportAssist Enterprise esté actualizado con las credenciales de una cuenta de usuario con privilegios de administrador. Consulte <a href="#">Cómo configurar el acceso sudo para SupportAssist Enterprise (Linux)</a> en la página 115.</li> <li>• Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación.</b></li> </ul> |
| SA-4190                       | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.      | Para conocer los pasos para la solución de problemas, consulte <a href="#">No se ha podido recopilar información del sistema</a> en la página 127.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SA-4500                       | SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque el servidor de recepción alojado en Dell no está accesible.                   | Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación.</b> Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.                                                                                                                                                                                                                           |

**Tabla 40. Apéndice de código de error (continuación)**

| <b>Código de error</b>                                 | <b>Mensaje de error</b>                                                                                                                                                                          | <b>Posibles soluciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SA-4501<br>SA-4502                                     | SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.                                                           | Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b> . Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.                                                                                                                                                                                                           |
| SA-4511<br>SA-4512<br>SA-15000<br>SA-15001<br>SA-15002 | SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realice la <b>Prueba de conectividad de red</b> y asegúrese de que la conectividad al <b>Servidor de carga de Dell</b> sea correcta.</li> <li>● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul>                                                                                                        |
| SA-15011<br>SA-15012                                   | SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido.                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realice la <b>Prueba de conectividad de red</b> y asegúrese de que la conectividad al <b>Servidor de carga de Dell</b> sea correcta.</li> <li>● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul>                                                                                                        |
| SA-4513<br>SA-15013                                    | SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un token de archivo no válido.                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realice la <b>Prueba de conectividad de red</b> y asegúrese de que la conectividad al <b>Servidor de carga de Dell</b> sea correcta.</li> <li>● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</p> |
| SA-4514<br>SA-15014                                    | SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque el archivo de recopilación está corrupto.                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realice la <b>Prueba de conectividad de red</b> y asegúrese de que la conectividad al <b>Servidor de carga de Dell</b> sea correcta.</li> <li>● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.</p> |
| SA-4521<br>SA-15021                                    | SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque no se puede acceder al servidor proxy.                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise.</li> <li>● Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible.</li> <li>● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul> <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>      |
| SA-4522<br>SA-15022                                    | SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al servidor proxy.                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise.</li> <li>● Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible.</li> <li>● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul> <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>      |
| SA-4523<br>SA-15023                                    | SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña del servidor proxy no son correctos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asegúrese de que el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy que ingresó en SupportAssist Enterprise sean correctos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |

**Tabla 40. Apéndice de código de error (continuación)**

| Código de error     | Mensaje de error                                                                                                                                                                                                                                     | Posibles soluciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul> <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>                                                                                                                                               |
| SA-4524<br>SA-15024 | SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre de dispositivo</i> debido a un error desconocido con el acceso al servidor proxy.                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise.</li> <li>• Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible.</li> <li>• Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en <b>Iniciar recopilación</b>.</li> </ul> <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p> |
| SA-4550             | SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema de <i>nombre de dispositivo</i> , porque el espacio disponible en el disco duro del servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise se ha vuelto extremadamente bajo. | Para obtener más información sobre los requisitos de espacio en el disco duro para un entorno de SupportAssist Enterprise, consulte <a href="#">Requisitos de hardware</a> en la página 14.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| SA-30130            | SupportAssist Enterprise ha colocado <i>nombre de dispositivo</i> en el grupo <b>De almacenamiento provisional</b> porque no se ha podido completar una verificación necesaria.                                                                      | Para agregar el dispositivo, intente volver a validar el dispositivo más adelante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SA-30180            | SupportAssist Enterprise ha colocado <i>nombre de dispositivo</i> en el grupo <b>De almacenamiento provisional</b> porque el dispositivo no cuenta con la licencia necesaria.                                                                        | Para agregar el dispositivo, asegúrese de que la licencia de iDRAC Enterprise está instalada en el dispositivo y vuelva a validar el dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| SA-30260            | SupportAssist Enterprise ha colocado <i>nombre de dispositivo</i> en el grupo <b>De almacenamiento provisional</b> porque SupportAssist no está habilitado en Enterprise Manager.                                                                    | Para agregar el dispositivo, asegúrese de que SupportAssist Enterprise está habilitado en el dispositivo y vuelva a validar el dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Recursos y documentos relacionados

Además de esta guía, puede consultar las siguientes guías disponibles en el sitio web de soporte de Dell.

**Tabla 41. Documentos relacionados**

| Título del documento                                                                                                         | Cómo acceder al documento                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Ayuda en línea de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i>                                                       | Haga clic en el icono Ayuda de la interfaz de usuario.                                                                                                                                                                                                           |
| <i>Guía de configuración rápida de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i>                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visite <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> <li>2. Haga clic en <b>SupportAssist Enterprise</b>.</li> <li>3. Haga clic en <b>Manuales</b>.</li> </ol> |
| <i>Matriz de soporte de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i>                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <i>Elementos que se pueden informar de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i>                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <i>Notas de la versión de Dell EMC SupportAssist Enterprise versión 1.0</i>                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <i>Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide (Guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator)</i> | Visite <a href="https://www.Dell.com/OpenManageManuals">https://www.Dell.com/OpenManageManuals</a> y haga clic en <b>OpenManage Server Administrator</b> .                                                                                                       |
| <i>Dell OpenManage Server Administrator User's Guide (Guía del usuario de Dell OpenManage Server Administrator)</i>          |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <i>iDRAC User's Guide (Guía del usuario de iDRAC)</i>                                                                        | Visite <a href="https://www.Dell.com/idracmanuals">https://www.Dell.com/idracmanuals</a> .                                                                                                                                                                       |
| <i>Dell SupportAssist: política de alerta</i>                                                                                | Visite <a href="https://www.Dell.com/SupportAssistGroup">https://www.Dell.com/SupportAssistGroup</a> .                                                                                                                                                           |
| <i>Administración de las credenciales de dispositivos de Windows en SupportAssist mediante la cuenta de servicio</i>         |                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Tutoriales en vídeo

Puede acceder a los siguientes tutoriales en vídeo relacionados con SupportAssist Enterprise.

**Tabla 42. Tutoriales en vídeo**

| Título del vídeo                        | Cómo acceder a los vídeos                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instalación de SupportAssist Enterprise | Visite el canal de <b>Dell TechCenter</b> en YouTube y haga clic en <b>Lista de reproducción</b> . En la lista de reproducción, haga clic en <b>SupportAssist Enterprise</b> . |
| Cómo agregar dispositivos               |                                                                                                                                                                                |
| Importación de varios dispositivos      |                                                                                                                                                                                |
| Revalidación de un dispositivo          |                                                                                                                                                                                |
| Gestión de grupos de dispositivos       |                                                                                                                                                                                |
| Visualización de recopilaciones         |                                                                                                                                                                                |
| Comprobación de casos                   |                                                                                                                                                                                |
| Gestión de casos                        |                                                                                                                                                                                |
| Prueba de conectividad de red           |                                                                                                                                                                                |
| Prueba de creación de casos             |                                                                                                                                                                                |

# Comunidad de SupportAssist Enterprise

También puede encontrar tutoriales en 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>.

## Servicio de consultoría remota de Dell

Puede utilizar el contrato de servicio de consultoría remota de Dell existente, o bien, realizar un pedido y programar una fecha con un experto en implementación de administración de sistemas para la instalación y configuración de SupportAssist Enterprise, de principio a fin.

### 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 <https://www.dell.com/esmmanuals>
  - Para consultar documentos de Dell EMC OpenManage, visite <https://www.dell.com/openmanagemanuals>
  - Para documentos de iDRAC, visite <https://www.dell.com/idracmanuals>
  - Para consultar documentos de Dell EMC OpenManage Connections Enterprise Systems Management, visite <https://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.