

SupportAssist Enterprise

Version 1.1 User's Guide

Notas, avisos e advertências

 **NOTA:** Uma NOTA indica informações importantes que ajudam você a usar melhor o seu produto.

 **CUIDADO:** um AVISO indica possíveis danos ao hardware ou a possibilidade de perda de dados e informa como evitar o problema.

 **ATENÇÃO:** uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos à propriedade, lesões corporais ou risco de morte.

1 Visão geral.....	9
O que há de novo nesta versão.....	9
Visão geral dos tipos de dispositivos com suporte.....	10
Como o SupportAssist Enterprise funciona.....	11
Funcionalidades do SupportAssist Enterprise disponíveis com contratos de serviço da Dell.....	11
Informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise.....	12
2 Introdução ao SupportAssist Enterprise	14
Como configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local.....	14
Como configurar o SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos.....	15
Como avaliar o SupportAssist Enterprise.....	15
Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise.....	16
Como instalar, atualizar, ou fazer a migração para o SupportAssist Enterprise.....	16
Requisitos mínimos para a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise.....	17
Requisitos de hardware.....	17
Requisitos do software.....	18
Requisitos de rede.....	19
Como instalar o SupportAssist Enterprise.....	21
Considerações sobre o sistema operacional para instalação do SupportAssist Enterprise	21
Como instalar o SupportAssist Enterprise usando o pacote do instalador do SupportAssist Enterprise (Windows).....	22
Como instalar o SupportAssist Enterprise usando o pacote do instalador do SupportAssist Enterprise (Linux).....	23
Como instalar o SupportAssist Enterprise no modo silencioso (Linux).....	25
Instalação do SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do OpenManage Essentials.....	25
Upgrade do SupportAssist Enterprise.....	26
Como atualizar o SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise.....	26
Como atualizar o SupportAssist Enterprise usando o pacote do instalador do OpenManage Essentials.....	27
Como migrar para o SupportAssist Enterprise.....	28
Como migrar para o SupportAssist Enterprise usando o pacote do instalador do SupportAssist Enterprise (Windows).....	28
Como migrar para o SupportAssist Enterprise usando o pacote do instalador do SupportAssist Enterprise (Linux).....	29
Como migrar para o SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalador do OpenManage Essentials.....	30
Como usar o SupportAssist Enterprise sem registro.....	31
Registro do SupportAssist Enterprise.....	31
Como configurar um sistema com SELinux ativado para receber alertas.....	33
Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise.....	34
Como fazer login no SupportAssist Enterprise.....	35
Como fazer logout do SupportAssist Enterprise.....	35
3 Como adicionar dispositivos.....	36
Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis.....	36
Como adicionar um único dispositivo.....	37
Como adicionar um servidor ou hipervisor.....	38

Como adicionar um iDRAC.....	41
Como adicionar um chassi.....	42
Como adicionar um dispositivo de rede.....	44
Como adicionar uma matriz de armazenamento PowerVault série MD.....	45
Como adicionar uma solução de armazenamento EqualLogic série PS	46
Como adicionar uma solução de armazenamento Compellent série SC.....	47
Como adicionar um dispositivo NAS Fluid File System (FluidFS).....	48
Como adicionar um software.....	49
Como adicionar uma solução.....	50
Como adicionar um dispositivo por duplicação.....	51
Importação de vários dispositivos.....	52
Como exportar detalhes de dispositivos que não foram importados.....	56
Como revalidar um dispositivo.....	56
4 Como visualizar casos e dispositivos.....	58
Como visualizar todos os casos de suporte.....	58
Como visualizar casos de suporte para um dispositivo específico.....	59
Opções de gerenciamento de caso.....	61
Como solicitar a suspensão de atividades do caso por 24 horas.....	61
Como solicitar a retomada de atividades de suporte.....	62
Como solicitar o fechamento de um caso de suporte.....	63
Como exibir o inventário de dispositivos.....	63
Como exibir o painel de visão geral do dispositivo.....	64
Como refinar os dados exibidos.....	65
Como filtrar os dados exibidos.....	65
Como limpar o filtro de dados.....	66
Como ordenar os dados exibidos.....	66
5 Agrupamento de dispositivos.....	67
Grupos de dispositivos predefinidos.....	68
Como visualizar grupos de dispositivos.....	68
Como criar um grupo de dispositivos.....	68
Como gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos.....	69
Como gerenciar as credenciais de um grupo de dispositivos.....	70
Como visualizar e atualizar as informações de contato de um grupo de dispositivos.....	70
Como editar detalhes de um grupo de dispositivos.....	71
Como excluir um grupo de dispositivos.....	71
6 Como usar extensões	73
Tipos de extensões.....	73
Suporte para configurar um adaptador ou Coletor remoto.....	73
Noções básicas do inventário de dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials ou pelo Microsoft System Center Operations Manager.....	74
Adaptadores.....	74
Configuração do adaptador OpenManage Essentials.....	74
Configuração do adaptador do Microsoft System Center Operations Manager.....	76
Pacotes de gerenciamento para inventariar dispositivos gerenciados pelo Operations Manager.....	78
Visualização do painel de visão geral dos adaptadores	78
Como visualizar dispositivos inventariados pelo adaptador.....	79

Como sincronizar o adaptador	79
Edição do adaptador.....	80
Excluir um adaptador.....	80
Remote Collectors.....	81
Requisitos mínimos para configuração de um Remote Collector.....	81
Como configurar o Remote Collector.....	83
Visualização das coletas para dispositivos associados a um Remote Collector.....	85
Como visualizar o painel de visão geral do Remote Collector.....	86
Visualização de dispositivos associados a um Remote Collector.....	86
Como editar o Remote Collector.....	87
Exclusão de um Remote Collector.....	87
7 Gerenciamento de credenciais de dispositivos.....	89
Como editar as credenciais de dispositivos.....	89
Credenciais de contas.....	90
Como adicionar credenciais de conta.....	91
Como editar credenciais de contas.....	92
Como excluir credenciais da conta	93
Perfis de credenciais.....	94
Como criar perfis de credenciais	94
Como atribuir um perfil de credencial.....	95
Como editar perfil de credenciais.....	96
Como excluir um perfil de credencial	97
8 Como manter a funcionalidade do SupportAssist Enterprise.....	98
Como ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo.....	98
Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise.....	99
Como ajustar as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise.....	101
Como visualizar e atualizar as informações de contato.....	102
Como ajustar as configurações do servidor proxy.....	103
Teste de conectividade.....	104
Como visualizar o status de conectividade.....	104
Como realizar o teste de conectividade.....	105
Como testar a funcionalidade de criação de caso.....	105
Como limpar o log de evento do sistema (SEL).....	105
Atualização automática.....	106
Como ativar ou desativar atualizações automáticas.....	107
Como apagar um dispositivo.....	107
Adesão ou renúncia aos e-mails com relatórios de recomendações do ProSupport Plus.....	109
9 Como configurar notificações por e-mail.....	110
Como ajustar as configurações de notificação por e-mail.....	110
Como ajustar as configurações do servidor SMTP.....	111
Tipos de notificações por e-mail.....	111
10 Como ajustar as configurações de coleta.....	113
Pré-requisitos para coleta de informações do sistema.....	113
Como ativar ou desativar a coleta automática de informações do sistema na criação de caso.....	114
Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos.....	114

Como ativar ou desativar a coleta de informações de identidade.....	115
Como ativar ou desativar a coleta de informações de software e do log do sistema.....	116
Como ativar ou desativar o upload automático de coletas.....	116
11 Como visualizar coletas.....	118
Como visualizar uma coleta da página Dispositivos.....	118
Como visualizar uma coleta da página Coletas.....	119
Como refinar coletas com base em um intervalo de datas.....	120
Visualizador de configurações.....	120
Exibições dos dados.....	121
Tipos de registros.....	122
Itens relatados em coletas periódicas de servidores.....	122
Fazer download e visualizar uma coleta de vários dispositivos.....	124
Visualizador de configuração de vários dispositivos.....	125
12 Como usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema.....	127
Como configurar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema.....	127
Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo.....	128
Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de vários dispositivos.....	129
Como enviar uma coleta.....	131
Como fazer upload de uma coleta a partir de um site desconectado.....	131
13 Compreenda o modo de manutenção.....	133
Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global.....	134
Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo.....	134
14 Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise.....	136
Funções do SupportAssist Enterprise e privilégios de usuário.....	136
Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários.....	138
Como adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise (Windows).....	138
Como adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise (Linux).....	138
15 Como ajustar manualmente as configurações de SNMP.....	140
Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor.....	140
Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor usando o arquivo de script (Windows)..	140
Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor (Windows).....	141
Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor usando o arquivo de script (Linux).....	142
Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor (Linux).....	143
Configuração manual do destino de alertas de um iDRAC usando a interface da web.....	143
Como configurar manualmente o destino dos alertas de um chassi usando a interface web.....	144
Como configurar manualmente o destino do alerta de um dispositivo de rede.....	144
16 Outras informações úteis.....	145
Como monitorar problemas de hardware em servidores.....	145
Suporte para instalar ou atualizar o OMSA automaticamente.....	146
Suporte para ajuste automático das configurações de SNMP.....	147
Correlação de dispositivo.....	147
Detecção de problemas de hardware em dispositivo de armazenamento conectados.....	148
Suporte para servidores Dell OEM.....	148

Como instalar o Net-SNMP (somente Linux).....	148
Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise (Linux).....	149
Como assegurar o êxito da comunicação entre o aplicativo SupportAssist Enterprise e o servidor do SupportAssist.....	149
Como acessar os log do aplicativo SupportAssist Enterprise.....	150
Manuseio de tempestade de eventos.....	150
Como acessar a ajuda contextual.....	150
Como visualizar as informações do produto do SupportAssist Enterprise.....	151
Como desinstalar o SupportAssist Enterprise.....	151
Como desinstalar o SupportAssist Enterprise (Windows).....	151
Como desinstalar o SupportAssist Enterprise (Linux).....	152
Como desinstalar o SupportAssist Enterprise no modo silencioso (Linux).....	152
Como identificar a geração de um servidor Dell PowerEdge.....	152

17 Solução de problemas.....154

Como instalar o SupportAssist Enterprise	154
Registro do SupportAssist Enterprise.....	155
Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise.....	155
Como fazer login no SupportAssist Enterprise	155
Não foi possível adicionar o dispositivo.....	156
Não foi possível adicionar o adaptador.....	158
Não foi possível adicionar o Remote Collector.....	158
Desconectado.....	158
Como importar vários dispositivos.....	158
OMSA não instalado.....	159
SNMP não configurado.....	159
Há uma nova versão do OMSA disponível.....	159
Não foi possível configurar o SNMP.....	159
Não foi possível verificar a configuração de SNMP.....	160
Não foi possível instalar o OMSA.....	160
Não foi possível verificar a versão do OMSA.....	160
OMSA não suportado.....	161
Não foi possível acessar o dispositivo.....	161
Não foi possível reunir informações do sistema.....	161
Espaço em disco insuficiente para reunir informações do sistema.....	163
Não foi possível exportar a coleta.....	163
Não foi possível enviar informações do sistema.....	163
Falha de autenticação.....	164
Falha na limpeza do log de evento do sistema.....	165
Limpeza do log de evento do sistema usando iDRAC.....	165
Limpeza do log de evento do sistema usando OMSA.....	165
Modo de manutenção.....	166
Atualização automática.....	166
Não foi possível editar as credenciais do dispositivo.....	166
Criação de caso automática.....	168
Tarefas agendadas.....	168
Serviços do SupportAssist Enterprise.....	168
Como verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise (Windows).....	169
Como verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise (Linux).....	169
Outros serviços.....	169

Security (Segurança).....	170
18 Interface do usuário do SupportAssist Enterprise.....	171
Assistente de registro do SupportAssist Enterprise.....	173
Bem-vindo.....	173
Configurações do proxy.....	173
Registro.....	173
Resumo.....	174
Página de login.....	174
Página Casos.....	174
Página Dispositivos.....	177
Janela Adicionar único dispositivo ou importar vários dispositivos.....	181
Painel Importação do dispositivo.....	184
Painel de visão geral do dispositivo.....	185
Janela Coleta de vários dispositivos.....	186
Painel Coleta de vários dispositivos.....	186
Página Grupos de dispositivos.....	186
Como gerenciar dispositivos.....	187
Gerenciar Contatos.....	187
Editar/Excluir grupo de dispositivos.....	188
Gerenciar credenciais de contas.....	189
Adicionar credenciais de conta.....	189
Editar credenciais de contas.....	190
Gerenciar perfis de credenciais	191
Adicionar perfil de credencial.....	192
Editar perfil de credenciais.....	192
Página Coletas.....	193
Painel de visão geral da coleta.....	194
Extensões.....	194
Adaptadores.....	195
Remote Collectors.....	198
Configurações.....	201
Configurações do proxy.....	201
Preferências.....	202
Informações de contato.....	204
Configurações de SMTP.....	205
Teste de conectividade de rede.....	205
Teste do SupportAssist Enterprise.....	206
19 Apêndice de códigos de erro.....	208
20 Documentos e recursos relacionados.....	227
Acesso aos documentos do site de suporte da Dell EMC.....	228
Como entrar em contato com a Dell.....	229

Visão geral

O SupportAssist Enterprise é um aplicativo que automatiza o suporte técnico para seu servidor, armazenamento e dispositivos de rede da Dell. O SupportAssist Enterprise monitora os dispositivos Dell e detecta proativamente problemas de hardware que possam ocorrer. Quando um problema de hardware for detectado, o SupportAssist Enterprise abrirá automaticamente um caso de suporte com o suporte técnico e enviará a você uma notificação por e-mail. As informações do sistema necessárias para a solução de problemas são coletadas automaticamente pelo SupportAssist Enterprise e enviadas de forma segura para o suporte técnico. As informações do sistema coletadas ajudam o suporte técnico a fornecer a você uma experiência de suporte aprimorada, personalizada e eficiente. Entre os recursos do SupportAssist Enterprise, há também uma resposta proativa do suporte técnico para ajudar você a resolver o problema.

Além disso, o SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware que podem ocorrer em dispositivos que você estiver gerenciando, usando o OpenManage Essentials ou o Microsoft System Center Operations Manager.

NOTA: O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware que ocorrem no servidor e nos dispositivos de rede da Dell. Para determinados dispositivos de armazenamento Dell, o monitoramento dos problemas de hardware é suportado quando os dispositivos são inventariados no SupportAssist Enterprise usando o adaptador do OpenManage Essentials. Para obter mais informações sobre os adaptadores, consulte [Como usar extensões](#).

NOTA: Os recursos do SupportAssist Enterprise disponíveis para um dispositivo variam de acordo com o contrato de serviço do dispositivo da Dell. Os principais recursos do SupportAssist Enterprise estão disponíveis apenas para dispositivos com um serviço de contato ativo do ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex para Data Center ou ProSupport One para Data Center. Para obter um resumo dos recursos do SupportAssist Enterprise e contratos de serviço da Dell, consulte [Recursos do SupportAssist Enterprise disponíveis com os contratos de serviço da Dell](#).

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

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

NOTA: Neste documento, o termo *sistema local* se refere ao servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado; *dispositivo remoto* refere-se a qualquer outro dispositivo do seu ambiente.

Referências relacionadas

[Informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise](#) na página 12

Tópicos:

- [O que há de novo nesta versão](#)
- [Visão geral dos tipos de dispositivos com suporte](#)
- [Como o SupportAssist Enterprise funciona](#)
- [Funcionalidades do SupportAssist Enterprise disponíveis com contratos de serviço da Dell](#)
- [Informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise](#)

O que há de novo nesta versão

- Configurar um adaptador para inventariar dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials ou pelo Microsoft System Center Operations Manager
- Criar credenciais de contas para cada tipo de dispositivo
- Criar e atribuir perfis de credenciais a dispositivos
- Configurar coletores remotos para coletar e fazer upload de informações do sistema de dispositivos em intervalos de endereços IP específicos
- Suporte para até 15.000 dispositivos em uma instalação do Windows pela configuração de coletores remotos
- Suporte para até 3.500 dispositivos em uma instalação do Linux
- Suporte para a 14ª geração de servidores PowerEdge

- Suporte às aplicações VxRail
- Suporte para armazenamento e modelos de dispositivos de rede adicionais
- Coletar informações do sistema a partir de software de gerenciamento e monitoramento, como VMware vCenter, Microsoft System Center Virtual Machine Manager (SCVMM), Dell EqualLogic SAN Headquarters (SAN HQ) e Host Integration Toolkit for VMware/Virtual Storage Manager (HIT Kit/VSM)
- Coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos em um dia específico de cada mês
- Ativar ou desativar o upload automático de coletas
- Procurar dispositivos, casos, ou coletas baseadas em critérios específicos
- Defina o número de itens listados por página nas páginas **Dispositivos**, **Casos** e **Coletas**
- Configure uma lista de exclusões de endereços IP para o servidor proxy
- Migrar do SupportAssist para OpenManage Essentials ou do SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager para o SupportAssist Enterprise
- Capacidade para atribuir portas personalizadas ao SupportAssist Enterprise

Visão geral dos tipos de dispositivos com suporte

O SupportAssist Enterprise é compatível com dispositivos de servidores, armazenamento e de rede da Dell. Veja, a seguir, uma visão geral dos tipos de dispositivo que podem ser utilizados com o SupportAssist Enterprise.

i **NOTA: O SupportAssist Enterprise pode não ser compatível com todos os modelos de dispositivos de um tipo de dispositivo suportado. Para obter a lista completa dos tipos e modelos de dispositivos suportados, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 1.1* em <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.**

- Servidores
 - 9ª geração e gerações posteriores de servidores PowerEdge
 - Servidores PowerEdge C Series
 - Soluções escaláveis para datacenters
 - Dispositivos PowerVault NX
 - Dispositivos PowerVault DL
 - Servidores OEM-ready
- Armazenamento
 - Matrizes de armazenamento EqualLogic
 - Matrizes de armazenamento PowerVault série MD
 - Matrizes de armazenamento Compellent
 - Dispositivos Network Attached Storage (NAS) Fluid File System (FluidFS)
 - Dispositivos de armazenamento OEM-ready
- Rede
 - Switches PowerConnect
 - Switches Force10
 - Switches de rede
 - Switches Networking X-Series
 - Série Mobility de controladores sem fio de rede
 - Dispositivos de rede OEM-ready
- Chassi
 - PowerEdge FX2/FX2s
 - PowerEdge VRTX
 - PowerEdge M1000e
- Software
 - HIT Kit / VSM for VMware
 - SAN HQ
 - vCenter
 - SCVMM
- Solução
 - Série XC de dispositivos hiperconverged para escala na Web

Referências relacionadas

Como identificar a geração de um servidor Dell PowerEdge na página 152

Como o SupportAssist Enterprise funciona

Quando o SupportAssist Enterprise estiver instalado e os dispositivos a serem monitorados estiverem configurados corretamente, o SupportAssist Enterprise receberá um alerta sempre que eventos de hardware ocorrerem em qualquer dispositivo monitorado. Os alertas são recebidos são filtrados usando várias políticas para determinar se os alertas se qualificam para a criação de um novo caso de suporte ou para atualizar o caso de suporte existente. Todos os alertas qualificados são enviados de forma segura para o servidor do SupportAssist hospedado pela Dell para a criação de um novo caso de suporte ou para atualizar o caso de suporte existente. Depois que o caso de suporte é criado ou atualizado, o SupportAssist Enterprise coleta informações do sistema do dispositivo que gerou o alerta e envia as informações de forma segura à Dell. As informações do sistema são usadas pelo suporte técnico para solucionar o problema e fornecer uma solução adequada.

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

- NOTA:** Para experimentar a criação automática de casos e os recursos de coleta de informações do sistema do SupportAssist Enterprise, você deve concluir o registro. Sem o registro, você só poderá usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta e o upload das informações do sistema dos seus dispositivos para a Dell. Para obter mais informações sobre as restrições que se aplicam ao usar o SupportAssist Enterprise sem se inscrever, consulte [Como usar o SupportAssist Enterprise sem registro](#).
- NOTA:** O SupportAssist Enterprise não cria um caso de suporte para cada alerta recebido de um dispositivo monitorado. Um caso de suporte é criado apenas para um dispositivo que tenha um contrato de serviço ativo, e se o tipo de alerta e o número de alertas recebidos do dispositivo corresponderem aos critérios predefinidos para a criação de casos de suporte.
- NOTA:** O SupportAssist Enterprise envia a você notificações de e-mail automáticas sobre casos de suporte, status de dispositivos, status da conectividade de rede e assim por diante. Para obter informações sobre as diferentes notificações por e-mail, consulte [Tipos de notificação por e-mail](#).

Funcionalidades do SupportAssist Enterprise disponíveis com contratos de serviço da Dell

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

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

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

Recurso do SupportAssist Enterprise	Descrição	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center
Deteção proativa de falhas de hardware	O SupportAssist Enterprise recebe alertas para eventos de hardware que ocorrem em dispositivos monitorados e determina proativamente se os alertas indicam uma falha de hardware.	✓	✓	✓

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

Recurso do SupportAssist Enterprise	Descrição	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center
Detecção preventiva de falhas de hardware	A análise inteligente das informações do sistema coletadas de um dispositivo monitorado é usada para prever falhas de hardware que possam ocorrer no futuro.	✗	✗	✓
Coleta automática de informações do sistema	As informações do sistema necessárias para a solução de um problema são automaticamente coletadas do dispositivo monitorado e enviadas de forma segura para a Dell.	✓	✓	✓
Criação automatizada de caso de suporte	Quando uma falha de hardware é detectada proativamente ou preventivamente, uma solicitação de serviço é criada automaticamente com o suporte técnico.	✗	✓	✓
Notificação automatizada por e-mail	Um e-mail de notificação sobre o caso de suporte ou problema é enviado automaticamente aos contatos primário e secundário do SupportAssist Enterprise em sua empresa.	✗	✓	✓
Resposta proativa do suporte técnico	Um agente do suporte técnico entra em contato com você proativamente sobre o caso de suporte e ajuda a resolver o problema.	✗	✓	✓
Envio de peças proativo	Com base na análise das informações coletadas do sistema, se o agente do suporte técnico determinar que uma peça precisa ser substituída para resolver o problema, uma peça sobressalente será enviada para você mediante seu consentimento.	✗	✓	✓
Relatórios do ProSupport Plus	As informações do sistema coletadas periodicamente pelo SupportAssist Enterprise permitem que a Dell forneça a você detalhes sobre a configuração de ambiente de sua empresa com recomendações proativas de firmware e outros relatórios.	✗	✗	✓

NOTA: O SupportAssist Enterprise também detecta problemas de hardware em dispositivos com um contrato de serviço básico de hardware da Dell. No entanto, um caso de suporte não é criado automaticamente para dispositivos com um contrato de serviço básico de hardware.

* A detecção preventiva de falhas de hardware é aplicável apenas às baterias, discos rígidos, backplanes e expansores da 12ª geração e geração posterior de servidores PowerEdge com PowerEdge RAID Controller (PERC) séries 5 a 9. A detecção preventiva de falhas de hardware só está disponível quando a coleta periódica automática e o upload de informações do sistema está habilitado no SupportAssist Enterprise.

Informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise

O SupportAssist Enterprise monitora continuamente as informações de configuração e de uso do hardware e software gerenciado da Dell. Enquanto a Dell não prevê o acesso ou a coleta de informações pessoais, como seus arquivos pessoais, histórico de navegação na Web ou

cookies em relação a este programa, quaisquer informações do sistema coletadas ou visualizadas acidentalmente serão tratadas de acordo com a Política de privacidade da Dell, disponível para análise em <https://www.Dell.com/privacy>.

As informações criptografadas no log de informações do sistema coletadas e enviadas à Dell contêm as seguintes categorias de dados:

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

Você também pode acessar e visualizar as informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como visualizar as informações do sistema coletadas, consulte [Como visualizar as informações do sistema coletadas](#).

Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta informações do sistema de todos os dispositivos, independentemente do contrato de serviço dos dispositivos, e envia essas informações de forma segura para a Dell. As informações do sistema são coletadas de um dispositivo de cada vez com base no dia de início da coleta predefinido e no tempo especificado na página **Preferências**.

i **NOTA: Se a política de segurança de sua empresa restringe o envio de algumas das informações do sistema coletadas para fora da rede de sua empresa, você pode configurar o SupportAssist Enterprise para excluir a coleta de determinadas informações do sistema de seus dispositivos. Para obter informações sobre a exclusão da coleta de determinadas informações do sistema, consulte [Como ativar ou desativar a coleta de informações de identidade](#) e [Como ativar ou desativar a coleta de informações de software e do log do sistema](#).**

Introdução ao SupportAssist Enterprise

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

Tópicos:

- [Como configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local](#)
- [Como configurar o SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos](#)
- [Como avaliar o SupportAssist Enterprise](#)
- [Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise](#)
- [Como instalar, atualizar, ou fazer a migração para o SupportAssist Enterprise](#)
- [Requisitos mínimos para a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise](#)
- [Como instalar o SupportAssist Enterprise](#)
- [Upgrade do SupportAssist Enterprise](#)
- [Como migrar para o SupportAssist Enterprise](#)
- [Como usar o SupportAssist Enterprise sem registro](#)
- [Registro do SupportAssist Enterprise](#)
- [Como configurar um sistema com SELinux ativado para receber alertas](#)
- [Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise](#)
- [Como fazer login no SupportAssist Enterprise](#)
- [Como fazer logout do SupportAssist Enterprise](#)

Como configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local

A instalação do SupportAssist Enterprise permite que você inicie a coleta e o upload de informações do sistema local (servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado). Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore o sistema local quanto à existência de problemas de hardware, você precisa concluir o registro e executar tarefas adicionais.

Para configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local:

1. Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise. Consulte [Download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise](#).
2. Analise os requisitos para instalar o SupportAssist Enterprise. Consulte [Requisitos mínimos para instalação e uso do SupportAssist Enterprise](#).
3. Instale o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como instalar o SupportAssist Enterprise](#).
4. (Opcional) Conclua o registro do SupportAssist Enterprise. Consulte [Como registrar o SupportAssist Enterprise](#).



⚠ CUIDADO: Concluir o registro é um pré-requisito para desfrutar de todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só poderá usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta de informações do sistema a partir dos seus dispositivos. Antes que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar seus dispositivos quanto a problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.

5. Execute as seguintes tarefas caso queira que o SupportAssist Enterprise monitore o sistema local para detectar problemas de hardware:
 - a. Instale ou faça upgrade do OpenManage Server Administrator (OMSA) no sistema local. Consulte [Como instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#).
 - b. Configure as definições do SNMP do sistema local. Consulte [Como configurar as definições do SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).
 - c. Habilite o SupportAssist Enterprise para monitorar problemas de hardware que possam ocorrer no sistema local. Consulte [Como habilitar ou desabilitar o monitoramento de um dispositivo](#).
6. (Opcional) Atualize as informações de contato para incluir um contato secundário do SupportAssist Enterprise e um endereço de expedição de peças. Consulte [Visualização e atualização das informações de contato](#).

Como configurar o SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos

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

Para configurar o SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos:

1. Conclua as etapas descritas em [Como configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local](#).
2. (Opcional) Se você deseja gerenciar um conjunto de dispositivos como um grupo, crie um ou mais grupos de dispositivos de acordo com sua preferência. Consulte [Agrupamento de dispositivos](#).
3. Adicione dispositivos remotos no SupportAssist Enterprise. Consulte [Como adicionar dispositivos](#).
4. (Opcional) Configure um adaptador para inventariar e adicionar dispositivos a partir do OpenManage Essentials ou do Microsoft System Center Operations Manager. Consulte [Adaptadores](#).
5. (Opcional) Se você tiver mais de 3.500 dispositivos, configure Remote Collectors. Consulte [Remote Collectors](#).
6. (Opcional) Se sua empresa utiliza um servidor SMTP (servidor de e-mail), ajuste as configurações do servidor SMTP no SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuração das definições do servidor SMTP](#).

Como avaliar o SupportAssist Enterprise

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

Como avaliar o recurso de monitoramento

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

Quando você desativa o monitoramento de um dispositivo específico, o SupportAssist Enterprise não processa alertas que são recebidos do dispositivo. Portanto, mesmo se um problema de hardware venha a ocorrer com o dispositivo, o SupportAssist Enterprise não abrirá um caso de suporte automaticamente. Para obter instruções sobre como desativar o monitoramento de um dispositivo específico, consulte [Como ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo](#).

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

Se necessário, você pode desativar o SupportAssist Enterprise deixando de monitorar todos os seus dispositivos ao colocá-los no modo de manutenção. Para obter instruções sobre como colocar todos os seus dispositivos em modo de manutenção, consulte [Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global](#).

Como avaliar o recurso de coleta de informações do sistema

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

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

Se a política de segurança de sua empresa restringir o envio de algumas das informações do sistema coletadas para fora da rede de sua empresa, você poderá usar as seguintes opções de configuração disponíveis no SupportAssist Enterprise:

- Você pode desativar a coleta de informações de identidade de todos os dispositivos. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta de informações de identidade](#).
- Você pode desativar a coleta de informações de software e do log do sistema de determinados dispositivos. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta de informações de software e do log do sistema](#).
- Você pode desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos](#).

- Você pode desativar a coleta automática de informações do sistema quando um caso de suporte é criado. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta automática de informações do sistema](#).
- Você também pode impedir o upload de coletas. Consulte [Como desativar o upload automático de coletas](#).

NOTA: Na maioria dos casos, é necessária parte ou a totalidade das informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise para que o suporte técnico possa diagnosticar problemas adequadamente e fornecer uma resolução apropriada. Para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise, você precisa ativar todas as opções de coleta de informações do sistema.

Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise

Pré-requisitos

O sistema precisa ter conectividade com a Internet.

Sobre esta tarefa

A instalação do SupportAssist Enterprise é suportada por uma máquina virtual ou servidor PowerEdge executando um sistema operacional Windows ou Linux. Você pode baixar o pacote de instalação adequado dependendo do sistema operacional em execução no servidor no qual você deseja instalar o SupportAssist Enterprise.

Etapas

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

Como instalar, atualizar, ou fazer a migração para o SupportAssist Enterprise

Instalar o SupportAssist Enterprise permite que você receba os recursos de suporte automatizado para servidores, armazenamento e dispositivos de rede da Dell.

- Se você estiver instalando o SupportAssist Enterprise pela primeira vez, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Instale o SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise. Para obter mais informações, consulte [Instalação do SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise](#).
 - Instale o SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do OpenManage Essentials. Para obter mais informações, consulte [Instalação do SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do OpenManage Essentials](#).

A tabela a seguir fornece informações sobre os caminhos suportados para atualização ou migração.

Tabela 2. Como atualizar e migrar para o SupportAssist Enterprise

Se você tiver instalado...	Faça isto...
SupportAssist Enterprise versão 1.0	Fazer upgrade para o SupportAssist Enterprise versão 1.1. Para obter mais informações, consulte Upgrade do SupportAssist Enterprise .

Tabela 2. Como atualizar e migrar para o SupportAssist Enterprise(continuação)

Se você tiver instalado...	Faça isto...
SupportAssist para servidores versão 1.2 ou 1.3	Migre para o SupportAssist Enterprise versão 1.1. Para obter mais informações, consulte Migração para o SupportAssist Enterprise .
SupportAssist para Dell OpenManage Essentials versão 2.1 ou 2.2	
SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager Versão 1.0 ou 1.1	

Requisitos mínimos para a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise

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

Requisitos de hardware

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

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

Você pode instalar o SupportAssist Enterprise em uma máquina virtual ou na 9ª geração ou geração posterior do servidor PowerEdge.

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

Tabela 3. Requisitos de hardware

Requisito	Processador	Memória instalada (RAM)	Disco rígido (espaço livre)
Para coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo	1 núcleo	4 GB	1 GB
Para monitoramento e coleta de informações do sistema de até 20 dispositivos	2 núcleos	4 GB	4 GB
Para monitoramento e coleta de informações do sistema de até 100 dispositivos	4 núcleos	8 GB	12 GB
Para monitoramento e coleta de informações do sistema de até 300 dispositivos	4 núcleos	8 GB	32 GB
Para monitoramento e coleta de informações do sistema de até 1.000 dispositivos	8 núcleos	8 GB	60 GB
Para monitoramento e coleta de informações do sistema de até 3.500 dispositivos	8 núcleos	16 GB	90 GB

NOTA: Quando o SupportAssist Enterprise está instalado em um sistema operacional Windows, você pode estender os recursos de monitoramento e coleta para até 15.000 dispositivos por meio da configuração de vários Remote Collectors.

NOTA: Quando o SupportAssist Enterprise está instalado no Windows, você pode estender o recurso SupportAssist Enterprise para monitorar mais de 3.500 dispositivos por meio da configuração de adaptadores e Remote Collectors. Para obter mais informações sobre como configurar adaptadores e Remote Collectors, consulte [Como usar extensões](#).

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

Requisitos do software

Você pode instalar o SupportAssist Enterprise em um sistema operacional Windows ou Linux suportado. Depois de instalar o SupportAssist Enterprise, você pode visualizar a interface de usuário do SupportAssist Enterprise usando um navegador da Web. A seção abaixo fornece informações sobre os requisitos do sistema operacional para instalação e uso do SupportAssist Enterprise.

Requisitos do sistema operacional

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

Sistemas operacionais Windows

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

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

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

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

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

Sistemas operacionais Linux

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

NOTA: Instalação do SupportAssist Enterprise não é compatível com Red Hat Enterprise Linux 6.6.

Requisitos do navegador da web

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

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

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

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

NOTA: Para abrir o SupportAssist Enterprise usando o Internet Explorer:

- Na guia **Segurança**, ative **Script ativo**.
- Na guia **Avançado**, ative **Reproduzir animações em páginas da Web**.

Requisitos de rede

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

- Conexão com a Internet — rede 1 GbE padrão ou mais rápida.
- O sistema local precisa ser capaz de comunicar-se com o servidor do SupportAssist hospedado pela Dell ou pelo protocolo HTTPS.
- O sistema local deve ser capaz de conectar-se aos seguintes destinos:
 - o <https://apidp.dell.com> e <https://api.dell.com> — ponto de extremidade do servidor SupportAssist hospedado pela Dell.
 - o <https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile> — servidor do arquivo de upload em que as informações coletadas do sistema são carregadas.
 - o <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk> — servidor do arquivo de upload em que os arquivos de coleta maiores do que 10 MB são carregados.
 - o <https://downloads.dell.com/> — para download do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) e também para receber novas informações de versão do SupportAssist Enterprise, arquivos de políticas, e arquivos de suporte ao produto.

A tabela a seguir lista os requisitos de largura de banda de rede para monitorar e coletar informações do sistema dos dispositivos.

Tabela 4. Requisitos de largura de banda de rede

Requisito	Largura de banda da LAN*	Largura de banda da WAN*
Para coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo	10 Mbps	5 Mbps
Para monitoramento e coleta de informações do sistema de até 20 dispositivos	0,5 Gbps	10 Mbps
Para monitoramento e coleta de informações do sistema de até 100 dispositivos	0,5 Gbps	10 Mbps
Para monitoramento e coleta de informações do sistema de até 300 dispositivos	0,5 Gbps	10 Mbps
Para monitoramento e coleta de informações do sistema de até 1.000 dispositivos	1 Gbps	20 Mbps
Para monitoramento e coleta de informações do sistema de até 3.500 dispositivos	1 Gbps	20 Mbps

* Largura de banda de rede necessária para monitorar e coletar informações do sistema de dispositivos dentro de um único local.

* Largura de banda de rede necessária para monitorar e coletar informações do sistema de dispositivos distribuídos em vários locais.

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

Tabela 5. Requisitos de portas de rede no sistema local

Porta	Direção	Uso
22	Saída	Para adicionar o sistema local que executa sistema operacional Linux e para coleta de informações do sistema

Tabela 5. Requisitos de portas de rede no sistema local(continuação)

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

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

Tabela 6. Requisitos de porta de rede em dispositivos remotos

Tipo de dispositivo	Porta	Uso
Servidor / Hipervisor	22	Para adicionar um dispositivo remoto que está executando um sistema operacional Linux e coletar informações do sistema
	135	Para adicionar um dispositivo remoto que esteja executando o Windows (WMI) e para coletar informações do sistema
	161	Para encaminhamento de alertas (interceptações SNMP) ao sistema local
	443	Para comunicação de serviços web Secure Socket Layer (SSL), WS-Man e VMware
	1311	Para comunicação OMSA
iDRAC	443	Para comunicação Secure Socket Layer (SSL) e WS-Man
	161	Para encaminhamento de alertas (interceptações SNMP) ao sistema local
EqualLogic	22	Para adicionar o dispositivo e coletar informações do sistema
	161	Para encaminhamento de alertas (interceptações SNMP) ao sistema local
PowerVault	2463	Para adicionar o dispositivo e coletar informações do sistema
Compellent	443	Para adicionar o dispositivo e coletar informações do sistema
Fluid File System (FluidFS)	22 e 44421	Para adicionar o dispositivo e coletar informações do sistema
Rede	22	Para adicionar o dispositivo e coletar informações do sistema
	161	Para encaminhamento de alertas (interceptações SNMP) ao sistema local
Chassi	22	Para adicionar o dispositivo e coletar informações do sistema
	161	Para encaminhamento de alertas (interceptações SNMP) ao sistema local
Software	22	Para adicionar um dispositivo que está executando um HIT Kit for VMware e para coletar informações do sistema

Tabela 6. Requisitos de porta de rede em dispositivos remotos(continuação)

Tipo de dispositivo	Porta	Uso
	443	Para adicionar um dispositivo que esteja executando o VMware vCenter e para coletar informações do sistema
	135	Para adicionar um dispositivo que esteja executando o SCVMM e para coletar informações do sistema
	135	Para adicionar um dispositivo que esteja executando o SAN HQ e para coletar informações do sistema
Solução	443	Para adicionar o Aparelho convergido para escala na Web e coletar informações do sistema

Como instalar o SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarefa

Você pode instalar o SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalador do SupportAssist Enterprise ou o pacote de instalador do OpenManage Essentials. As seções a seguir fornecem as instruções sobre como instalar o SupportAssist Enterprise nos sistemas operacionais Windows ou Linux.

NOTA: Para a instalação do SupportAssist Enterprise apenas em sistemas operacionais Linux: quando o SupportAssist Enterprise for instalado em um servidor que executa um sistema operacional Linux, o SupportAssist Enterprise poderá monitorar o sistema local, servidores remotos executando um sistema operacional Linux suportado e outros tipos de dispositivos. O monitoramento remoto de servidores executando um sistema operacional Windows só será possível se você adicionar o iDRAC do servidor ao SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como adicionar o servidor iDRAC, consulte [Como adicionar um iDRAC](#).

Considerações sobre o sistema operacional para instalação do SupportAssist Enterprise

Os recursos disponíveis no SupportAssist Enterprise variam de acordo com o sistema operacional no qual o SupportAssist Enterprise está instalado. Os recursos completos do SupportAssist Enterprise estarão disponíveis somente quando o SupportAssist Enterprise for instalado em um sistema operacional Windows. A tabela a seguir fornece uma comparação dos recursos disponíveis quando o SupportAssist Enterprise é instalado em um sistema operacional Windows ou Linux.

Tabela 7. Recursos disponíveis com base no sistema operacional no qual o SupportAssist Enterprise está instalado

Recurso	Windows	Linux
Suporte máximo de dispositivos	Até 15.000 dispositivos	Até 3.500 dispositivos
Como adicionar dispositivos	A adição de todos os tipos de dispositivos é suportada	A adição de todos os tipos de dispositivos é suportada, exceto para: <ul style="list-style-type: none"> • Servidores que executam o Windows • SCVMM • SAN HQ
Como instalar ou atualizar o OMSA em um servidor remoto por meio do SupportAssist Enterprise	Suportado em sistemas operacionais Windows e Linux	Suportado apenas em sistemas operacionais Linux
Configure Remote Collectors para permitir que um dispositivo remoto colete e faça o upload de informações do sistema para a Dell	Com suporte	Sem suporte
Configure adaptadores para inventário e adicione dispositivos gerenciados pelo	Com suporte	Sem suporte

Tabela 7. Recursos disponíveis com base no sistema operacional no qual o SupportAssist Enterprise está instalado(continuação)

Recurso	Windows	Linux
OpenManage Essentials ou Microsoft System Center Operations Manager		

i **NOTA:** Para obter mais informações sobre como configurar adaptadores e Remote Collectors, consulte [Como usar extensões](#).

Como instalar o SupportAssist Enterprise usando o pacote do instalador do SupportAssist Enterprise (Windows)

Pré-requisitos

- Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para sistemas operacionais Windows. Consulte [Download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise](#).
- Faça login no sistema com privilégios de Administrador.
- O sistema precisa cumprir os requisitos para instalar o SupportAssist Enterprise. Consulte [Requisitos mínimos para instalação e uso do SupportAssist Enterprise](#).

Etapas

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

i **NOTA:** O Microsoft User Access Control (UAC) exige que a instalação seja feita com privilégios elevados que são obtidos apenas por meio da opção **Executar como administrador**. Se você estiver conectado ao sistema como administrador, clique duas vezes no pacote de instalação para instalar o SupportAssist Enterprise. No entanto, certifique-se de marcar a caixa de diálogo **Abrir arquivo - Aviso de segurança para prosseguir**.

A página **Preparação para instalar** é rapidamente exibida e a página **Bem-vindo ao instalador do SupportAssist Enterprise** é exibida.

2. Clique em **Avançar**.

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

i **NOTA:** A instalação e o uso do SupportAssist Enterprise requer que você permita que a Dell salve determinadas **Informações de identificação pessoal (PII)**, como suas informações de contato, credenciais de dispositivo, etc. A instalação do SupportAssist Enterprise não pode prosseguir, a menos que você concorde em permitir que a Dell salve suas PII.

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

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

Se o padrão de portas do SupportAssist Enterprise (9099 e 2424) já estiver em uso, a página **Configurações de porta** será exibida. Além disso, a página **Instalação do SupportAssist Enterprise** é exibida por um breve período e, em seguida, é exibida a página **Instalação concluída**.

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

5. Se a página **Configurações de porta** for exibida, execute uma das seguintes ações:

- Certifique-se de que nenhum outro aplicativo esteja configurado para usar as portas 9099 e 2424.
- Digite números de porta personalizados.

i **NOTA:** Certifique-se de que você digitou um número de porta válido que não esteja em uso e esteja dentro do intervalo 1025 a 65535.

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

A página de login do **SupportAssist Enterprise** se abre em uma janela do navegador.

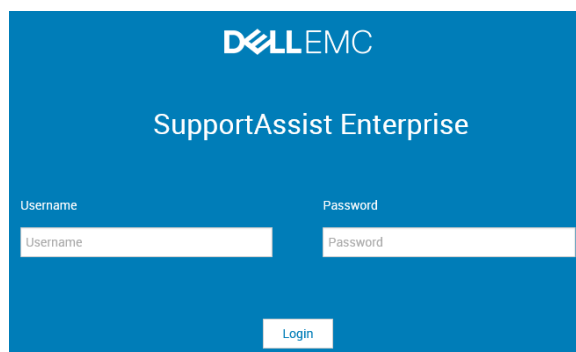


Figura 1. Página de login

NOTA: Se a inicialização do Serviço Dell SupportAssist levar mais tempo do que o esperado, será exibida uma mensagem de erro. Se este problema ocorrer, feche o navegador da web e tente acessar o SupportAssist Enterprise posteriormente. Para obter instruções sobre como acessar o SupportAssist Enterprise, consulte [Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise](#).

NOTA: Se o sistema for um membro de um domínio, você precisará digitar o nome de usuário do login no formato [Domínio\Nome de usuário]. Por exemplo, MyDomain\MyUsername. Você também pode usar um ponto [.] para indicar o domínio local. Por exemplo, .\Administrator.

7. Digite o nome de usuário e senha do sistema operacional Microsoft Windows e, em seguida, clique em **Fazer login**. O **Assistente de instalação do SupportAssist Enterprise** é exibido.

Próximas etapas

(Opcional) Siga as instruções do **Assistente de Registro do SupportAssist Enterprise** para concluir o cadastramento do SupportAssist Enterprise.

CAUIDADO: Concluir o registro é um pré-requisito para desfrutar de todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só poderá usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta de informações do sistema a partir dos seus dispositivos. Antes que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar seus dispositivos quanto a problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.

Como instalar o SupportAssist Enterprise usando o pacote do instalador do SupportAssist Enterprise (Linux)

Pré-requisitos

- Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para sistemas operacionais Linux. Consulte [Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise](#) na página 16.
- Faça login no sistema com privilégios de raiz.
- O Net-SNMP precisa estar instalado no sistema. Para obter informações sobre como instalar o SNMP de rede, consulte [Como instalar o Net-SNMP \(somente Linux\)](#) na página 148.
- NOTA:** Se você optar por instalar o Net-SNMP depois de instalar o SupportAssist Enterprise, certifique-se de executar o arquivo de script, `snmptrapdServiceConfiguration.sh`, depois de instalar o Net-SNMP. O arquivo de script estará disponível em `/opt/dell/supportassist/scripts` após a conclusão da instalação do SupportAssist Enterprise.
- O sistema precisa cumprir os requisitos para instalar o SupportAssist Enterprise. Consulte [Requisitos mínimos para a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise](#) na página 17.
- Se você estiver usando um emulador de terminal Linux, como PuTTY, para instalar remotamente o SupportAssist Enterprise, certifique-se de usar o PuTTY versão 0.63 ou posterior.

Etapas

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

3. Execute uma das seguintes etapas:
 - Digite `chmod 744 supportassistenterprise_1.1.0.bin` e pressione Enter.
 - Digite `chmod +x supportassistenterprise_1.1.0.bin` e pressione Enter.
4. Digite `./supportassistenterprise_1.1.0.bin` e pressione Enter.
A mensagem **Bem-vindo ao instalador do SupportAssist Enterprise** é exibida.
5. Para continuar, digite `c`.
O **Contrato de licença do SupportAssist Enterprise** é exibido.
6. Leia o contrato de licença e digite `y` para iniciar a instalação.
Se as portas SupportAssist Enterprise padrão (9099 e 2424) já estiverem em uso, você precisará certificar-se de que as portas não estão em uso ou informar números de porta personalizados. Além disso, a página de login do **SupportAssist Enterprise** se abre em uma janela do navegador.

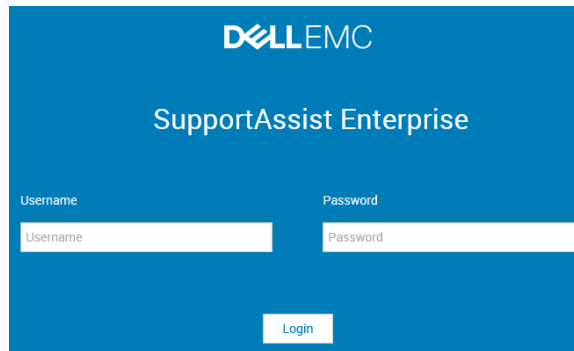


Figura 2. Página de login

- NOTA:** Se a inicialização do Serviço Dell SupportAssist levar mais tempo do que o esperado, será exibida uma mensagem de erro. Se este problema ocorrer, feche o navegador da web e tente acessar o SupportAssist Enterprise posteriormente. Para obter instruções sobre como acessar o SupportAssist Enterprise, consulte [Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise](#) na página 34.
 - NOTA:** Se você estiver usando um emulador de terminal Linux, como PuTTY, para instalar remotamente o SupportAssist Enterprise, a página de login do SupportAssist Enterprise não será exibida. Nesse cenário, você precisará acessar a página de login do SupportAssist Enterprise usando um dos seguintes métodos:
 - Faça login em um sistema remoto e acesse os seguintes endereços web usando um navegador:


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

 - NOTA:** Você só poderá acessar o SupportAssist Enterprise de um sistema remoto se a porta 5700 estiver aberta na rede.
 - Faça login no sistema local e acesse o seguinte endereço web usando um navegador da web: `http://localhost:9099/SupportAssist`
 - NOTA:** Se você inseriu um número de porta personalizado, deverá trocar 9099 pelo número de porta personalizado no endereço da Web.
 - NOTA:** Em determinados sistemas operacionais Linux, os serviços do SupportAssist Enterprise podem não iniciar automaticamente depois que a instalação for concluída. Para resolver o problema, edite o arquivo `/etc/hosts` para incluir as entradas de localhost. Por exemplo, `127.0.0.1 localhost`.
7. Se você for avisado de que as portas padrão do SupportAssist Enterprise estão em uso, execute uma das ações a seguir e pressione `y`.
 - Certifique-se de que nenhum outro aplicativo esteja configurado para usar as portas 9099 e 2424.
 - Digite números de porta personalizados.
 - NOTA:** Certifique-se de que você digitou um número de porta válido que não esteja em uso e esteja dentro do intervalo 1025 a 65535.
 8. Digite o nome de usuário e a senha de um usuário com privilégios de raiz no sistema em que o SupportAssist Enterprise está instalado e, em seguida, clique em **Login**.
O **Assistente de instalação do SupportAssist Enterprise** é exibido.

Próximas etapas

(Opcional) Siga as instruções do **Assistente de Registro do SupportAssist Enterprise** para concluir o registro do SupportAssist Enterprise.

- NOTA:** Concluir o registro é um pré-requisito para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só poderá usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta de informações do sistema a partir dos seus dispositivos. Antes que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar seus dispositivos quanto a problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.

Como instalar o SupportAssist Enterprise no modo silencioso (Linux)

Pré-requisitos

- Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para sistemas operacionais Linux.
- Faça login no sistema com privilégios de raiz.
- O Net-SNMP precisa estar instalado no sistema. Para obter informações sobre como instalar o Net-SNMP, consulte [Como instalar o Net-SNMP \(somente Linux\)](#).
- NOTA:** Se você optar por instalar o Net-SNMP depois de instalar o SupportAssist Enterprise, certifique-se de executar o arquivo de script, `snmptrapdServiceConfiguration.sh`, depois de instalar o Net-SNMP. O arquivo de script estará disponível em `/opt/dell/supportassist/scripts` após a conclusão da instalação do SupportAssist Enterprise.
- O sistema precisa cumprir os requisitos para instalar o SupportAssist Enterprise. Consulte [Requisitos mínimos para instalação e uso do SupportAssist Enterprise](#).

Etapas

- Abra a janela do terminal no sistema que está executando o sistema operacional Linux.
- Navegue até a pasta onde o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise está disponível.
- Execute uma das seguintes etapas:
 - Digite `chmod 744 supportassistenterprise_1.1.0.bin` e pressione Enter.
 - Digite `chmod +x supportassistenterprise_1.1.0.bin` e pressione Enter.
- Digite `./supportassistenterprise_1.1.0.bin silent` e pressione Enter.

Próximas etapas

(Opcional) Siga as instruções do **Assistente de Registro do SupportAssist Enterprise** para concluir o registro do SupportAssist Enterprise.

- NOTA:** Concluir o registro é um pré-requisito para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só poderá usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta de informações do sistema a partir dos seus dispositivos. Antes que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar seus dispositivos quanto a problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.

Instalação do SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do OpenManage Essentials

Pré-requisitos

- O sistema precisa ter conectividade com a Internet.
- Você precisa ter direitos de administrador no sistema.
- A porta 443 deve estar aberta no firewall para acesso:
 - <https://apidp.dell.com>
 - <https://api.dell.com/>
 - <https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile>
 - <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk>

- <https://downloads.dell.com/>
- <ftp://ftp.dell.com/>

i **NOTA:** Se a instalação do SupportAssist Enterprise não for bem-sucedida, execute uma das seguintes opções:

- **Tente novamente a instalação.** Para tentar a reinstalação, clique com o botão direito do mouse no arquivo **SupportAssistSetup.exe** disponível em **C:\Program Files\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup** ou na pasta de instalação personalizada do OpenManage Essentials e selecione **Executar como administrador**.
- **Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise e instale-o no servidor que executa o OpenManage Essentials ou em qualquer outro servidor.**

Etapas

1. Extraia o pacote de instalação do OpenManage Essentials para uma pasta situada no sistema.
2. Na pasta para onde você extraiu o pacote de instalação, clique duas vezes no arquivo `AutoRun.exe`. A janela **Instalação do Dell EMC OpenManage** é exibida.
3. Se o OpenManage Essentials versão 2.3 não estiver instalado no sistema, certifique-se de que **Dell EMC OpenManage Essentials** esteja selecionado.
4. Selecione **Dell EMC SupportAssist Enterprise** e, em seguida, clique em **Instalar**. Se você tiver selecionado **Dell EMC OpenManage Essentials** e **Dell EMC SupportAssist Enterprise**, a instalação do OpenManage Essentials está concluída e o SupportAssist Enterprise está instalado. Os pré-requisitos do sistema para instalação do SupportAssist Enterprise são verificados. Se os pré-requisitos do sistema forem cumpridos, a mensagem **Bem-vindo ao instalador do Dell EMC SupportAssist Enterprise** é exibida.
5. Clique em **Avançar**. A janela **Contrato de licença** é exibida.
6. Leia os termos dos requisitos de comunicação e clique em **Concordo**.

i **NOTA:** A instalação do SupportAssist Enterprise precisa que você permita que a Dell salve determinadas **Informações de identificação pessoal (PII)**, como suas informações de contato, credenciais de administrador dos dispositivos a serem monitorados etc. A instalação do SupportAssist Enterprise não pode prosseguir, a menos que você permita que a Dell salve suas PII.

7. Leia o contrato de licença de software, clique em **Concordo** e, em seguida, clique em **Avançar**. A janela **Instalação do SupportAssist Enterprise** é exibida por um breve período e, em seguida, é exibida a janela **Instalação concluída**.
8. Clique em **Concluir**.

Upgrade do SupportAssist Enterprise

Se você estiver usando o SupportAssist Enterprise versão 1.0, poderá fazer o upgrade para o SupportAssist Enterprise versão 1.1 usando um dos seguintes pacotes de instalação:

- SupportAssist Enterprise versão 1.1, pacote de instalação disponível em Dell.com/SupportAssistGroup.
- Pacote de instalação do OpenManage Essentials versão 2.3 disponível em DellTechCenter.com/OME.

i **NOTA:** Antes de fazer upgrade do SupportAssist Enterprise, certifique-se de que o SupportAssist Enterprise não esteja aberto em qualquer janela do navegador da web.

Como atualizar o SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise

Etapas

1. No servidor de gerenciamento do Dell OpenManage Essentials, clique com o botão direito do mouse no pacote de instalação do SupportAssist Enterprise e selecione **Executar como administrador**.

i **NOTA:** O UAC exige que a instalação seja feita com privilégios elevados que são obtidos apenas através da opção **Executar como administrador**. Se você estiver conectado ao servidor do OpenManage Essentials como

administrador, clique duas vezes no pacote de instalação para instalar o SupportAssist Enterprise. No entanto, certifique-se de clicar em Executar na caixa de diálogo Abrir arquivo - Aviso de segurança para prosseguir.

A janela **Assistente de instalação do Dell SupportAssist Enterprise** é exibida.

- No prompt **Esta configuração executará um upgrade do "Dell SupportAssist Enterprise". Deseja continuar?**, clique em **Sim**. A janela **Preparação para instalar** é rapidamente exibida e janela **Retomar o Assistente de instalação para o SupportAssist Enterprise** é exibida.
 - Clique em **Atualizar**.
Se o padrão de portas do SupportAssist Enterprise (9099 e 2424) já estiver em uso, a página **Configurações de porta** será exibida. Além disso, a janela **Assistente de instalação concluído** será exibida.
 - Se a página **Configurações de porta** for exibida, execute uma das seguintes ações:
 - Certifique-se de que nenhum outro aplicativo esteja configurado para usar as portas 9099 e 2424.
 - Digite números de porta personalizados.
- NOTA: Certifique-se de que você digitou um número de porta válido que não esteja em uso e esteja dentro do intervalo 1025 a 65535.**

- Clique em **Concluir**.

Se você criou grupos de dispositivos e credenciais do grupo de dispositivos antes da atualização, ocorrerão as seguintes alterações:

- As credenciais do grupo de dispositivos são salvas como Contas de credencial e Perfis de credencial. No entanto, se as credenciais individuais e as credenciais do grupo de dispositivos foram configuradas para dispositivos dentro do grupo de dispositivos, apenas as credenciais individuais do dispositivo serão aplicadas a esses dispositivos após a atualização. Se necessário, você pode selecionar esses dispositivos e aplicar os perfis de credencial criados.
- As Contas de credencial não são criadas para as credenciais individuais do dispositivo existentes. Se os dispositivos dentro do grupo de dispositivos foram configurados com credenciais individuais, as credenciais individuais serão salvas e aplicadas nos dispositivos.

NOTA: Após fazer o upgrade de uma versão não registrada do SupportAssist, as coletas que você iniciar manualmente não serão carregadas automaticamente. Para garantir que essas coletas sejam automaticamente carregadas, habilite as configurações de carregamento automático de coletas na página Preferências.

Como atualizar o SupportAssist Enterprise usando o pacote do instalador do OpenManage Essentials

Etapas

- Clique duas vezes no arquivo executável do OpenManage Essentials.
A janela **Instalação do Dell OpenManage** é exibida.
- Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise esteja selecionado e, em seguida, clique em **Instalar**.
A janela **Bem-vindo ao instalador do Dell SupportAssist Enterprise** é exibida.
- Clique em **Avançar**.
A janela **Instalação do SupportAssist Enterprise** é exibida por um breve período e, em seguida, é exibida a janela **Instalação concluída**.
- Clique em **Concluir**.

Se você criou grupos de dispositivos e credenciais do grupo de dispositivos antes da atualização, ocorrerão as seguintes alterações:

- As credenciais do grupo de dispositivos são salvas como Contas de credencial e Perfis de credencial. No entanto, se as credenciais individuais e as credenciais do grupo de dispositivos foram configuradas para dispositivos dentro do grupo de dispositivos, apenas as credenciais individuais do dispositivo serão aplicadas a esses dispositivos após a atualização. Se necessário, você pode selecionar esses dispositivos e aplicar os perfis de credencial criados.
- As Contas de credencial não são criadas para as credenciais individuais do dispositivo existentes. Se os dispositivos dentro do grupo de dispositivos foram configurados com credenciais individuais, as credenciais individuais serão salvas e aplicadas nos dispositivos.

NOTA: Se você tiver atualizado o OpenManage Essentials, precisará executar a descoberta e o inventário de todos os intervalos de descoberta existentes no OpenManage Essentials.

NOTA: Após fazer o upgrade de uma versão não registrada do SupportAssist, as coletas que você iniciar manualmente não serão carregadas automaticamente. Para garantir que essas coletas sejam automaticamente carregadas, habilite as configurações de carregamento automático de coletas na página Preferências.

Como migrar para o SupportAssist Enterprise

Se você já estiver usando o SupportAssist para servidores, o SupportAssist para OpenManage Essentials ou o SupportAssist para o Microsoft System Center Operations Manager, poderá migrar para o SupportAssist Enterprise. Quando você migra para o SupportAssist Enterprise, os dispositivos, casos, credenciais do dispositivo, grupos de usuários e configurações são migrados. Antes de migrar, faça download do pacote do instalador do SupportAssist Enterprise Windows ou Linux, dependendo do sistema operacional em execução no servidor.

NOTA: Se a opção de atualização automática estiver ativada no SupportAssist para servidores versão 1.2 ou 1.3, você poderá ser migrado automaticamente para o SupportAssist Enterprise. Para obter instruções sobre como acessar o SupportAssist Enterprise após a conclusão da migração, consulte [Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise](#).

Como migrar para o SupportAssist Enterprise usando o pacote do instalador do SupportAssist Enterprise (Windows)

Pré-requisitos

Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para sistemas operacionais Windows. Consulte [Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise](#) na página 16.

Sobre esta tarefa

Se você tiver o SupportAssist para servidores versão 1.2 ou 1.3, o SupportAssist para Dell OpenManage Essentials versão 2.1 e 2.2 ou o SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager versão 1.0 ou 1.1 instalado, poderá migrar para o SupportAssist Enterprise.

NOTA: A migração do SupportAssist para OpenManage Essentials para o SupportAssist Enterprise versão 1.1 será suportada apenas se o OpenManage Essentials versão 2.3 estiver instalado no sistema.

Etapas

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

NOTA: O Microsoft User Access Control (UAC) exige que a instalação seja feita com privilégios elevados que são obtidos apenas por meio da opção Executar como administrador. Se você estiver conectado ao sistema como administrador, clique duas vezes no pacote de instalação para instalar o SupportAssist Enterprise. No entanto, certifique-se de marcar a caixa de diálogo Abrir arquivo - Aviso de segurança para prosseguir.

A janela **Assistente de instalação do Dell SupportAssist Enterprise** é exibida.

2. No prompt **Esta configuração executará um upgrade do "Dell SupportAssist". Deseja continuar?**, clique em **Sim**. A página **Preparação para instalar** é rapidamente exibida e a página **Bem-vindo ao instalador do SupportAssist Enterprise** é exibida.
3. Clique em **Atualizar**. A página **Instalação do Dell SupportAssist Enterprise** é exibida e, em seguida, a página **Instalação concluída** é exibida.
4. Clique em **Concluir**. A página de login do **SupportAssist Enterprise** será exibida em uma janela do navegador da web.
5. Digite o nome de usuário e senha do sistema operacional Microsoft Windows e, em seguida, clique em **Fazer login**. A página **Dispositivos** do SupportAssist Enterprise é exibida.

Se você criou grupos de dispositivos e credenciais do grupo de dispositivos antes da atualização, ocorrerão as seguintes alterações:

- As credenciais do grupo de dispositivos são salvas como Contas de credencial e Perfis de credencial. No entanto, se as credenciais individuais e as credenciais do grupo de dispositivos foram configuradas para dispositivos dentro do grupo de dispositivos, apenas

as credenciais individuais do dispositivo serão aplicadas a esses dispositivos após a atualização. Se necessário, você pode selecionar esses dispositivos e aplicar os perfis de credencial criados.

- As Contas de credencial não são criadas para as credenciais individuais do dispositivo existentes. Se os dispositivos dentro do grupo de dispositivos foram configurados com credenciais individuais, as credenciais individuais serão salvas e aplicadas nos dispositivos.

NOTA: Para obter instruções sobre como acessar o SupportAssist Enterprise após a conclusão da migração, consulte [Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise na página 34](#).

Próximas etapas

Somente para dispositivos EqualLogic: após migração do SupportAssist para OpenManage Essentials para o SupportAssist Enterprise, os membros de um grupo EqualLogic que são detectados pelo OpenManage Essentials são substituídos no SupportAssist Enterprise somente pelo grupo EqualLogic. O grupo EqualLogic é colocado no grupo **Preparação** com um status **Não foi possível adicionar dispositivo** porque as credenciais do grupo EqualLogic não estão disponíveis. Para adicionar o grupo EqualLogic no SupportAssist Enterprise, certifique-se de editar as credenciais ou aplicar um Perfil de credencial ao grupo EqualLogic após a migração.

Somente para a migração do SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager para o SupportAssist Enterprise: os servidores que foram detectados no SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager serão colocados no grupo **Preparação** com um status **Não foi possível adicionar dispositivo** porque as credenciais dos servidores não estão disponíveis. Para adicionar os servidores no SupportAssist Enterprise, certifique-se de editar as credenciais ou aplicar um Perfil de credencial aos servidores após a migração.

NOTA: Se o servidor que executa o SupportAssist Enterprise se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, os dispositivos que foram adicionados com o endereço IP do iDRAC serão colocados no grupo Preparação. Para mover os dispositivos para o grupo Padrão, adicione o endereço IP dos iDRACs na Lista de exclusões de proxy na página [Configurações de proxy no SupportAssist Enterprise](#) e, em seguida, revalide cada dispositivo.

Após migrar de uma versão não registrada do SupportAssist, as coletas que você iniciar manualmente não serão carregadas automaticamente. Para garantir que essas coletas sejam automaticamente carregadas, habilite as configurações de carregamento automático de coletas na página [Preferências](#).

Como migrar para o SupportAssist Enterprise usando o pacote do instalador do SupportAssist Enterprise (Linux)

Pré-requisitos

Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para sistemas operacionais Linux. Consulte [Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise](#) na página 16.

Sobre esta tarefa

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

Etapas

1. Abra a janela do terminal no sistema que está executando o sistema operacional Linux.
2. Navegue até a pasta onde o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise está disponível.
3. Execute uma das seguintes etapas:
 - Digite `chmod 744 supportassistenterprise_1.1.0.bin` e pressione Enter.
 - Digite `chmod +x supportassistenterprise_1.1.0.bin` e pressione Enter.
4. Digite `./supportassistenterprise_1.1.0.bin` e pressione Enter.

NOTA: Se você quiser migrar para o SupportAssist Enterprise silenciosamente, digite `./supportassistenterprise_1.1.0.bin silent` e pressione Enter.

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

5. Para continuar, digite `c`.
O **Contrato de licença do SupportAssist Enterprise** é exibido.
6. Leia o contrato de licença e digite `y` para iniciar a instalação.
Após a conclusão da instalação, a página de login do SupportAssist Enterprise se abre em uma janela do navegador da web.

NOTA: Se a inicialização do Serviço Dell SupportAssist levar mais tempo do que o esperado, será exibida uma mensagem de erro. Se este problema ocorrer, feche o navegador da web e tente acessar o SupportAssist Enterprise posteriormente. Para obter instruções sobre como acessar o SupportAssist Enterprise, consulte [Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise](#) na página 34.

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

- **Faça login em um sistema remoto e acesse os seguintes endereços web usando um navegador:**

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

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

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

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

Se você criou grupos de dispositivos e credenciais do grupo de dispositivos antes da migração, ocorrerão as seguintes alterações:

- As credenciais do grupo de dispositivos são salvas como Contas de credencial e Perfis de credencial. No entanto, se as credenciais individuais e as credenciais do grupo de dispositivos foram configuradas para dispositivos dentro do grupo de dispositivos, apenas as credenciais individuais do dispositivo serão aplicadas a esses dispositivos após a atualização. Se necessário, você pode selecionar esses dispositivos e aplicar os perfis de credencial criados.
- As Contas de credencial não são criadas para as credenciais individuais do dispositivo existentes. Se os dispositivos dentro do grupo de dispositivos foram configurados com credenciais individuais, as credenciais individuais serão salvas e aplicadas nos dispositivos.

A página **Dispositivos** é exibida.

Próximas etapas

Após migrar de uma versão não registrada do SupportAssist, as coletas que você iniciar manualmente não serão carregadas automaticamente. Para garantir que essas coletas sejam automaticamente carregadas, habilite as configurações de carregamento automático de coletas na página **Preferências**.

Como migrar para o SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalador do OpenManage Essentials

Sobre esta tarefa

Se você instalou o SupportAssist para OpenManage Essentials versão 2.1 ou 2.2, poderá migrar para o SupportAssist Enterprise versão 1.1 usando o pacote de instalador do OpenManage Essentials.

NOTA: A migração do SupportAssist para OpenManage Essentials para o SupportAssist Enterprise versão 1.1 será suportada apenas se o OpenManage Essentials versão 2.3 estiver instalado no sistema.

Etapas

1. Clique duas vezes no arquivo executável do OpenManage Essentials.
A janela **Instalação do Dell OpenManage** é exibida.
2. Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise esteja selecionado e, em seguida, clique em **Instalar**.
A janela **Bem-vindo ao instalador do Dell SupportAssist Enterprise** é exibida.
3. Clique em **Avançar**.
A janela **Instalação do SupportAssist Enterprise** é exibida por um breve período e, em seguida, é exibida a janela **Instalação concluída**.
4. Clique em **Concluir**.

Se você criou grupos de dispositivos e credenciais do grupo de dispositivos antes da migração, ocorrerão as seguintes alterações:

- As credenciais do grupo de dispositivos são salvas como Contas de credencial e Perfis de credencial. No entanto, se as credenciais individuais e as credenciais do grupo de dispositivos foram configuradas para dispositivos dentro do grupo de dispositivos, apenas as credenciais individuais do dispositivo serão aplicadas a esses dispositivos após a atualização. Se necessário, você pode selecionar esses dispositivos e aplicar os perfis de credencial criados.
- As Contas de credencial não são criadas para as credenciais individuais do dispositivo existentes. Se os dispositivos dentro do grupo de dispositivos foram configurados com credenciais individuais, as credenciais individuais serão salvas e aplicadas nos dispositivos.

Para dispositivos que não são membros de um grupo de dispositivos:

- Se apenas as credenciais padrão foram configuradas, elas serão salvas como credenciais individuais e aplicadas em todos os dispositivos aplicáveis.
- Se ambas as credenciais individuais e padrão foram configuradas para os dispositivos, somente as credenciais individuais serão salvas e aplicadas nesses dispositivos.

Como usar o SupportAssist Enterprise sem registro

A inscrição no SupportAssist Enterprise é um pré-requisito para desfrutar de todos os benefícios do SupportAssist Enterprise e para usar todos os recursos disponíveis. Você também pode usar o SupportAssist Enterprise sem se inscrever. Contudo, apenas algumas capacidades ou recursos do SupportAssist Enterprise estarão disponíveis sem a inscrição. A tabela a seguir fornece um resumo da disponibilidade de recursos ou funções sem registro.

Tabela 8. Disponibilidade de funções ou recursos sem registro

Funções ou recursos disponíveis	Funções ou recursos indisponíveis
<ul style="list-style-type: none"> • Adicionar dispositivos • Inicie manualmente a coleta e o upload das informações do sistema para a Dell a partir de um único dispositivo ou vários dispositivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorar problemas de hardware em dispositivos • Criação automática de casos na detecção do problema • Como programar a coleta periódica automática de informações do sistema • Visualizar casos de suporte que estejam abertos para os dispositivos • Opção de receber ou não por e-mail o relatório de recomendações do servidor do ProSupport Plus • Detalhes de contato atualizados • Configurar o adaptador • Configurar Remote Collector

NOTA: A inscrição no SupportAssist Enterprise é opcional. No entanto, a Dell recomenda que você conclua a inscrição para experimentar todos os benefícios dos recursos de suporte automatizados do SupportAssist Enterprise.

Registro do SupportAssist Enterprise

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

CAUIDADO: Concluir o registro é um pré-requisito para desfrutar de todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só poderá usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta de informações do sistema a partir dos seus dispositivos. Antes que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar seus dispositivos quanto a problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.

O **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** orientará você durante a definição das configurações do servidor proxy (se aplicável) e a conclusão do registro. O assistente de registro é exibido quando você faz login no SupportAssist Enterprise pela primeira vez.

Se você não concluir o registro ou ignorá-lo, toda vez que fizer login no SupportAssist Enterprise, o banner **O SupportAssist Enterprise não está registrado** será exibido na parte superior da página. Você pode clicar no link **Registrar agora** para abrir o assistente de registro e concluir o registro.

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

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

Etapas

1. Na página **Bem-vindo**, clique em **Avançar**.

O SupportAssist Enterprise verifica a conectividade com a Internet.

- Se o SupportAssist Enterprise conseguir estabelecer conexão com a Internet, a página **Registro** será exibida.
- Se o SupportAssist Enterprise não conseguir estabelecer conexão com a Internet, uma mensagem solicitará que você confirme se o sistema se conecta à Internet por meio de um servidor proxy. Se você clicar em **Sim**, a página **Configurações de proxy** será exibida.

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

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

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

O SupportAssist Enterprise verifica a conectividade com a Internet por meio do servidor proxy. Se a conexão for bem-sucedida, a página **Registro** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro será exibida. Se o problema de conectividade com o servidor proxy persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.

SupportAssist Enterprise Registration Wizard

Welcome ✓

Registration

Summary

Registration

Provide your registration information. Click Next to register SupportAssist Enterprise.

Company Information

* Name

* Country / Territory

Contact Information

* First name

* Last name

* Phone number

Alternate phone number

* Email address

Step 2 of 3

Back Next Skip

Figura 3. Página Registro

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

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

NOTA: Certifique-se de usar um teclado em inglês para digitar dados nos campos Número de telefone, Número de telefone alternativo e Endereço de email. Se um layout de teclado nativo ou idioma diferente do inglês forem usados para digitar dados nesses campos, uma mensagem de erro será exibida.

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

4. Clique em **Avançar**.

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

5. Clique em **Concluir**.

A página **Dispositivos** do SupportAssist Enterprise é exibida. O sistema local pode exibir a seguinte status na página **Dispositivos**:

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

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

Próximas etapas

- Para permitir que o SupportAssist Enterprise crie automaticamente um caso de suporte quando ocorrer um problema de hardware no sistema local:
 1. Instale ou faça upgrade do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no sistema local. Consulte [Como instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#).
 2. Configure as definições do SNMP do sistema local. Consulte [Como configurar as definições do SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).
 3. Habilite o SupportAssist Enterprise para monitorar problemas de hardware que possam ocorrer no sistema local. Consulte [Como habilitar ou desabilitar o monitoramento de um dispositivo](#).
- Se você tiver instalado o SupportAssist Enterprise em um servidor que executa um sistema operacional Linux e tem o SELinux (Security Enhanced Linux) ativado, configure o servidor para receber alertas de dispositivos remotos. Para obter mais informações, consulte [Como configurar um sistema com SELinux ativado para receber alertas](#).
- Adicione dispositivos no SupportAssist Enterprise. Para obter mais informações, consulte [Como adicionar dispositivos](#).
- (Opcional) Se sua empresa utiliza um servidor SMTP (servidor de e-mail), ajuste as configurações do servidor SMTP no SupportAssist Enterprise. Isso permite que o SupportAssist Enterprise utilize o servidor SMTP para enviar a você e-mails de notificação do status do dispositivo e da conectividade. Para obter mais informações, consulte [Como definir as configurações do servidor SMTP](#).
- (Opcional) Atualize os detalhes de contato dos contatos principal e secundário do SupportAssist Enterprise e forneça um endereço para envio de peças. Consulte [Visualização e atualização das informações de contato](#).
- (Opcional) Se você deseja gerenciar um conjunto de dispositivos como um grupo, crie um ou mais grupos de dispositivos de acordo com sua preferência. Consulte [Agrupamento de dispositivos](#).

Como configurar um sistema com SELinux ativado para receber alertas

Sobre esta tarefa

O Security-Enhanced Linux (SELinux) é um módulo de segurança que autoriza ou impede operações em sistemas operacionais Linux. Quando o SELinux é ativado no sistema que executa o SupportAssist Enterprise, os alertas (interceptações de SNMP) dos dispositivos remotos não são recebidos pelo SupportAssist Enterprise. Sem receber alertas, o SupportAssist Enterprise não será capaz de identificar problemas de hardware que podem ocorrer em dispositivos remotos. Portanto, você precisa executar as etapas a seguir no sistema que executa o SupportAssist Enterprise para permitir que o SupportAssist Enterprise receba alertas de dispositivos remotos.

NOTA: O SELinux está ativado por padrão no Red Hat Enterprise Linux 6 e 7, CentOS 6 e 7 e no Oracle Enterprise Linux 6 e 7.

Etapas

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

```
module supportassistpolicy 1.0;

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

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

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

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

Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise

Etapas

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

- Se você estiver conectado ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado:

- Clique duas vezes no ícone do Dell SupportAssist Enterprise na área de trabalho.
- Abra um navegador da web e digite o endereço no seguinte formato:

`http://localhost:9099/SupportAssist`

NOTA: Se você inseriu um número de porta personalizado durante a instalação do SupportAssist Enterprise, você deverá trocar 9099 pelo número de porta personalizado no endereço da Web.

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

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

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

NOTA: Ao digitar o endereço, certifique-se de inserir SupportAssist com as letras S e A em maiúsculas.

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

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

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

Como fazer login no SupportAssist Enterprise

Etapas

1. Na página de login do **SupportAssist Enterprise**, digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
 - NOTA:** Você precisa fornecer o nome de usuário e a senha de uma conta de usuário que seja membro do grupo de usuários **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**. Se o **SupportAssist Enterprise** estiver instalado em um sistema operacional **Linux**, você também poderá fornecer o nome de usuário e a senha de uma conta de usuário que é membro do grupo de usuários raiz ou usuários. Para obter informações sobre os grupos de usuários do **SupportAssist Enterprise**, consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#).
 - NOTA:** Se o servidor no qual o **SupportAssist Enterprise** está instalado for um membro de um domínio do **Windows**, você precisa fornecer o nome de usuário no formato **[Domínio\Nome de usuário]**. Por exemplo, **MeuDomínio\MeuNomeDeUsuário**. Você também pode utilizar um ponto **[.]** para indicar o domínio local. Por exemplo, **.\Administrador**.
2. Clique em **Fazer login**.

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

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

Como fazer logout do SupportAssist Enterprise

Etapas

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

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

Como adicionar dispositivos

Adicionar dispositivos prepara o SupportAssist Enterprise para automatizar o suporte do Suporte técnico da Dell para seus dispositivos Dell. Para usar o SupportAssist Enterprise para monitorar problemas de hardware ou coletar informações do sistema de seus dispositivos, você precisa adicionar seus dispositivos ao SupportAssist Enterprise.

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

NOTA: Para obter a lista completa de tipos e modelos de dispositivos que podem ser adicionados ao SupportAssist Enterprise, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 1.1* em <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

Você pode adicionar dispositivos usando um dos seguintes métodos:

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

NOTA: Você pode usar as extensões disponíveis no SupportAssist Enterprise para inventariar e adicionar dispositivos suportados que sejam gerenciados pelo OpenManage Essentials ou pelo Microsoft System Center Operations Manager. Para obter mais informações sobre as extensões disponíveis, consulte [Como usar extensões](#) na página 73.

NOTA: Por padrão, uma opção SupportAssist está disponível em toda a 14ª geração de servidores PowerEdge. Ao registrar a opção SupportAssist em um servidor da 14ª geração, você pode receber os recursos de suporte automatizados do SupportAssist para esse servidor. Se esse servidor for adicionado no SupportAssist Enterprise com o Tipo de dispositivo como iDRAC, a opção SupportAssist no servidor será desativada. No entanto, o servidor recebe os recursos de suporte automatizados por meio do SupportAssist Enterprise.

NOTA: Apenas endereços IPv4 são suportados para adicionar dispositivos e coletar informações do sistema.

Tópicos:

- [Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis](#)
- [Como adicionar um único dispositivo](#)
- [Importação de vários dispositivos](#)
- [Como exportar detalhes de dispositivos que não foram importados](#)
- [Como revalidar um dispositivo](#)

Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis

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

NOTA: O SupportAssist Enterprise pode não ser compatível com todos os modelos de dispositivos de um tipo de dispositivo suportado. Para obter a lista completa dos tipos e modelos de dispositivos suportados, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 1.1* em <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

Tabela 9. Como selecionar um tipo de dispositivo

Tipo de dispositivo	Dispositivos que você pode adicionar
Chassi	<ul style="list-style-type: none"> • PowerEdge M1000e • PowerEdge VRTX • PowerEdge FX2/FX2s
Fluid File System (FluidFS)	<ul style="list-style-type: none"> • EqualLogic com FluidFS

Tabela 9. Como selecionar um tipo de dispositivo(continuação)

Tipo de dispositivo	Dispositivos que você pode adicionar
	<ul style="list-style-type: none"> PowerVault com FluidFS Compellent FS com FluidFS
iDRAC	12ª geração e gerações posteriores de servidores PowerEdge ⓘ NOTA: Para adicionar um iDRAC, você precisa fornecer o endereço IP do iDRAC do servidor.
Rede	<ul style="list-style-type: none"> Power Connect Force10 Rede Switches Networking X-Series Série Mobility de controladores sem fio de rede
Peer Storage (PS) / EqualLogic	Matrizes de armazenamento EqualLogic série PS
PowerVault	Matrizes de armazenamento PowerVault série MD
Servidor / Hypervisor	9ª geração ou geração posterior de servidores PowerEdge executando: <ul style="list-style-type: none"> Windows Linux VMware ESX ou ESXi Citrix XenServer Oracle Virtual Machine Microsoft Hyper-V ⓘ NOTA: Para adicionar um servidor / hypervisor, você precisa fornecer o endereço IP do sistema operacional do servidor. ⓘ NOTA: Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Linux, a adição de servidores que executam o Windows não será suportada.
Software	<ul style="list-style-type: none"> HIT Kit / VSM for VMware SAN HQ vCenter SCVMM ⓘ NOTA: Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Linux, a adição de SCVMM e SAN HQ não será suportada.
Solução	Aparelho convergido para escala na Web XC
Storage Center (SC) / Compellent	Soluções de armazenamento Dell Compellent série SC

Como adicionar um único dispositivo

Você pode adicionar um dispositivo individualmente com base no tipo de dispositivo. Os tipos de dispositivo disponíveis que você pode adicionar são os seguintes:

- Chassi
- Fluid File System (FluidFS)
- iDRAC
- Rede
- Peer Storage (PS) / EqualLogic
- PowerVault

- Servidor / Hipervisor
- Software
- Solução
- Storage Center (SC) / Compellent

Como adicionar um servidor ou hipervisor

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários](#).
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Microsoft Windows, o serviço Instrumentação de Gerenciamento do Windows (WMI) deve estar sendo executado no dispositivo.
- Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Linux:
 - O serviço Secure Shell (SSH) deve estar sendo executado no dispositivo.
 - A autenticação de senha de SSH deve estar ativada (ativada por padrão).
 - O pacote descompactado precisa ser instalado no servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo estiver executando o VMware ESXi, ESX, Oracle Virtual Machine, Citrix XenServer ou Microsoft Hyper-V:
 - O serviço SSH deve estar em execução no dispositivo.
 - As portas 22 e 443 devem estar abertas no dispositivo.
 - Para coletar informações do sistema apenas do ESX e do ESXi, certifique-se de que SFCBD e CIMOM estejam ativados.
- A porta 1311 deve estar aberta no dispositivo para comunicação do OMSA.
- Se o dispositivo se conecta à Internet por meio de um servidor proxy, as seguintes portas devem estar abertas no firewall do servidor proxy: 161, 22 (para adicionar dispositivos que executam Linux), 135 (para adicionar dispositivos que executam Windows), e 1311.
- Analise os requisitos para instalar o OMSA no dispositivo. Para obter mais informações, consulte a seção "Requisitos de instalação" no *Guia de instalação do Dell OpenManage Server Administrator* em <https://www.Dell.com/OpenManageManuals>.

Sobre esta tarefa

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

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Servidor / Hipervisor**.

Figura 4. Janela Adicionar um dispositivo

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

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

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

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

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

NOTA: Se o registro estiver concluído, por padrão, as opções **Ativar monitoramento**, **Configurar parâmetros de SNMP** e **Instalar/Atualizar o OMSA** serão selecionadas. Se a inscrição não estiver concluída, ao selecionar a opção **Ativar monitoramento**, será solicitado a você que conclua a inscrição. Para continuar, você pode desmarcar a opção **Ativar monitoramento** ou clicar em **Inscrever-se para abrir o assistente de inscrição**.

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

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

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

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

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

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

7. Clique em **Avançar**.

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

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

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

- Privilégios de administrador local ou administrador de domínio e acesso WMI no dispositivo (se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Windows)

- Os direitos de usuário de raiz ou sudo (se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Linux). Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como configurar o usuário sudo, consulte [Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) na página 149.


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


Exemplo de um nome de usuário do Linux: root

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



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


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

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

 **NOTA:** A instalação do OMSA não é suportada em dispositivos que executam CentOS, Oracle Virtual Machine e Oracle Enterprise Linux. Quando você adiciona esses dispositivos com o Tipo de dispositivo como Servidor / Hypervisor, o SupportAssist Enterprise só pode coletar e enviar informações do sistema. Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware, adicione esses dispositivos selecionando o Tipo de dispositivo como iDRAC. Para obter mais informações sobre como adicionar um iDRAC, consulte [Como adicionar um iDRAC](#) na página 41.

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

- Quando o SupportAssist Enterprise estiver configurando os parâmetros de SNMP, o dispositivo exibe um status  **Configurando o SNMP**.
- Quando o SupportAssist Enterprise estiver instalando ou atualizando o OMSA, o dispositivo exibe um status  **Instalando o OMSA**.

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

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

Próximas etapas

(Opcional) Você também pode adicionar o servidor no SupportAssist Enterprise usando os detalhes do iDRAC. Neste cenário, o SupportAssist Enterprise correlaciona automaticamente os alertas e a coleta de informações do sistema a partir do sistema operacional e do iDRAC. Para obter instruções sobre como adicionar um iDRAC, consulte [Como adicionar um iDRAC](#) na página 41. Para obter mais informações sobre como o SupportAssist Enterprise correlaciona as informações do dispositivo, consulte [Correlação de dispositivo](#) na página 147.

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

- Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
- Revalidar o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#) na página 56.

Referências relacionadas

[Adicionar único dispositivo](#) na página 181

Como adicionar um iDRAC

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários](#).
- O dispositivo precisa ser um servidor Dell PowerEdge da 12ª geração ou de geração posterior (iDRAC7 ou posterior). Para obter informações sobre como identificar a geração de um servidor PowerEdge, consulte [Como identificar a geração de um servidor Dell PowerEdge](#) na página 152.
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, as portas 161 e 443 deverão ser abertas no firewall do servidor proxy.
- A licença do Enterprise ou Express precisa estar instalada no iDRAC. Para obter informações sobre a aquisição e instalação de uma licença Enterprise ou Express, consulte a seção "Gerenciando licenças" no *Guia do usuário do iDRAC* em <https://www.Dell.com/idracmanuals>.

Sobre esta tarefa

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

NOTA: Por padrão, um componente SupportAssist está disponível na 14ª geração de servidores PowerEdge. Você pode registrar o componente SupportAssist no servidor para receber os recursos de suporte automatizados do SupportAssist. Quando um iDRAC é adicionado no SupportAssist Enterprise, o componente SupportAssist é desativado automaticamente, mas os recursos de suporte automáticos estão disponíveis por meio do SupportAssist Enterprise.

Etapas

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

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

5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
6. Se quiser que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, selecione as opções **Ativar monitoramento** e **Configurar parâmetros de SNMP**.

NOTA: Se o registro estiver concluído, por padrão, as opções **Ativar monitoramento** e **Configurar parâmetros de SNMP** serão selecionadas. Se a inscrição não estiver concluída, ao selecionar a opção **Ativar monitoramento**, será solicitado a você que conclua a inscrição. Para continuar, você pode desmarcar a opção **Ativar monitoramento** ou clicar em **Inscrever-se para abrir o assistente de inscrição**.

Para que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer com o dispositivo, o dispositivo precisa ser configurado para encaminhar interceptações SNMP (alertas) ao servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. Para ajudá-lo a atender a esse requisito, o SupportAssist Enterprise pode configurar interceptações SNMP (alerta) fazendo o encaminhamento automaticamente. Para permitir que o SupportAssist Enterprise configure automaticamente o dispositivo para encaminhar alertas, certifique-se de que a opção **Configurar parâmetros de SNMP** esteja selecionada. Uma tarefa para a configuração do encaminhamento de alertas é iniciada depois que o dispositivo é adicionado com sucesso ao inventário de dispositivos.

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

7. Clique em **Avançar**.

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

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

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

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

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


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

10. Clique em **Concluir**.


 **NOTA:** Se você selecionou a opção **Configurar parâmetros de SNMP**, a **adição do dispositivo pode levar algum tempo**.

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



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

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

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

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

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

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

Próximas etapas

(Opcional) Você também pode adicionar o servidor no SupportAssist Enterprise usando os detalhes do sistema operacional. Neste cenário, o SupportAssist Enterprise correlaciona automaticamente os alertas e a coleta de informações do sistema a partir do sistema operacional e do iDRAC. Para obter instruções sobre como adicionar o servidor, consulte [Como adicionar um servidor ou hipervisor](#) na página 38. Para obter mais informações sobre como o SupportAssist Enterprise correlaciona as informações do dispositivo, consulte [Correlação de dispositivo](#) na página 147.

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

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Revalidar o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#) na página 56.

Referências relacionadas

[Adicionar único dispositivo](#) na página 181

Como adicionar um chassi

Pré-requisitos




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

Sobre esta tarefa


O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware e coletar informações do sistema do chassi Dell. Os chassis que você pode adicionar no SupportAssist Enterprise são:

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Chassi**.
4. Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.
 **NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.**
5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
6. Se quiser que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, selecione a opção **Ativar monitoramento**.
 **NOTA: Se o registro estiver concluído, por padrão, a opção Ativar monitoramento é selecionada. Se a inscrição não estiver concluída, ao selecionar a opção Ativar monitoramento, será solicitado a você que conclua a inscrição. Para continuar, você pode desmarcar a opção Ativar monitoramento ou clicar em Inscrever-se para abrir o assistente de inscrição.**
 **NOTA: O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo somente se o dispositivo estiver configurado para encaminhar interceptações de SNMP (alertas) ao servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. Para obter instruções sobre como configurar o encaminhamento de alertas em um chassi, consulte [Como configurar manualmente o destino de alerta de um chassi usando a interface da Web](#).**
7. Clique em **Avançar**.
A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.
8. Digite o nome de usuário e a senha do administrador do chassi nos campos apropriados e clique em **Avançar**.
A página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.
Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.
9. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
10. Clique em **Concluir**.
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
11. Clique em **OK** para fechar o assistente **Adicionar único dispositivo**.

Próximas etapas

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

Para monitorar problemas de hardware que podem ocorrer somente no dispositivo — Certifique-se de que o dispositivo esteja configurado para encaminhar interceptações (alertas) SNMP ao servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. Para obter instruções sobre como configurar o encaminhamento de alertas, consulte [Como configurar manualmente o destino de alerta de um chassi usando a interface da Web](#).

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

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.

2. Revalidar o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#) na página 56.

Referências relacionadas

[Adicionar único dispositivo](#) na página 181

Como adicionar um dispositivo de rede

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

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

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Rede**.
4. Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.
NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.
5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
6. Se quiser que o SupportAssist Enterprise monitore o status da integridade do dispositivos, selecione a opção **Monitoramento**.
NOTA: Se o registro estiver concluído, por padrão, a opção Ativar monitoramento é selecionada. Se a inscrição não estiver concluída, ao selecionar a opção Ativar monitoramento, será solicitado a você que conclua a inscrição. Para continuar, você pode desmarcar a opção Ativar monitoramento ou clicar em Inscrever-se para abrir o assistente de inscrição.
NOTA: O SupportAssist Enterprise pode monitorar o status de integridade do dispositivo somente se os parâmetros de SNMP do dispositivo estiverem configurados para encaminhar interceptações (alertas) SNMP para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado. Para obter instruções sobre como configurar o encaminhamento de alertas, consulte [Como configurar manualmente o destino de alerta de um dispositivo de rede](#).
7. Clique em **Avançar**.
A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.
8. Digite o nome de usuário, a senha, a senha de ativação e a cadeia de caracteres da comunidade do dispositivo nos campos apropriados e clique em **Avançar**.
NOTA: A string Comunidade é obrigatória apenas para os seguintes dispositivos de rede:
 - Família PowerConnect série 28xx e X
 - Cisco

• Controladores sem fio

NOTA: A senha de ativação é necessária somente quando o dispositivo de rede é configurado com uma senha de ativação.

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

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

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

Próximas etapas

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

Para monitorar problemas de hardware que podem ocorrer somente no dispositivo — Certifique-se de que o dispositivo esteja configurado para encaminhar interceptações (alertas) SNMP ao servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. Para obter instruções sobre como configurar o encaminhamento de alertas, consulte [Como configurar manualmente o destino de alerta de um dispositivo de rede](#).

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

- Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
- Revalidar o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#) na página 56.

Referências relacionadas

[Adicionar único dispositivo](#) na página 181

Como adicionar uma matriz de armazenamento PowerVault série MD

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só pode coletar informações do sistema das matrizes de armazenamento do PowerVault MD Series. Se você adicionar um dispositivo PowerVault, poderá coletar informações do sistema sob demanda e após a implantação.

Etapas

- Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
- Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
- Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **PowerVault**.
- Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.
NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.
- Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

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

6. Clique em **Avançar**.

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

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

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

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

8. Clique em **Concluir**.

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

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

Próximas etapas

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

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Revalidar o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#) na página 56.

Referências relacionadas

[Adicionar único dispositivo](#) na página 181

Como adicionar uma solução de armazenamento EqualLogic série PS

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só pode coletar informações do sistema das matrizes de armazenamento do EqualLogic série PS. Se você adicionar um dispositivo Dell EqualLogic, poderá coletar informações do sistema sob demanda e após a implantação.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.

A página **Dispositivos** é exibida.

2. Clique em **Adicionar dispositivos**.

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

3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Peer Storage (PS) / EqualLogic**.

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

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

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

6. Clique em **Avançar**.

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

7. Digite o nome de usuário, a senha e a cadeia de caracteres da comunidade do grupo EqualLogic nos campos apropriados e clique em **Avançar**.

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

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

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

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

9. Clique em **Concluir**.

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

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

Próximas etapas

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

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Revalidar o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#) na página 56.

Referências relacionadas

[Adicionar único dispositivo](#) na página 181

Como adicionar uma solução de armazenamento Compellent série SC

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise somente pode coletar informações do sistema das soluções de armazenamento Dell Compellent série SC. Se você adicionar um dispositivo Dell Compellent, poderá coletar informações do sistema sob demanda e após a implantação.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.

A página **Dispositivos** é exibida.

2. Clique em **Adicionar dispositivos**.

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

3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Storage Center (SC)/Compellent**.

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



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

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

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

6. Clique em **Avançar**.

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

7. Nos campos apropriados, digite o nome de usuário e a senha do dispositivo e clique em **Avançar**.

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

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

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

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

9. Clique em **Concluir**.

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

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

Próximas etapas

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

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Revalidar o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#) na página 56.

Referências relacionadas

[Adicionar único dispositivo](#) na página 181

Como adicionar um dispositivo NAS Fluid File System (FluidFS)

Pré-requisitos


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

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só pode coletar informações do sistema de um dispositivo de armazenamento de conexão com a rede (NAS) Dell Fluid File System (FluidFS). Se você adicionar um dispositivo NAS FluidFS, poderá coletar informações do sistema sob demanda e após a implantação. Os dispositivos NAS FluidFS que você pode adicionar são:

- Dell Compellent
- Dell EqualLogic
- Dell PowerVault

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Fluid File System (FluidFS)**.
4. Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.
 **NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.**
5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
6. Clique em **Avançar**.
A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.
7. Nos campos apropriados, digite o nome de usuário e a senha do dispositivo e clique em **Avançar**.
A página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.
Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.
8. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Clique em **Concluir**.
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
10. Clique em **OK** para fechar o assistente **Adicionar único dispositivo**.

Próximas etapas

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

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Revalidar o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#) na página 56.

Referências relacionadas

[Adicionar único dispositivo](#) na página 181

Como adicionar um software


Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários](#).
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só pode coletar informações do sistema por meio de software de gerenciamento e monitoramento, como VMware vCenter, Microsoft System Center Virtual Machine Manager (SCVMM), Dell EqualLogic SAN Headquarters (SAN HQ) e Host Integration Toolkit for VMware (HIT Kit/VSM).

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Software**.
4. Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.
 **NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.**
5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
6. Clique em **Avançar**.
A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.
7. Na lista **Selecionar tipo de software**, selecione o tipo de software e, em seguida, digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
8. Clique em **Avançar**.
A página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.
Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.
9. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
10. Clique em **Concluir**.
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
11. Clique em **OK** para fechar o assistente **Adicionar único dispositivo**.

Próximas etapas

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

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Revalidar o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#) na página 56.

Referências relacionadas

[Adicionar único dispositivo](#) na página 181

Como adicionar uma solução


Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários](#).
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- A porta 443 deve estar aberta no dispositivo.
- A versão de firmware 4.x ou versão posterior deve estar instalada no dispositivo para a coleta de informações do sistema.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware e coletar informações do sistema por meio de um dispositivo hiperconvergente para escala na web.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Solução**.
4. Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.
 **NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.**
5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
6. Clique em **Avançar**.
A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.
7. Na lista **Selecionar tipo de solução**, selecione a solução e, em seguida, digite o nome de usuário e a senha da solução nos campos apropriados.
8. Clique em **Avançar**.
A página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.
Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.
9. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
10. Clique em **Concluir**.
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
11. Clique em **OK** para fechar o assistente **Adicionar único dispositivo**.

Próximas etapas

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

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Revalidar o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#) na página 56.

Referências relacionadas

[Adicionar único dispositivo](#) na página 181

Como adicionar um dispositivo por duplicação

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Você pode usar o recurso **Duplicar** para adicionar rapidamente um dispositivo que seja do mesmo tipo do dispositivo que você já adicionou. Por exemplo, se você já adicionou um servidor remoto, selecione esse servidor e clique em **Duplicar** para iniciar a adição de outro servidor remoto.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**. A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione um dispositivo do mesmo tipo que você deseja adicionar.

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. At the top, there is a search bar with 'Name / IP Address' selected. Below the search bar, there are action buttons: '+ Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection purpose' dropdown is set to 'Select'. There is also an 'Assign Credential Profile' dropdown and a 'Refresh' button. The main table lists several devices:

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

On the right side, a detailed view for the selected 'PowerEdge T710' is shown. It includes fields for 'Tasks', 'Status' (Connected), 'Display Name' (Server 1), 'Hostname / IP Address' (100.96.20.210), 'Service Tag' (HKNK82S), 'Device Type' (Server / Hypervisor), 'Model' (PowerEdge T710), 'Operating System' (VMware ESXi 5.5.0 build-2652839), 'Monitoring' (Enable), 'Revalidate' (button), 'Collections' (No Collections), and 'Next Scheduled Collection' (Friday, Jun 9, 2017). A red box highlights the 'Duplicate' button at the bottom right of this panel.

Figura 5. Opção Duplicar

- O painel de visão geral do dispositivo é exibido.
3. Clique em **Duplicar**. O assistente **Duplicar dispositivo** assistente é exibido.
 4. Digite o endereço IP ou o nome do host do dispositivo no campo apropriado.
NOTA: A Dell recomenda que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.
 5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.

6. Dependendo do tipo de dispositivo e sua necessidade, marque ou desmarque as opções disponíveis e, em seguida, clique em **Avançar**. A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.
7. Digite as credenciais do dispositivo e clique em **Avançar**. A página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist identifique o dispositivo.
Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Opções de dispositivos** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.
8. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Clique em **Concluir**.
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
10. Clique em OK para fechar o assistente **Duplicar dispositivo**.

Próximas etapas

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

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Revalidar o dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#) na página 56.


Importação de vários dispositivos

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

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

 **NOTA: O número máximo de dispositivos que você pode importar usando um arquivo csv é 3.500.**

 **NOTA: A opção Importar vários dispositivos não oferece suporte à importação de software.**

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
O assistente **Adicionar único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
3. Clique em **Vários dispositivos**.

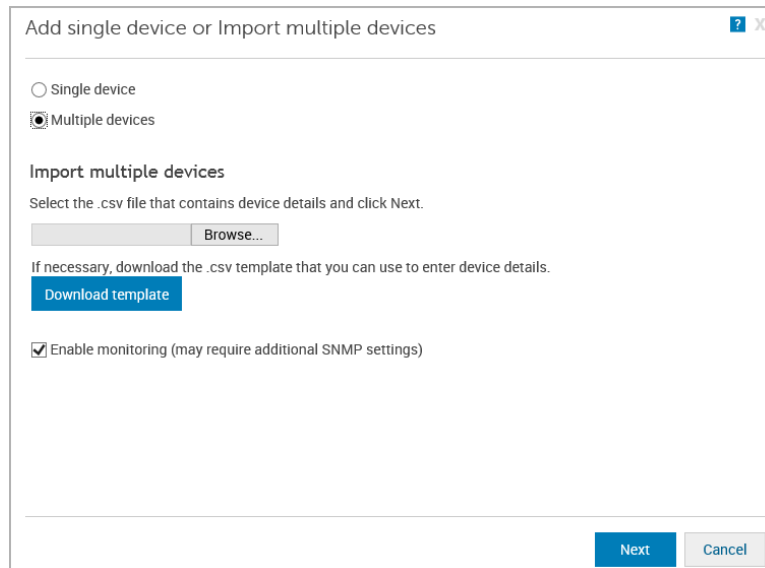


Figura 6. Janela Importar vários dispositivos

4. Clique em **Fazer download de um modelo em formato .csv** e salve o arquivo .csv.
5. Abra o modelo em formato .csv e atualize os detalhes dos dispositivos.
A seguir está um exemplo de arquivo .csv com os detalhes do dispositivo:

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

6. Clique em **Procurar**.
A janela **Escolher arquivo para fazer upload** é exibida.
7. Acesse a pasta que contém o arquivo .csv, selecione o arquivo .csv e, em seguida, clique em **Abrir**.
8. Se quiser que o SupportAssist Enterprise monitore o status da integridade dos dispositivos, certifique-se de que a opção **Habilitar monitoramento** esteja selecionada.
9. Clique em **Avançar**.

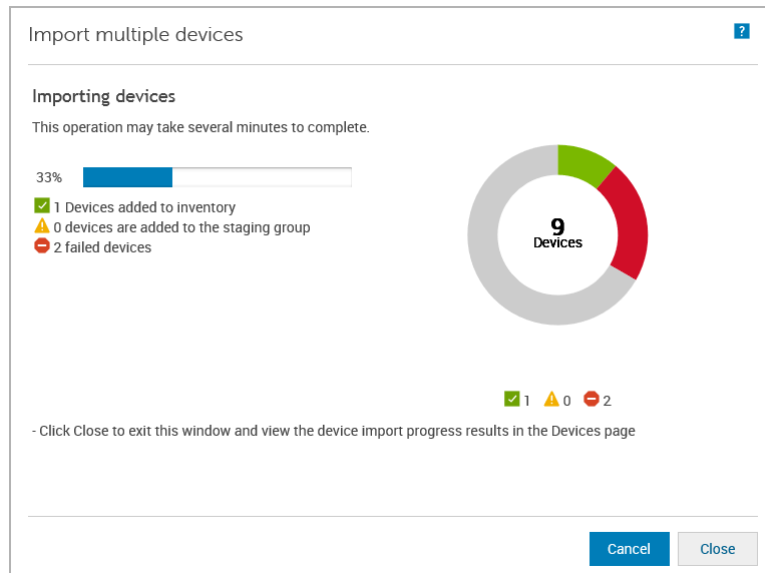


Figura 7. Janela de importação de dispositivos

A janela **Como importar dispositivos** é exibida.

Se você clica em **Cancelar** enquanto a operação de importação do dispositivo está em andamento:

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

Durante a importação de dispositivos que são membros de um ou mais domínios com o uso de um arquivo .csv, caso o SupportAssist Enterprise detecte que as credenciais de dois dos dispositivos de um determinado domínio são incorretas, a operação de importação será pausada para outros dispositivos desse domínio. A operação de importação é pausada para evitar o bloqueio automático da conta de domínio em virtude de falhas de autenticação repetitivas. Para dispositivos de outros domínios no arquivo .csv, o processo de importação continua normalmente. Se o processo de importação for pausado para dispositivos de um determinado domínio, você poderá executar uma das seguintes etapas:

- Clique em **Cancelar** para interromper a operação de importação. Você pode tentar importar o arquivo .csv novamente após verificar e atualizar as credenciais do dispositivo.
- Clique em **Retomar** para continuar a importação de outros dispositivos que sejam membros desse domínio.

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

10. Clique em **Fechar**.

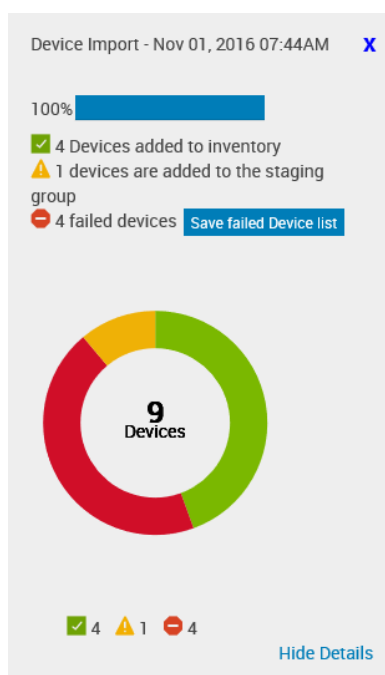


Figura 8. Painel Importar dispositivo

O painel **Importação do dispositivo** é exibido. O resultado da operação de importação do dispositivo é como a seguir:

- Dispositivos que foram importados com êxito são adicionados ao inventário de dispositivos.
- Os dispositivos que foram identificados, mas que não cumpriram certos pré-requisitos, são adicionados ao grupo **De preparo**. Para obter informações sobre o grupo **Preparação**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#) na página 68.
- Os dispositivos que não foram identificados são notificados como dispositivos com falha.

Próximas etapas

- Para dispositivos que foram adicionados com êxito ao inventário de dispositivos:
 - Verifique se o dispositivo exibe um status de erro. Caso positivo, clique no status de erro para ver uma descrição detalhada do erro e uma possível solução.
 - Talvez você também tenha de executar tarefas adicionais que podem ser necessárias para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore esses dispositivos. Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore o dispositivo, habilite o monitoramento e certifique-se de que as configurações de SNMP do dispositivo estejam ajustadas. Para obter instruções sobre habilitar o monitoramento, consulte [Como ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo](#) na página 98. Para obter instruções sobre como definir as configurações do SNMP de um dispositivo, consulte [Como ajustar as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#) na página 101 e [Como ajustar manualmente as configurações de SNMP](#) na página 140.
- Para os dispositivos que tiverem sido adicionados ao grupo **De preparo**:
 - Se o dispositivo for um iDRAC, certifique-se de que a licença do iDRAC Enterprise esteja instalada. Para obter informações sobre a compra e a instalação da licença iDRAC Enterprise, consulte o Guia do usuário do iDRAC em <https://www.Dell.com/idracmanuals>.
 - Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento Compellent, certifique-se de que o SupportAssist esteja ativado no aplicativo Dell Compellent Enterprise Manager. Para obter informações sobre como ativar o SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do administrador do Dell Enterprise Manager* no site <https://www.Dell.com/storagemanuals>.
 - Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos. Para obter informações sobre os pré-requisitos para a adição de um dispositivo, consulte a seção "Pré-requisitos" nas instruções para adição de cada tipo de dispositivo. Consulte [Como adicionar um único dispositivo](#) na página 37.
 - Revalide cada dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#) na página 56.
- Para dispositivos notificados como dispositivos com falha:
 1. Exporte os detalhes do dispositivo para mostrar a descrição do problema e a possível solução. Consulte [Como exportar detalhes de dispositivos que não foram importados](#) na página 56.
 2. Atualize os detalhes do dispositivo no arquivo .csv e tente importar os dispositivos novamente.

Referências relacionadas

[Importar vários dispositivos](#) na página 183

Como exportar detalhes de dispositivos que não foram importados

Sobre esta tarefa

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

Etapas

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

Próximas etapas

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

Como revalidar um dispositivo

Pré-requisitos

- O dispositivo que você deseja revalidar deve estar no grupo **Preparação**.
- Se o dispositivo for um iDRAC, certifique-se de que a licença do iDRAC Enterprise esteja instalada. Para obter informações sobre a compra e a instalação da licença iDRAC Enterprise, consulte o Guia do usuário do iDRAC em <https://www.Dell.com/idracmanuals>.
- Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento Compellent, certifique-se de que o SupportAssist esteja ativado no aplicativo Dell Compellent Enterprise Manager. Para obter informações sobre como ativar o SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do administrador do Dell Enterprise Manager* no site <https://www.Dell.com/storagemanuals>.
- Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos. Para obter informações sobre os pré-requisitos para a adição de um dispositivo, consulte a seção "Pré-requisitos" nas instruções para adição de cada tipo de dispositivo. Consulte [Como adicionar um único dispositivo](#) na página 37.

Sobre esta tarefa

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. No painel **Refinar por**, selecione **Preparação**.
Os dispositivos no grupo **Preparação** são exibidos.
3. Selecione o dispositivo que deseja revalidar.

Devices Search by Name / IP Address Search term

+ Add Device ▶ Start Collection Edit Credentials Delete Collection purpose Select

Assign Credential Profile Select Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge T710

Tasks Select Task

Status Connected

Display Name Server 1

Hostname / IP Address 100.96.20.210

Service Tag HKNK82S

Device Type Server / Hypervisor

Model PowerEdge T710

Operating System VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring Enable Disable

Revalidate **Revalidate**

Collections No Collections

Next Scheduled Collection Friday, Jun 9, 2017

[Duplicate](#)

Figura 9. Opção Revalidar

O painel de visão geral do dispositivo é exibido.

4. Clique em **Revalidar**.
O SupportAssist Enterprise identifica o dispositivo e verifica se todos os requisitos para ativar os recursos do SupportAssist Enterprise foram atendidos. Se a revalidação for realizada com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** será exibida.
5. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.
6. Clique em **Concluir**.
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
7. Clique em **OK**.

Como visualizar casos e dispositivos

Por padrão, a interface de usuário do SupportAssist Enterprise exibe todos os dispositivos que você adicionou e os casos de suporte que estiverem abertos para esses dispositivos. Na página **Dispositivos**, você pode executar várias operações específicas do dispositivo, como ver coleções, habilitar ou desabilitar monitoramento etc. Na página **Casos**, você pode gerenciar casos que tiverem sido abertos pelo SupportAssist Enterprise.

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

Tópicos:

- Como visualizar todos os casos de suporte
- Como visualizar casos de suporte para um dispositivo específico
- Opções de gerenciamento de caso
- Como exibir o inventário de dispositivos
- Como exibir o painel de visão geral do dispositivo
- Como refinar os dados exibidos
- Como filtrar os dados exibidos
- Como limpar o filtro de dados
- Como ordenar os dados exibidos

Como visualizar todos os casos de suporte

Sobre esta tarefa

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

Para visualizar os casos de suporte presentes para os dispositivos monitorados, aponte para **Casos** e clique em **Visualizar casos**. Um indicador de progresso **Buscando casos** é exibido na parte superior da página **Casos** quando o SupportAssist Enterprise está verificando se há casos presentes para os dispositivos que você adicionou.

The screenshot displays the 'Cases' page in the SupportAssist Enterprise interface. On the left, there are several filter sections: '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 D..., ProSupport One for D...), and 'Source Type:' (Email, Phone, Chat, SupportAssist, Help Desk, TechDirect, Others). The main content area shows a table of cases. The table has columns for 'Name / IP Address', 'Number', 'Status', 'Title', 'Device Type', and 'Date Opened'. The first row is highlighted and shows a case for 'Networking1' with number 907354354, status 'Submitted', and a title about thermal protection. Other rows show cases with status 'Open' and titles related to 'Dell PC Diagnostics : 123'. The page also includes a search bar, a 'Refresh' button, and a 'Case Options' dropdown.

Name / IP Address	Number	Status	Title	Device Type	Date Opened
Networking1	907354354	Submitted	WCG: ENTPRISE PS FA PowerEdge Windows Thermal shutdown protection has been initiated.	Networking	10/28/2016
Networking1	907336850	Open	Hardware (Other)	Networking	10/21/2016
Networking1	907132901	Open	Hardware (Other)	Networking	09/21/2016
Networking1	906904890	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/30/2016
Networking1	906900423	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/26/2016
Networking1	906898747	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/25/2016
Networking1	906894408	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/22/2016
Networking1	906854768	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/18/2016
Networking1	906834523	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/16/2016
Networking1	906754336	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/12/2016

Figura 10. Página Casos

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

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

- Quando você abre a página **Casos**.
- Quando você clica no link **Atualizar** na página **Casos**.
- Quando a página **Casos** é aberta e você atualiza a janela do navegador da Web.

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

Como visualizar casos de suporte para um dispositivo específico

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Você pode visualizar os casos de suporte abertos para um dispositivo monitorado específico usando a opção **Verificar casos**.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo para o qual você deseja verificar casos de suporte.
O painel de visão geral do dispositivo é exibido.
NOTA: O painel de visão geral do dispositivo é exibido somente se um único dispositivo estiver selecionado na página **Dispositivos**.
3. Na lista **Tarefas**, selecione **Verificar casos**.

Devices Search by Name / IP Address Search term

Add Device Start Collection Edit Credentials Delete Collection purpose Select

Assign Credential Profile Select Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge T710

Tasks

Dependencies

Status

Display Name

Hostname / IP Address

Service Tag HKNK82S

Device Type Server / Hypervisor

Model PowerEdge T710

Operating System VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring
 Enable
 Disable

Revalidate

Collections No Collections

Next Scheduled Collection Friday, Jun 9, 2017

Figura 11. Opção Verificar casos

- Se casos de suporte estiverem presentes para o dispositivo, você é direcionado para a página **Casos**. Os casos de suporte que estão presentes para o dispositivo são mostrados na parte superior da página **Casos** com uma borda azul ao longo das linhas.
- Se não houver casos de suporte presentes para o dispositivo, uma mensagem apropriada será exibida.

Cases Search by Service Tag Search term

Case Options Refresh

	Name / IP Address	Number	Status	Title	Device Type	Date Opened
Networking1 - Last Refreshed - 11/09/2016 11:55:48 AM						
<input type="checkbox"/>	Networking1	907354354	Submitted	WCG: ENTPIRISE 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

Figura 12. Casos para o dispositivo

NOTA: Ao verificar a existência de casos de suporte, a informação sobre casos de suporte mais recente é recuperada da Dell para o dispositivo selecionado. Se não for possível recuperar a informação do caso de suporte devido a um problema, uma mensagem apropriada será exibida.

Opções de gerenciamento de caso

A página **Casos** fornece as opções que você pode usar para gerenciar os casos de suporte que foram abertos automaticamente pelo SupportAssist Enterprise. Você pode solicitar que o suporte técnico execute as seguintes atividades usando as opções disponíveis de gerenciamento de casos:

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

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

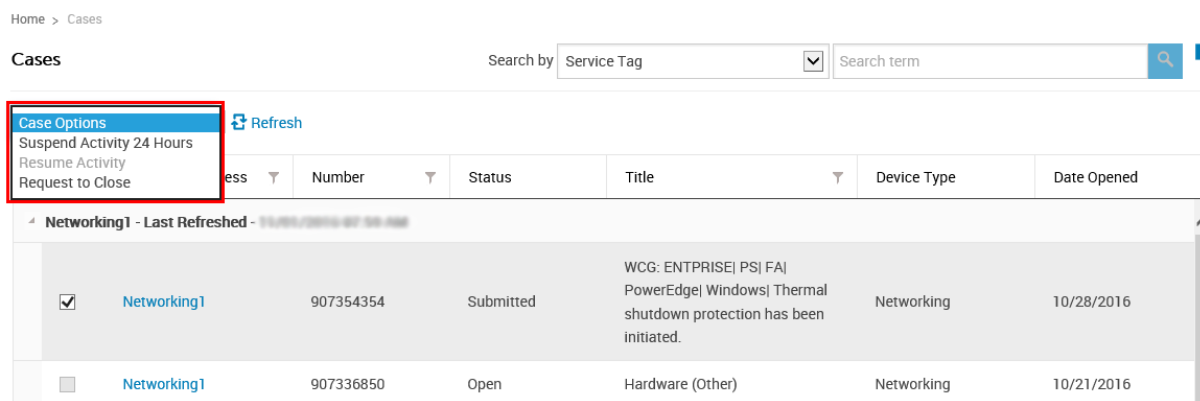


Figura 13. Opções de caso

Como solicitar a suspensão de atividades do caso por 24 horas

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

É possível solicitar ao suporte técnico que interrompa as atividades relacionadas a um caso de suporte por 24 horas, se necessário. Por exemplo, você pode querer que o suporte técnico suspenda as atividades para um caso de suporte nas seguintes situações:

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

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

Etapas

1. Aponte para **Casos** e clique em **Visualizar casos**.
A página **Casos** é exibida.
2. No painel **Refinar por**, na lista **Tipo de fonte**, selecione **SupportAssist**.
A lista de todos os casos que foram abertos pelo SupportAssist é exibida.
3. Selecione o caso de suporte que deseja suspender.

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

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

4. Na lista **Opções do caso**, selecione **Suspender atividades por 24 horas**.
A janela **Suspender atividades por 24 horas** é exibida.
 5. (Opcional) Insira o motivo da solicitação de suspensão das atividades para o caso de suporte.
 6. Clique em **OK**.
A mensagem **Atualizar caso** é exibida. Após o caso ser atualizado com sucesso, a mensagem **Status do caso** é exibida.
 7. Clique em **OK**.
O caso de suporte exibe um status **Suspensão**.
- NOTA:** Se o SupportAssist Enterprise não puder processar a sua solicitação, será exibida uma mensagem de erro apropriada. Neste cenário, você pode executar o teste de criação de casos para verificar a conectividade com a Dell e, em seguida, tentar novamente a operação.

Tarefas relacionadas

[Como testar a funcionalidade de criação de caso](#) na página 105

Como solicitar a retomada de atividades de suporte

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

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

Etapas

1. Aponte para **Casos** e clique em **Visualizar casos**.
A página **Casos** é exibida.
 2. No painel **Refinar por**, na lista **Tipo de fonte**, selecione **SupportAssist**.
A lista de todos os casos que foram abertos pelo SupportAssist é exibida.
 3. Selecione o caso de suporte para o qual você deseja obter Suporte técnico para retomar as atividades do caso.
- NOTA:** A lista **Opções do caso** só é ativada se o caso de suporte que você selecionou foi aberto pelo SupportAssist.
- NOTA:** A opção **Retomar atividade** só é ativada se você tiver solicitado anteriormente a suspensão de notificações relacionadas ao caso de suporte selecionado.
4. Na lista **Opções do caso**, selecione **Retomar atividade**.
A janela **Retomar atividade** é exibida.
 5. (Opcional) Insira o motivo da solicitação de retomada das atividades para o caso de suporte.
 6. Clique em **OK**.
A mensagem **Atualizar caso** é exibida. Após o caso ser atualizado com sucesso, a mensagem **Status do caso** é exibida.
 7. Clique em **OK**.
O caso de suporte exibe o status apropriado.
- NOTA:** Se o SupportAssist Enterprise não puder processar a sua solicitação, será exibida uma mensagem de erro apropriada. Neste cenário, você pode executar o teste de criação de casos para verificar a conectividade com a Dell EMC e, em seguida, tentar novamente a operação.

Tarefas relacionadas

[Como testar a funcionalidade de criação de caso](#) na página 105

Como solicitar o fechamento de um caso de suporte

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

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

NOTA: Você só poderá solicitar que o suporte técnico encerre um caso de suporte se ele tiver sido aberto pelo SupportAssist.

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

Etapas

1. Aponte para **Casos** e clique em **Visualizar casos**.
A página **Casos** é exibida.

2. No painel **Refinar por**, na lista **Tipo de fonte**, selecione **SupportAssist**.
A lista de todos os casos que foram abertos pelo SupportAssist é exibida.

3. Selecione o caso de suporte que deseja encerrar.

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

4. Na lista **Opções do caso**, selecione **Solicitação para fechamento**.
A janela **Solicitação para fechamento do caso** é exibida.

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

6. Clique em **OK**.

A mensagem **Atualizar caso** é exibida. Após o caso ser atualizado com sucesso, a mensagem **Status do caso** é exibida.

7. Clique em **OK**.

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

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

NOTA: Se o SupportAssist Enterprise não puder processar a sua solicitação, será exibida uma mensagem de erro apropriada. Neste cenário, você pode executar o teste de criação de casos para verificar a conectividade com a Dell EMC e, em seguida, tentar novamente a operação.

Tarefas relacionadas

[Como testar a funcionalidade de criação de caso](#) na página 105

Como exibir o inventário de dispositivos

Sobre esta tarefa

Para visualizar o inventário de dispositivos, aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar dispositivos**.

Home > Devices

Refine By:

Device Type:

- Server
- Storage
- Networking
- Chassis
- Software
- Solution

+ Groups:

Devices

Search by: Name / IP Address

▶ Start Collection Collection purpose: Assign Credential Profile:

<input type="checkbox"/>	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Figura 14. Página Inventário de dispositivos

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

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

Como exibir o painel de visão geral do dispositivo

Sobre esta tarefa

Você pode visualizar os detalhes de um dispositivo, como endereço IP, tipo de dispositivo, número do modelo, etiqueta de serviço, status da coleta, histórico de coletas, dentre outros no painel de visão geral do dispositivo. No painel de visão geral do dispositivo, você também pode executar as seguintes tarefas:

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione um dispositivo.

NOTA: O painel de visão geral do dispositivo será exibido somente se um único dispositivo for selecionado na página **Dispositivos**.

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

O painel de visão geral do dispositivo é exibido.

Devices Search by Name / IP Address Search term

+ Add Device Start Collection Edit Credentials Delete Collection purpose Select

Assign Credential Profile Select Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge T710

Tasks: Select Task

Status: Connected

Display Name: Server 1

Hostname / IP Address: 100.96.20.210

Service Tag: HKNK82S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge T710

Operating System: VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring: Enable Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017

Duplicate

Figura 15. Painel de visão geral do dispositivo

Como refinar os dados exibidos

Sobre esta tarefa

Você pode refinar os dados exibidos nas páginas **Dispositivos**, **Casos** ou **Coletas** de acordo com as opções disponíveis.

- A página **Dispositivos** pode ser refinada com base no tipo de coleta, tipo de dispositivo, adaptador e coletores remotos.
- A página **Casos** pode ser refinada por tipo de dispositivo, status do caso, contrato de serviço do dispositivo e a origem do caso.
- A página **Coletas** pode ser refinada por tipo de coleta, tipo de dispositivo e intervalo de datas.


Etapas

1. Abra a página **Casos**, **Dispositivos** ou **Coletas**.
2. No painel **Refinar por**, selecione uma ou mais opções das opções disponíveis.
Os dados exibidos são refinados com base nas opções selecionadas.

Como filtrar os dados exibidos

Você pode filtrar os dados exibidos nas páginas **Dispositivos**, **Casos** ou **Coletas** com base em sua preferência.

Etapas


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

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

Como limpar o filtro de dados

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

Etapas

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

Como ordenar os dados exibidos

Sobre esta tarefa

Para classificar os dados exibidos nas páginas **Dispositivos**, **Casos** ou **Coletas**, clique em um cabeçalho da coluna. Os dados exibidos são classificados e uma seta que indica o tipo de classificação (crescente ou decrescente) é mostrada ao lado do título da coluna. Para redefinir a classificação, clique novamente no cabeçalho da coluna.

Agrupamento de dispositivos

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

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

Depois de criar um grupo de dispositivos, você pode:

- Adicionar ou remover dispositivos do grupo de dispositivos.
- Atribua um Perfil de credencial para cada tipo de dispositivo incluído no grupo de dispositivos.
- Configurar as informações de contato e informações para expedição de peças do grupo de dispositivos.
- Editar os detalhes do grupo de dispositivos ou excluir o grupo de dispositivos.

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

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

i **NOTA: As credenciais, as informações de contato e as informações sobre despacho de peças configuradas para um grupo de dispositivos prevalecem sobre as credenciais, as informações de contato e as informações sobre despacho de peças padrão configuradas por meio das páginas Configurações. Por exemplo, se você tiver criado um grupo de dispositivos e configurado o contato principal para o grupo de dispositivos, todas as notificações do SupportAssist Enterprise sobre problemas com qualquer dispositivo incluído no grupo de dispositivos serão enviados para o contato principal atribuído a este grupo de dispositivos.**

Tarefas relacionadas

[Como visualizar grupos de dispositivos](#) na página 68

[Como criar um grupo de dispositivos](#) na página 68

[Como gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos](#) na página 69

[Como gerenciar as credenciais de um grupo de dispositivos](#) na página 70

[Como visualizar e atualizar as informações de contato de um grupo de dispositivos](#) na página 70

[Como editar detalhes de um grupo de dispositivos](#) na página 71

[Como excluir um grupo de dispositivos](#) na página 71

Tópicos:

- [Grupos de dispositivos predefinidos](#)
- [Como visualizar grupos de dispositivos](#)
- [Como criar um grupo de dispositivos](#)
- [Como gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos](#)
- [Como gerenciar as credenciais de um grupo de dispositivos](#)
- [Como visualizar e atualizar as informações de contato de um grupo de dispositivos](#)
- [Como editar detalhes de um grupo de dispositivos](#)
- [Como excluir um grupo de dispositivos](#)

Grupos de dispositivos predefinidos

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

- Grupo **Padrão** — Contém os dispositivos que você atribuiu ao grupo **Padrão**. Por padrão, todos os dispositivos que são detectados com sucesso são atribuídos a esse grupo, a menos que você atribua o dispositivo a qualquer outro grupo.
- Grupo **Preparação** — Contém os dispositivos que foram detectados apenas parcialmente enquanto você tentou adicioná-los, pois determinados requisitos não foram atendidos. Os dispositivos nesse grupo serão automaticamente movidos para o grupo **Padrão** quando você revalidá-los depois que o requisito for atendido. Os recursos do SupportAssist Enterprise não estão disponíveis para os dispositivos que estão presentes nesse grupo. Normalmente, um dispositivo é adicionado ao grupo de preparação nos seguintes cenários:
 - Para os servidores, o iDRAC não tem uma licença Enterprise instalada
 - Para os dispositivos Compellent, o SupportAssist não está ativado no aplicativo Dell Compellent Enterprise Manager
 - Alguns pré-requisitos para adicionar o dispositivo não são atendidos

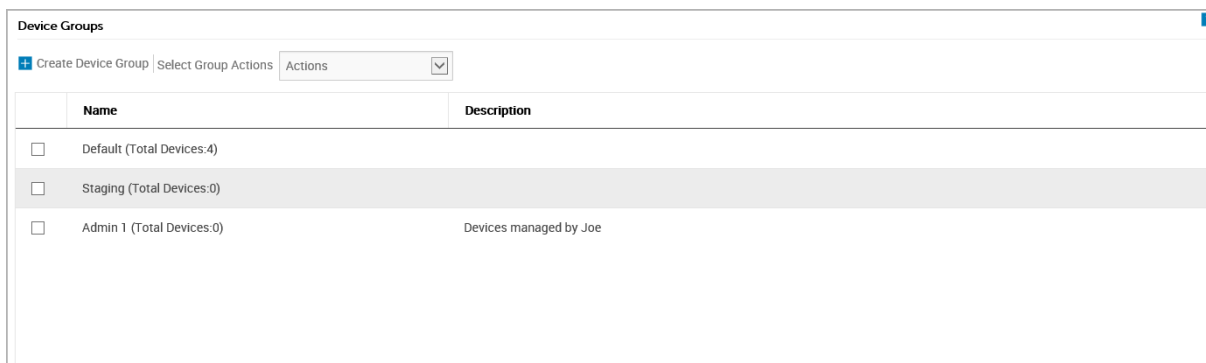
Como visualizar grupos de dispositivos

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

Etapas

Para visualizar os grupos de dispositivos, aponte para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar grupos de dispositivos**.

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



	Name	Description
<input type="checkbox"/>	Default (Total Devices:4)	
<input type="checkbox"/>	Staging (Total Devices:0)	
<input type="checkbox"/>	Admin 1 (Total Devices:0)	Devices managed by Joe

Figura 16. Página Grupos de dispositivos

Como criar um grupo de dispositivos

Você pode criar um grupo de dispositivos com base em seus requisitos. Por exemplo, você pode criar grupos de dispositivos com base nos tipos de dispositivos.

Pré-requisitos

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

Etapas

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

Como gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos

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

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

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

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

Etapas

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

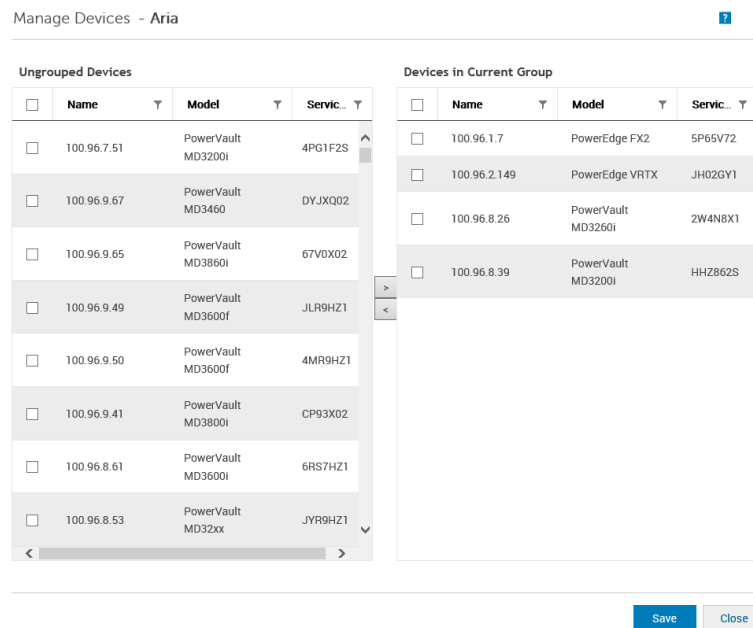





Figura 17. Janela Gerenciar dispositivos

4. Para adicionar dispositivos ao grupo de dispositivos, selecione os dispositivos no painel **Não agrupados** e clique em .
Os dispositivos selecionados são movidos para o painel **Dispositivos no grupo atual**.
5. Para remover dispositivos do grupo de dispositivos, selecione os dispositivos no painel **Dispositivos no grupo atual** e clique em .
Os dispositivos selecionados são movidos para o painel **Não agrupados**.
6. Clique em **Salvar**.

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

Como gerenciar as credenciais de um grupo de dispositivos

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

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários](#).
- Você deve ter criado um Perfil de credencial. Consulte [Como criar perfis de credenciais](#).

Sobre esta tarefa

Você pode usar a opção **Atribuir perfil de credencial** para aplicar credenciais comuns para os diferentes tipos de dispositivos em um grupo de dispositivos.

O Perfil de credencial prevalece sobre as credenciais padrão que você forneceu para adicionar um dispositivo no SupportAssist Enterprise. Quando um Perfil de credencial é aplicado:

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. No painel **Refinar por**, expanda os **Grupos** e selecione um grupo de dispositivos.
3. Selecione os dispositivos para os quais você quer aplicar um Perfil de credencial.
4. Na lista **Atribuir perfil de credencial**, selecione um Perfil de credencial.
As credenciais são atribuídas ao grupo de dispositivos com base nas credenciais disponíveis no Perfil de credencial selecionado.

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


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

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) na página 136 e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.

Sobre esta tarefa

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

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

Etapas

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

- Se você deseja usar as informações de contato fornecidas na página **Configurações > Informações de contato**, selecione **Usar padrão**.
- Selecione o tipo de contato:
 - Primário**
 - Secundário**
- Digite o primeiro nome, sobrenome, número de telefone, número de telefone alternativo (opcional), e endereço de e-mail nos campos apropriados.
- Selecione o método e as horas preferenciais para contato e o fuso horário.
- Na seção **Expedição de peças (Opcional)**:
 - NOTA:** As informações de envio de peças são opcionais. Se o agente do suporte técnico determinar que uma peça precisa ser substituída em seu sistema para resolver um caso de suporte, a peça de reposição será despachada mediante seu consentimento ao endereço fornecido.
 - NOTA:** As informações de expedição de peças do grupo de dispositivos substituem as informações de expedição de peças padrão configuradas na página **Configurações > Informações de contato**. Se para resolver um problema é necessária a substituição de uma peça, a peça de reposição será fornecida com o seu consentimento ao endereço de expedição de peças do grupo de dispositivos (não o endereço de expedição de peças padrão).
- Insira o endereço e a cidade nos campos apropriados.
 - Selecione o país.
 - Insira o estado/província/região e o CEP nos campos apropriados.
- Clique em **Salvar**.

Como editar detalhes de um grupo de dispositivos

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

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

Etapas

- Aponte para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar grupos de dispositivos**.
A página **Grupos de dispositivos** é exibida.
- Selecione um grupo de dispositivos.
- Na lista **Selecionar ações de grupo**, selecione **Editar/Excluir grupo de dispositivos**.
A janela **Editar/Excluir grupo** é exibida.
- Edite o nome e a descrição com base na sua preferência e clique em **Atualizar**.

Como excluir um grupo de dispositivos

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

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

- NOTA:** A exclusão de um grupo de dispositivos somente remove o grupo de dispositivos, as credenciais do grupo de dispositivos e as informações de contato. Ela não exclui dispositivos da página **Dispositivos**.

Etapas

- Aponte para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar grupos de dispositivos**.

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

2. Selecione um grupo de dispositivos.
3. Na lista **Selecionar ações de grupo**, selecione **Editar/Excluir grupo de dispositivos**.
A janela **Editar/Excluir grupo** é exibida.
4. Clique em **Excluir**.

Como usar extensões

As extensões disponíveis no SupportAssist Enterprise permitem que você estenda a capacidade do SupportAssist Enterprise a muitos dispositivos. Você pode usar as extensões para inventariar e adicionar dispositivos gerenciados por um console de gerenciamento de sistemas, como o Dell OpenManage Essentials ou o Microsoft System Center Operations Manager. As extensões também permitem que você otimize o desempenho do SupportAssist Enterprise distribuindo a carga de trabalho de coletar e fazer upload das informações do sistema para servidores remotos.

Tópicos:

- [Tipos de extensões](#)
- [Suporte para configurar um adaptador ou Coletor remoto](#)
- [Noções básicas do inventário de dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials ou pelo Microsoft System Center Operations Manager](#)
- [Adaptadores](#)
- [Remote Collectors](#)

Tipos de extensões

Dois tipos de extensões estão disponíveis no SupportAssist Enterprise:

- **Adaptador** — Um aplicativo que funciona como uma interface entre o SupportAssist Enterprise e um console de gerenciamento de sistemas. O adaptador permite que o SupportAssist Enterprise inventarie e recupere alertas dos dispositivos suportados gerenciados por um console de gerenciamento de sistemas, em vez de adicionar cada dispositivo individualmente. Após inventariar e adicionar os dispositivos, o SupportAssist Enterprise pode monitorar os dispositivos quanto a problemas de hardware e também coletar e fazer upload das informações do sistema para a Dell. Dois tipos de adaptadores estão disponíveis no SupportAssist Enterprise:
 - Adaptador OpenManage Essentials — Para inventariar dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials
 - Adaptador System Center Operations Manager — Para inventariar dispositivos gerenciados pelo System Center Operations Manager
- **Remote Collector** — Uma instância remota do SupportAssist Enterprise que coleta e faz upload de informações do sistema a partir dos dispositivos em um intervalo de endereços IP específico. O Remote Collector permite que o SupportAssist Enterprise distribua a carga de trabalho de coletar e fazer upload das informações do sistema para um servidor remoto. Tipicamente, a coleta e o upload de informações do sistema de todos os dispositivos são realizados pelo servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. Quando você configura um Remote Collector em um sistema remoto, a coleta e o upload de informações do sistema a partir dos dispositivos nos intervalos de endereços IP específicos são realizados pelo sistema remoto. Para garantir o desempenho ideal do SupportAssist Enterprise, a Dell recomenda que você configure um Coletor remoto para cada 3.500 dispositivos.

Suporte para configurar um adaptador ou Coletor remoto

A capacidade de configurar um adaptador ou Coletor remoto está disponível somente quando o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Windows. As tabelas a seguir fornecem um resumo da capacidade de configurar um adaptador ou Coletor remoto dependendo do sistema operacional.

Tabela 10. Suporte para configurar um adaptador

Sistemas operacionais nos quais o SupportAssist Enterprise é instalado	Suporte para configurar um adaptador em um servidor local ou remoto que execute o Windows	Suporte para configurar um adaptador em um servidor local ou remoto que execute o Linux
Windows	Sim	Não
Linux	Não	Não

NOTA: Para os dispositivos que você pode inventariar no SupportAssist Enterprise por meio da instalação de um adaptador, consulte a lista de dispositivos na Matriz de suporte *do SupportAssist Enterprise versão 1.1* em <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

Tabela 11. Suporte para configurar um Coletor remoto

Sistemas operacionais nos quais o SupportAssist Enterprise é instalado	Suporte para configurar um Coletor remoto em um servidor remoto que execute o Windows	Suporte para configurar um Coletor remoto em um servidor remoto que execute o Linux
Windows	Sim	Não
Linux	Não	Não

NOTA: Para os dispositivos que você pode atribuir no Coletor remoto, consulte a lista de dispositivos na Matriz de suporte *do SupportAssist Enterprise versão 1.1* em <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

Noções básicas do inventário de dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials ou pelo Microsoft System Center Operations Manager

Para dar os primeiros passos no inventário de dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials ou pelo Operations Manager:

1. Adicione contas de credenciais em seus dispositivos. Consulte [Como adicionar credenciais de contas](#).
2. Crie um ou mais perfis de credenciais, dependendo do tipo de dispositivo que você deseja adicionar. Consulte [Como criar perfis de credenciais](#).
3. Configure o adaptador no SupportAssist Enterprise. Consulte [Como configurar o adaptador OpenManage Essentials](#) ou [Como configurar o adaptador Microsoft System Center Operations Manager](#).
4. Se você tiver mais de 3.500 dispositivos, configure um Remote Collector. Consulte [Como configurar o Remote Collector](#).

Adaptadores

O adaptador é um aplicativo que funciona como uma interface entre o SupportAssist Enterprise e um console de gerenciamento de sistemas. A configuração de um adaptador permite que o SupportAssist Enterprise inventarie dispositivos e recupere alertas de dispositivos gerenciados pelo console de gerenciamento de sistemas. Dependendo do console de gerenciamento de sistemas que você está usando, é possível configurar um ou mais dos seguintes adaptadores:

- Adaptador OpenManage Essentials — Para inventariar dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials
- Adaptador System Center Operations Manager — Para inventariar dispositivos gerenciados pelo Microsoft System Center Operations Manager

Referências relacionadas

[Extensões](#) na página 194

Configuração do adaptador OpenManage Essentials

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.
- O sistema em que você quer configurar o adaptador precisa estar executando o OpenManage Essentials versão 2.3.
- Você precisa ter privilégios de administrador no sistema que estiver executando o OpenManage Essentials.
- Você precisa ter criado Credenciais de contas e um Perfil de credencial que contenha as credenciais dos dispositivos que serão inventariados pelo adaptador. Consulte [Como adicionar credenciais de conta](#) na página 91 e [Como criar perfis de credenciais](#) na página 94.

Sobre esta tarefa

Configurar o adaptador OME permite que você inventarie dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials. Durante a configuração, o SupportAssist Enterprise instala o adaptador no sistema executando o OpenManage Essentials e, em seguida, inventaria os dispositivos.

- NOTA:** Se você instalou o SupportAssist Enterprise e o OpenManage Essentials no mesmo servidor, também precisará configurar o adaptador no mesmo servidor para adicionar dispositivos que sejam gerenciados pelo OpenManage Essentials.
- NOTA:** Se você fez o upgrade do SupportAssist para o OpenManage Essentials para o SupportAssist Enterprise, o adaptador OpenManage Essentials será automaticamente configurado e os dispositivos serão inventariados no SupportAssist Enterprise.
- NOTA:** O adaptador OpenManage Essentials inventaria apenas dispositivos de inventários suportados pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista de dispositivos suportados, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 1.1* em <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar adaptadores**.
A página **Adaptadores** é exibida.
2. Clique em **Configurar adaptador**.
A janela **Configurar adaptador** é exibida.

Set Up Adapter

Adapter type: OpenManage Essentials

Enter details of the system where OpenManage Essentials is installed.

Hostname / IP address: Hostname / IP address

Name (optional): Name

User name: User name

Password: Password

Credential profile: Select

Update device inventory: Every 12 hours

Note: A credential profile is required for adding devices that will be inventoried by the adapter.

OK Cancel

Figura 18. Janela Configurar adaptador

3. Na lista **Tipo de adaptador**, selecione **OpenManage Essentials**.
4. Execute o seguinte:
 - a. Digite o nome do host ou o endereço IP do servidor em que o OpenManage Essentials está instalado.
 - b. Se quiser, digite um nome para o adaptador no campo apropriado.
O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o nome do host ou o endereço IP que você digitou será usado para representar o adaptador.
 - c. Digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
5. Na lista **Como atualizar inventário de dispositivos**, selecione a frequência desejada para inventariar dispositivos por meio do adaptador.
6. Na lista **Perfil de credencial**, selecione um Perfil de credencial que contenha as Credenciais da conta para os tipos de dispositivos que serão inventariados pelo adaptador.
7. Clique em **OK**.
Dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials são inventariados no SupportAssist Enterprise.

Adapters		Remote Collectors			
Set Up Adapter Edit Delete					
	Name	Type	Assigned Devices	Version	Status
<input type="checkbox"/>	AD1 100.96.20.124	OpenManage Essentials	5	1.0	Assigning Profiles 0 of 485 In Progress

Figura 19. Página Adaptadores

NOTA: Se o adaptador não for adicionado com sucesso, talvez você tenha de excluí-lo e configurá-lo novamente.

Próximas etapas

Se o Perfil de credencial selecionado tiver as credenciais corretas para os dispositivos inventariados, os dispositivos serão adicionados ao grupo **Padrão**. Os dispositivos para os quais as credenciais não estão corretas ou não estão disponíveis são movidos para o grupo **Preparação**.

NOTA: Por padrão, o monitoramento está ativado para os dispositivos que são adicionados com sucesso por meio do adaptador.

NOTA: Os recursos de suporte automatizados do SupportAssist Enterprise não estão disponíveis para os dispositivos que são colocados no grupo **Preparação**.

Para adicionar dispositivos que são colocados no grupo **Preparação**, você pode atribuir um Perfil de credencial que tenha as credenciais corretas ou digitar as credenciais para cada dispositivo individualmente.

NOTA: Para dispositivos EqualLogic, somente o grupo EqualLogic é adicionado por meio do adaptador. Os membros do EqualLogic não são adicionados por meio do adaptador.

Referências relacionadas

[Adaptadores](#) na página 195

[Configurar adaptador \(OpenManage Essentials\)](#) na página 196

Configuração do adaptador do Microsoft System Center Operations Manager

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.
- O sistema ou máquina virtual em que você quer configurar o adaptador precisa estar executando um dos seguintes sistemas:
 - Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2
 - Microsoft System Center Operations Manager 2012 SP1
 - Microsoft System Center Operations Manager 2016
- O Dell Server Management Pack Suite versão 6.2 ou 6.3 para o Microsoft System Center Operations Manager e System Center Essentials precisa estar instalado no sistema. Para obter mais informações sobre os pacotes de gerenciamento necessários, consulte [Pacotes de gerenciamento para inventariar dispositivos gerenciados pelo Operations Manager](#) na página 78.
- Você precisa ter privilégios de administrador no sistema ou na máquina virtual que estiver executando o System Center Operations Manager.
- Você precisa ter criado Credenciais de contas e um Perfil de credencial que contenha as credenciais dos dispositivos que serão inventariados pelo adaptador. Consulte [Como adicionar credenciais de conta](#) na página 91 e [Como criar perfis de credenciais](#) na página 94.

Sobre esta tarefa

Configurar o adaptador System Center Operations Manager permite que você inventarie dispositivos gerenciados pelo System Center Operations Manager. Durante a configuração, o SupportAssist Enterprise instala o adaptador no sistema executando o Operations Manager e, em seguida, inventaria os dispositivos.

NOTA: Se você fez upgrade do SupportAssist para o Microsoft System Center Operations Manager para o SupportAssist Enterprise, o adaptador System Center Operations Manager será automaticamente configurado e os dispositivos serão inventariados no SupportAssist Enterprise.

NOTA: O adaptador System Center Operations Manager apenas inventaria servidores Dell PowerEdge, iDRAC e dispositivos OEM que sejam suportados pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista de servidores PowerEdge suportados, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 1.1* em <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar adaptadores**.
A página **Adaptadores** é exibida.
2. Clique em **Configurar adaptador**.
A janela **Configurar adaptador** é exibida.

Set Up Adapter

Adapter type: System Center Operations Manager

Name (optional)
Name

Establish a remote connection with the management group

Enter details of the System Center Operations Manager management group

Hostname / IP address
Hostname / IP address

User name
User name

Password
Password

Credential profile
Select

Update device inventory
Every 12 hours

Note: A credential profile is required for adding devices that will be inventoried by the adapter.

OK Cancel

Figura 20. Janela Configurar adaptador

3. Na lista **Tipo de adaptador**, selecione **System Center Operations Manager**.
4. Se quiser, digite um nome para o adaptador no campo apropriado.
O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o nome do host ou o endereço IP que você digitou será usado para representar o adaptador.
5. Se você estiver configurando o adaptador no grupo de gerenciamento:
 - a. Digite o nome do host ou endereço IP do grupo de gerenciamento.
 - b. Digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
6. Se você estiver configurando o adaptador em um Remote Console (RC), selecione **Estabelecer uma conexão remota com o grupo de gerenciamento** e execute o seguinte:
 - a. Digite o nome do host ou endereço IP do grupo de gerenciamento.
 - b. Digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
 - c. Digite o nome do host ou endereço IP do console remoto.
 - d. Digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
7. Na lista **Perfil de credencial**, selecione um Perfil de credencial que contenha as credenciais dos dispositivos que serão inventariados pelo adaptador.
8. Na lista **Como atualizar inventário de dispositivos**, selecione a frequência desejada para inventariar dispositivos por meio do adaptador.
9. Clique em **OK**.
Os dispositivos gerenciados pelo System Center Operations Manager são inventariados no SupportAssist Enterprise.

NOTA: Se o adaptador não for adicionado com sucesso, talvez você tenha de excluí-lo e configurá-lo novamente.

Próximas etapas

Se o Perfil de credencial selecionado tiver as credenciais corretas para os dispositivos inventariados, os dispositivos serão adicionados ao grupo **Padrão**. Os dispositivos para os quais as credenciais não estão corretas ou não estão disponíveis são movidos para o grupo **Preparação**.

NOTA: Por padrão, o monitoramento está ativado para os dispositivos que são adicionados com sucesso por meio do adaptador.

NOTA: Os recursos de suporte automatizados do SupportAssist Enterprise não estão disponíveis para os dispositivos que são colocados no grupo Preparação.

Para adicionar dispositivos que são colocados no grupo **Preparação**, você pode atribuir um Perfil de credencial que tenha as credenciais corretas ou digitar as credenciais para cada dispositivo individualmente.

Referências relacionadas

[Adaptadores](#) na página 195

[Configurar adaptador \(Microsoft System Center Operations Manager\)](#) na página 197

Pacotes de gerenciamento para inventariar dispositivos gerenciados pelo Operations Manager

A tabela a seguir lista o Dell EMC Server Management Pack Suite versão 6.3 ou 7.0 necessário para que o SupportAssist Enterprise inventarie dispositivos gerenciados pelo System Center Operations Manager (SCOM).

Tabela 12. Pacotes de gerenciamento para inventariar dispositivos gerenciados pelo Operations Manager

Dispositivos que precisam ser monitorados	Recurso de monitoramento	Pacotes de gerenciamento necessários
Geração x9xx ou posterior de servidores Dell PowerEdge da Dell EMC	Monitoramento baseado no agente de servidores e estações de trabalho em rack	<ul style="list-style-type: none">• Dell EMC Base Hardware Library• Dell EMC Server Model• Dell EMC Server Operations Library• Dell EMC Server View Library• Dell EMC Windows Server (Scalable Edition)• Dell EMC Operations Library Common• Dell EMC Server and Rack Workstation Monitoring (Licenciado)
iDRAC	Monitoramento de DRAC	<ul style="list-style-type: none">• Dell EMC Feature Monitoring (opcional)• Dell EMC Base Hardware Library• Dell EMC Operations Library Common• Dell EMC DRAC Model• Dell EMC DRAC View• Dell EMC DRAC Operations Library• Dell EMC DRAC (SC2012 OM)

NOTA: Para obter informações sobre como importar os pacotes de gerenciamento necessários, consulte o *Guia de instalação do Dell EMC Server Management Pack Suite para o Microsoft System Center Operations Manager e o System Center Essentials* em www.dell.com/openmanagemanuals, under **Server Management Pack Versions for Microsoft System Center Operations Manager**.

Visualização do painel de visão geral dos adaptadores

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Você pode visualizar os detalhes de um adaptador, como tipo de adaptador, tipo de sistema operacional, dispositivos gerenciados, dispositivos de preparação, versão e data e hora do último inventário no painel de visão geral do adaptador.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar adaptadores**.
A página **Adaptadores** é exibida.
2. Selecione um adaptador.
O painel de visão geral dos adaptadores é exibido.

Referências relacionadas

[Adaptadores](#) na página 195

[Painel de visão geral dos adaptadores](#) na página 197

Como visualizar dispositivos inventariados pelo adaptador

Pré-requisitos

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. No painel **Refinar por**, clique em + para expandir a lista de adaptadores e, em seguida, selecione o adaptador.
Os dispositivos a serem inventariados pelo adaptador serão exibidos.

Referências relacionadas

[Adaptadores](#) na página 195

Como sincronizar o adaptador

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Por padrão, o adaptador inventaria dispositivos a partir do console de gerenciamento de sistemas em intervalos regulares, com base na sua seleção. Dependendo de sua necessidade, você também pode iniciar manualmente o inventário de dispositivos a qualquer momento.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar adaptadores**.
A página **Adaptadores** é exibida.
2. Selecione um adaptador.
O painel de visão geral dos adaptadores é exibido.
3. Clique em **Sincronizar agora**.

Referências relacionadas

[Adaptadores](#) na página 195

Edição do adaptador

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Você pode editar os detalhes do adaptador para atualizar qualquer um dos itens a seguir:

- As credenciais do servidor no qual o adaptador está configurado
- Frequência do inventário
- Perfil de credencial
- Nome

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar adaptadores**.
A página **Adaptadores** é exibida.
2. Selecione o adaptador que você deseja editar e clique em **Editar**.
A janela **Editar adaptador** é exibida.
3. Edite o nome, o nome de usuário e a senha, conforme necessário.
4. Altere a frequência de atualização do inventário e o Perfil de credencial conforme necessário.
5. Clique em **Atualizar**.
Os detalhes do adaptador são atualizados.

Referências relacionadas

[Adaptadores](#) na página 195

Excluir um adaptador

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Você pode excluir um adaptador do SupportAssist Enterprise com base na sua preferência.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar adaptadores**.
A página **Adaptadores** é exibida.
2. Selecione o adaptador que você quer excluir e clique em **Excluir**.
A janela **Apagar adaptador** é exibida.
3. Clique em **Sim**.
A exclusão de um adaptador tem os seguintes resultados:
 - Remove o adaptador da interface de usuário do SupportAssist Enterprise
 - Remove os dispositivos associados ao adaptador
 - Desinstala o aplicativo do adaptador do servidor onde ele foi configurado

Referências relacionadas

[Adaptadores](#) na página 195

Remote Collectors

O Remote Collector é uma instância remota do SupportAssist Enterprise que coleta e faz upload de informações do sistema a partir de dispositivos em um intervalo de endereços IP especificado. O Remote Collector permite que o SupportAssist Enterprise distribua a carga de trabalho associada à coleta e ao upload das informações do sistema para um servidor remoto. Você pode configurar o Remote Collector em qualquer servidor remoto. Dependendo do número total de dispositivos, é possível configurar múltiplos Remote Collectors.

Informações do sistema coletadas por um Coletor remoto são salvas no servidor remoto e são carregadas diretamente para a Dell a partir do servidor remoto.

NOTA: Um único Coletor remoto pode coletar e fazer upload de informações do sistema para a Dell de até 3.500 dispositivos.

NOTA: O Remote Collector (uma instância remota do SupportAssist Enterprise) pode somente coletar e fazer upload de informações do sistema a partir de dispositivos. Você não pode adicionar dispositivos em um Remote Collector.

Referências relacionadas

Extensões na página 194

Requisitos mínimos para configuração de um Remote Collector

As seções a seguir descrevem os requisitos mínimos de hardware e de rede para configurar um Remote Collector no SupportAssist Enterprise.

Requisitos de hardware

A tabela a seguir fornece um resumo dos requisitos mínimos de hardware do servidor no qual você deseja configurar o Remote Collector.

Tabela 13. Requisitos de hardware

Requisito	Processador	Memória instalada (RAM)	Disco rígido (espaço livre)
Para coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo	1 núcleo	4 GB	1 GB
Para coleta de informações do sistema a partir de até 20 dispositivos	2 núcleos	4 GB	4 GB
Para coleta de informações do sistema a partir de até 100 dispositivos	4 núcleos	8 GB	12 GB
Para coleta de informações do sistema a partir de até 300 dispositivos	4 núcleos	8 GB	32 GB
Para coleta de informações do sistema a partir de até 1.000 dispositivos	8 núcleos	8 GB	60 GB
Para coleta de informações do sistema a partir de até 3.500 dispositivos	8 núcleos	16 GB	90 GB

Requisitos de rede

Veja, a seguir, os requisitos de rede do servidor no qual o Remote Collector está configurado.

- Conexão com a Internet — rede 1 GbE padrão ou mais rápida.

- O servidor no qual o Remote Collector está configurado deve ser capaz de se comunicar com o servidor do SupportAssist hospedado pela Dell por meio do protocolo HTTPS.
- O Remote Collector deve ser capaz de conectar-se aos seguintes destinos:
 - <https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile> — servidor do arquivo de upload em que as informações coletadas do sistema são carregadas.
 - <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk> — servidor do arquivo de upload em que os arquivos de coleta maiores do que 10 MB são carregados.

A tabela a seguir lista os requisitos de largura de banda de rede para coletar informações do sistema nos dispositivos.

Tabela 14. Requisitos de largura de banda de rede

Requisito	Largura de banda de LAN mínima*	Largura de banda de WAN mínima*
Para coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo	10 Mbps	5 Mbps
Para coleta de informações do sistema a partir de até 20 dispositivos	0,5 Gbps	10 Mbps
Para coleta de informações do sistema a partir de até 100 dispositivos	0,5 Gbps	10 Mbps
Para coleta de informações do sistema a partir de até 300 dispositivos	0,5 Gbps	10 Mbps
Para coleta de informações do sistema a partir de até 1.000 dispositivos	1 Gbps	20 Mbps
Para coleta de informações do sistema a partir de até 3.500 dispositivos	1 Gbps	20 Mbps

* Largura de banda de rede necessária para coletar informações do sistema nos dispositivos dentro de um único local.

** Largura de banda de rede necessária para coletar informações do sistema nos dispositivos distribuídos em vários locais.

A tabela a seguir lista as portas que precisam ser abertas no servidor no qual o Remote Collector está configurado.

Tabela 15. Requisitos da porta de rede no servidor no qual o Remote Collector está configurado

Porta	Direção	Uso
22	Saída	Para adicionar o sistema local que executa sistema operacional Linux e para coleta de informações do sistema
25	Saída	Para comunicação SMTP (necessário para que o SupportAssist Enterprise envie notificações por e-mail por meio do servidor SMTP usado por sua empresa)
80	Saída	Para comunicação HTTP
135	Saída	Para adicionar o sistema local que esteja executando o Windows (WMI) e coletar informações do sistema
162	Entrada	Para receber alertas (interceptações SNMP) de dispositivos remotos
443	Saída	Para comunicação Secure Socket Layer (SSL), comunicação WS-Man, e verificação de informações de atualização do SupportAssist Enterprise
1311	Saída	Para comunicação do OpenManage Server Administrator (OMSA)
5700	Entrada	Para abrir o SupportAssist Enterprise de forma segura (HTTPS) de um sistema remoto
5701, 5702, 5703 e 5704	Entrada	Para coletar informações do sistema de dispositivos

Tabela 15. Requisitos da porta de rede no servidor no qual o Remote Collector está configurado(continuação)

Porta	Direção	Uso
9099	Entrada	Para abrir o SupportAssist Enterprise (HTTP) no sistema local
61616	Entrada	Para processamento de tarefas do SupportAssist Enterprise

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

Tabela 16. Requisitos de porta de rede em dispositivos remotos

Tipo de dispositivo	Porta	Uso
Servidor / Hipervisor	22	Para coletar informações do sistema em dispositivos que executam um sistema operacional Linux
	135	Para coletar informações do sistema em dispositivos que executam um sistema operacional Windows
	443	Para comunicação de serviços web Secure Socket Layer (SSL), WS-Man e VMware
	1311	Para comunicação OMSA
iDRAC	443	Para comunicação Secure Socket Layer (SSL) e WS-Man
EqualLogic	22	Para coletar informações do sistema
PowerVault	2463	Para coletar informações do sistema
Compellent	443	Para coletar informações do sistema
Fluid File System (FluidFS)	22 e 44421	Para coletar informações do sistema
Rede	22	Para coletar informações do sistema
Chassi	22	Para adicionar o dispositivo e coletar informações do sistema
Software	22	Para adicionar um dispositivo que está executando um HIT Kit for VMware e para coletar informações do sistema
	443	Para adicionar um dispositivo que esteja executando o VMware vCenter e para coletar informações do sistema
	135	Para adicionar um dispositivo que esteja executando o SCVMM e para coletar informações do sistema
	135	Para adicionar um dispositivo que esteja executando o SAN HQ e para coletar informações do sistema
Solução	443	Para adicionar o Aparelho convergido para escala na Web e coletar informações do sistema

Como configurar o Remote Collector

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários](#).
- O servidor no qual você deseja configurar o Remote Collector precisa estar acessível no servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- A porta 5700 deve estar aberta tanto no servidor que está executando o SupportAssist Enterprise quanto no servidor em que você quer configurar o Remote Collector.
- O sistema remoto precisa ter conectividade com a Internet para enviar as informações do sistema coletadas para a Dell.
- O sistema remoto precisa atender aos requisitos mínimos para a configuração do Remote Collector. Consulte [Requisitos mínimos para configuração de um Remote Collector](#).

Sobre esta tarefa

A configuração de um Remote Collector permite que o SupportAssist Enterprise distribua a carga de trabalho associada à coleta e ao upload das informações do sistema para um servidor remoto. Durante a configuração, o SupportAssist Enterprise instala o Remote Collector no servidor remoto.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar Remote Collectors**.
A página **Remote Collectors** é exibida.
2. Clique em **Configurar o Remote Collector**.
A janela **Configurar o Remote Collector** é exibida.

Set Up Remote Collector

The Remote Collector distributes to a remote system, the task of collecting and uploading system information from devices within specific IP address ranges. During the setup, SupportAssist Enterprise will install the Remote Collector on the remote system.

Note: Set up of the Remote Collector may take several minutes to complete depending on your network bandwidth.

Enter details of the remote system.

Hostname / IP address:

Name (optional):

User name:

Password:

Enter the IP address ranges to associate with the Remote Collector.

IP address / range:

+ Add IP address range

The remote system connects to the internet through a proxy server

OK Cancel

Figura 21. Janela Configurar o Remote Collector

3. Digite o nome do host ou endereço IP do servidor no qual você quer configurar o Remote Collector.
4. Se quiser, digite um nome para o Remote Collector no campo apropriado.
5. Digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
6. Digite o endereço IP ou os intervalos de endereços IP dos dispositivos que você quer associar ao Remote Collector. Para adicionar vários intervalos de endereços IP, clique em **Adicionar intervalo de endereços** e digite o intervalo de endereços IP dos dispositivos.

Você pode adicionar o intervalo de endereços IP usando um dos seguintes formatos:

NOTA: Certifique-se de que os intervalos de endereços IP que você digitou não se sobrepõem uns aos outros.

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

NOTA: Você pode inserir até cinco intervalos de endereços IP diferentes.

7. Se o servidor remoto se conectar à Internet por um servidor proxy, selecione a opção **Servidor remoto se conecta à Internet por um servidor proxy** e faça o seguinte:
 - a. Digite o nome do host ou o endereço IP e o número da porta do servidor proxy nos campos apropriados.
 - b. Se forem necessários um nome de usuário e uma senha para a conexão ao servidor proxy, selecione **Proxy requer autenticação** e, em seguida, digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.

- c. Na caixa de texto **Lista de exclusões de Proxy**, digite o intervalo de endereços IP ou a variedade de dispositivos aos quais o Coletor remoto precisa se comunicar diretamente e não por meio do servidor proxy. O endereço IP dos dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https deve ser incluído na lista de exclusões de proxy. Exemplos de dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https incluem iDRAC, matrizes de armazenamento Compellent, VMware ESX e ESXi e Série XC de dispositivos hiperconvergedos para escala na Web.

NOTA: Você pode digitar um ou mais intervalos de endereços IP como valores separados por ponto e vírgula. Por exemplo, 10.49.*.*; 10.49.18.*.*.*.100.10

Você pode digitar os intervalos de endereços IP nos seguintes formatos:

- 10,49.*.*
- 10.49.18.*
- *.*.100.10
- *.*.*.10
- *.10.12.100
- 10.*.*.*

Os seguintes formatos de intervalos de endereços IP não são suportados:

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

8. Clique em **OK**.

O Remote Collector (instância remota do SupportAssist Enterprise) é instalado e configurado no servidor remoto.

NOTA: Se o Remote Collector não for adicionado com sucesso, talvez você terá de excluí-lo e configurá-lo novamente.

Referências relacionadas

[Remote Collectors](#) na página 198

[Configurar o Remote Collector](#) na página 199

Visualização das coletas para dispositivos associados a um Remote Collector

Sobre esta tarefa

Coletas executadas por Remote Collectors só podem ser visualizadas acessando manualmente o arquivo de coleta.

Etapas

1. Faça login no servidor em que o Remote Collector está configurado.
2. Navegue até a pasta X:\bin\Collections\<<Appropriate Collection ID folder>\Results\html, onde X é a unidade onde o Remote Collector está instalado.
3. Extraia o arquivo .zip da coleta apropriada e, em seguida, clique duas vezes no arquivo index.html.

NOTA: Para coleções de dispositivos que estão executando um sistema operacional com idioma diferente do inglês, o Visualizador de configuração talvez não mostre determinados atributos conforme esperado.

O **Visualizador de configurações** será exibido em uma janela do navegador da web.

Referências relacionadas

[Remote Collectors](#) na página 198

Como visualizar o painel de visão geral do Remote Collector

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Você pode visualizar detalhes de um Remote Collector, como o nome do Remote Collector, o endereço IP, o status da conectividade, o intervalo de coleta e os detalhes dos dispositivos conectados no painel de visão geral do Remote Collector.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar Remote Collectors**.
A página **Remote Collectors** é exibida.
2. Selecione um Remote Collector.
O painel de visão geral do Remote Collector é exibido.

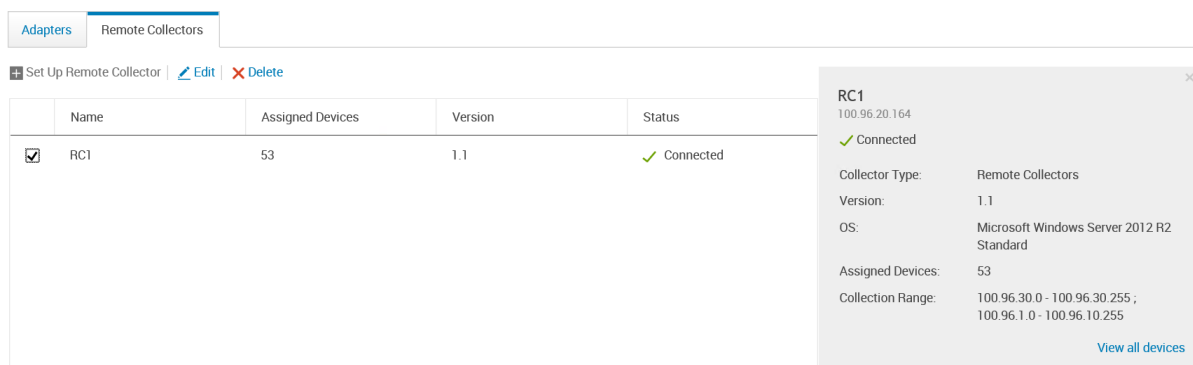


Figura 22. Painel de visão geral do Remote Collector

Referências relacionadas

[Remote Collectors](#) na página 198

[Painel de visão geral do Remote Collector](#) na página 200

Visualização de dispositivos associados a um Remote Collector

Pré-requisitos

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

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar Remote Collectors**.
A página **Remote Collectors** é exibida.
2. Selecione um Remote Collector.
O painel de visão geral do Remote Collector é exibido.

Name	Assigned Devices	Version	Status
RC1	53	1.1	Connected

RC1
100.96.20.164
✓ Connected

Collector Type: Remote Collectors
Version: 1.1
OS: Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
Assigned Devices: 53
Collection Range: 100.96.30.0 - 100.96.30.255 ; 100.96.1.0 - 100.96.10.255
[View all devices](#)

Figura 23. Painel de visão geral do Remote Collector

- Clique em **Visualizar todos os dispositivos**.
Os dispositivos associados ao Remote Collector são exibidos na página **Dispositivos**.

Referências relacionadas

[Remote Collectors](#) na página 198

Como editar o Remote Collector

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Você pode editar o nome, o intervalo de endereços IP, o nome de usuário e senha de um Remote Collector com base na sua preferência.

Etapas

- Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar Remote Collectors**.
A página **Remote Collectors** é exibida.
- Selecione o Remote Collector que você quer editar e clique em **Editar**.
A janela **Editar Remote Collector** é exibida.
- Edite o nome, o intervalo de endereços IP, o nome de usuário, a senha, os detalhes do proxy e a lista de exclusões de proxy conforme necessário.
- Clique em **Atualizar**.

Referências relacionadas

[Remote Collectors](#) na página 198

Exclusão de um Remote Collector

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Você pode excluir um Remote Collector do SupportAssist Enterprise com base na sua preferência.

⚠ CUIDADO: A exclusão do Remote Collector também excluirá todas as coletas salvas no sistema remoto.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar Remote Collectors**.
A página **Remote Collectors** é exibida.
2. Selecione o Remote Collector que você quer excluir e clique em **Excluir**.
A janela **Remover Remote Collector** é exibida.
3. Clique em **Remover Remote Collector**.
O Remote Collector é removido do SupportAssist Enterprise e o aplicativo Remote Collector é desinstalado do sistema remoto. A coleta e o upload das informações do sistema de todos os dispositivos que estavam associados ao Remote Collector agora estão associados ao servidor que está executando o SupportAssist Enterprise.

Referências relacionadas

[Remote Collectors](#) na página 198

Gerenciamento de credenciais de dispositivos

O SupportAssist Enterprise requer as credenciais do dispositivo para adicionar dispositivos e coletar informações do sistema.

Você pode digitar ou atribuir credenciais a um dispositivo usando um dos seguintes métodos:

- Durante a adição de um único dispositivo ou ao importar vários dispositivos
- Usando a opção **Como editar credenciais do dispositivo**
- Ao atribuir um perfil de credencial

Tópicos:

- [Como editar as credenciais de dispositivos](#)
- [Credenciais de contas](#)
- [Perfis de credenciais](#)

Como editar as credenciais de dispositivos

A opção **Editar credenciais** permite que você atualize as credenciais de um dispositivo. Se as credenciais de um dispositivo forem alteradas por causa da política de segurança da sua empresa ou por outras razões, você precisará garantir que as credenciais dos dispositivos estejam atualizadas no SupportAssist Enterprise.

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) na página 136 e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo cujas credenciais você deseja editar.
O link **Editar credenciais** é ativado.

Devices Search by Name / IP Address Search term

Collection purpose

Assign Credential Profile

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge T710

Tasks

Status Connected

Display Name Server 1

Hostname / IP Address 100.96.20.210

Service Tag HKNK82S

Device Type Server / Hypervisor

Model PowerEdge T710

Operating System VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring Enable Disable

Revalidate

Collections No Collections

Next Scheduled Collection Friday, Jun 9, 2017

Figura 24. Opção Editar credenciais

3. Clique em **Editar credenciais**.

A janela **Editar credenciais** é exibida com as credenciais existentes do dispositivo. As credenciais do dispositivo exibidas na janela **Editar credenciais** podem variar, dependendo do tipo de dispositivo selecionado.

NOTA: O SupportAssist Enterprise não exige que você edite ou forneça as credenciais do sistema local (servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado). Para o sistema local, a janela Editar credenciais não exibe o nome de usuário ou a senha.

4. Edite as credenciais do dispositivo conforme necessário.

5. Clique em **Salvar**.

NOTA: As credenciais editadas só serão salvas se o SupportAssist Enterprise for capaz de se conectar ao dispositivo usando as credenciais fornecidas.

Credenciais de contas

Uma Credencial de conta consiste nas credenciais de um tipo de dispositivo específico. O SupportAssist Enterprise usa as Credenciais de contas para conectar-se a um dispositivo e coletar informações do sistema. Dependendo do número de tipos de dispositivo no seu ambiente, poderá ser necessário criar uma ou mais Credenciais de contas.

Referências relacionadas

[Gerenciar credenciais de contas](#) na página 189

Tarefas relacionadas

[Como adicionar credenciais de conta](#) na página 91

[Como editar credenciais de contas](#) na página 92

[Como excluir credenciais da conta](#) na página 93

Como adicionar credenciais de conta

Pré-requisitos

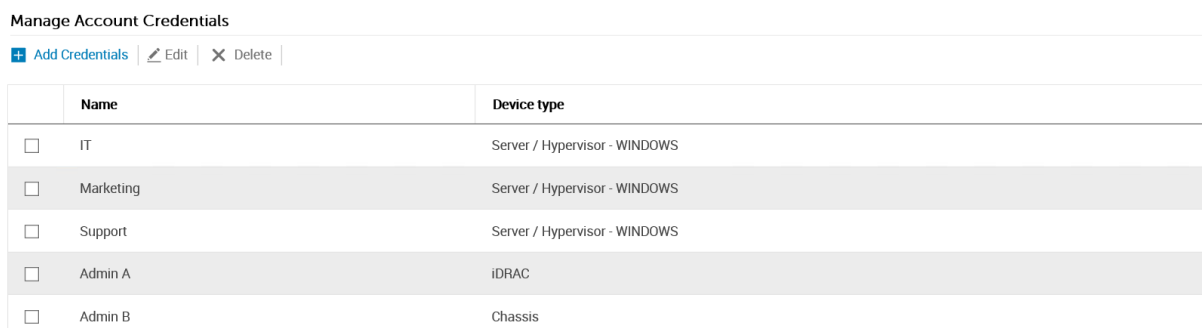
Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários](#).

Sobre esta tarefa

As Credenciais de contas são necessárias para criar um Perfil de credencial que você possa aplicar nos dispositivos. Dependendo de sua necessidade, você pode criar Credenciais de contas para cada tipo de dispositivo em seu ambiente.

Etapas

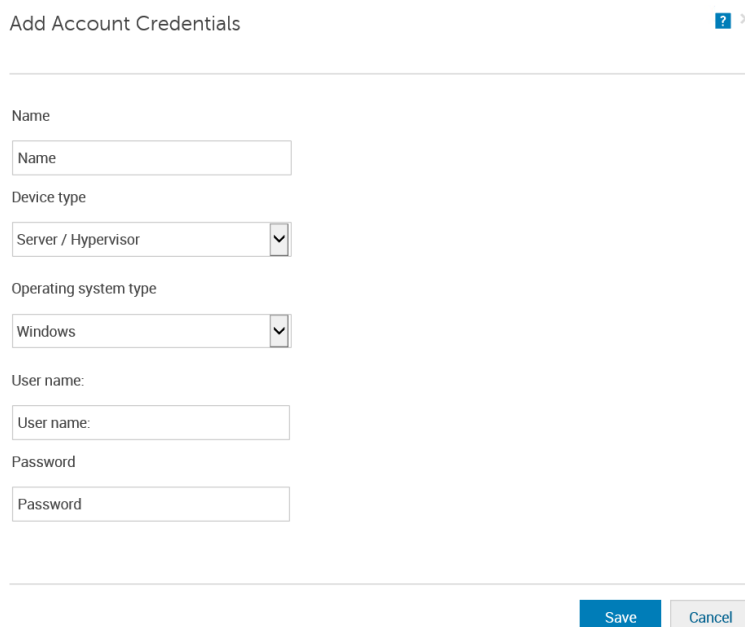
1. Aponte para **DispositivosGerenciar credenciais** e clique em **Credenciais de conta**. A página **Gerenciar credenciais de conta** é exibida.



	Name	Device type
<input type="checkbox"/>	IT	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Marketing	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Support	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Admin A	iDRAC
<input type="checkbox"/>	Admin B	Chassis

Figura 25. Página Gerenciar credenciais de conta

2. Clique em **Adicionar credenciais**. A janela **Adicionar credenciais de conta** é exibida.



Add Account Credentials ? ×

Name

Device type

Operating system type

User name:

Password

Figura 26. Janela Adicionar credenciais de conta

3. Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para as Credenciais de contas.
4. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione o tipo de dispositivo.
5. Digite as credenciais do tipo de dispositivo selecionado:
 - Para dispositivos de **Servidor/Hypervisor**, na lista **Tipo de sistema operacional**, selecione o sistema operacional e, em seguida, digite o nome de usuário e a senha do dispositivo nos campos apropriados.

- Para dispositivos **Chassis, Fluid File System (FluidFS), iDRAC e Storage Center (SC)/Compellent**, digite o nome de usuário e senha do dispositivo nos campos apropriados.
- Para **Software**, na lista **Tipo de software**, selecione o tipo de software e, em seguida, digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
- Para dispositivos de **Solução**, digite o nome de usuário e a senha do dispositivo nos campos apropriados.
- Para dispositivos de **Rede**, digite o nome de usuário, senha, cadeia de caracteres da comunidade, e habilite a senha do dispositivo nos campos apropriados.

NOTA: A string **Comunidade** é obrigatória apenas para os seguintes dispositivos de rede:

- Família PowerConnect série 28xx e X
- Cisco
- Controladores sem fio

NOTA: A senha de ativação é necessária somente quando o dispositivo de rede é configurado com uma senha de ativação.

- Para dispositivos **PeerStorage(PS)/EqualLogic**, digite o nome de usuário, senha e a cadeia de caracteres da comunidade do dispositivo nos campos apropriados.

NOTA: As credenciais não são necessárias para dispositivos PowerVault.

6. Clique em **Salvar**.

As Credenciais das contas são listadas na página **Gerenciar credenciais de conta**.

Conceitos relacionados

[Credenciais de contas](#) na página 90

Referências relacionadas

[Gerenciar credenciais de contas](#) na página 189

[Adicionar credenciais de conta](#) na página 189

Como editar credenciais de contas

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Você pode editar as Credenciais de contas com base na sua necessidade. Por exemplo, você precisa editar as Credenciais de contas sempre que houver uma alteração nas credenciais do tipo de dispositivo associado.

Etapas

1. Aponte para **DispositivosGerenciar credenciais** e clique em **Credenciais de conta**. A página **Gerenciar credenciais de conta** é exibida.

Manage Account Credentials

[Add Credentials](#) | [Edit](#) | [Delete](#)

	Name	Device type
<input type="checkbox"/>	IT	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Marketing	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Support	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Admin A	iDRAC
<input type="checkbox"/>	Admin B	Chassis

Figura 27. Página Gerenciar credenciais de conta

2. Selecione as Credenciais de contas que você deseja editar e clique em **Editar**. A janela **Editar credenciais de conta** é exibida.

3. Atualize as credenciais, conforme necessário.

NOTA: A edição do nome das Credenciais de contas só é possível se as Credenciais de contas não forem atribuídas a qualquer dispositivo.

4. Clique em **Atualizar**.

As Credenciais de contas estão atualizadas. Os dispositivos para os quais as Credenciais de contas são atribuídas são revalidadas.

Conceitos relacionados

[Credenciais de contas](#) na página 90

Referências relacionadas

[Gerenciar credenciais de contas](#) na página 189

[Editar credenciais de contas](#) na página 190

Como excluir credenciais da conta

Pré-requisitos

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

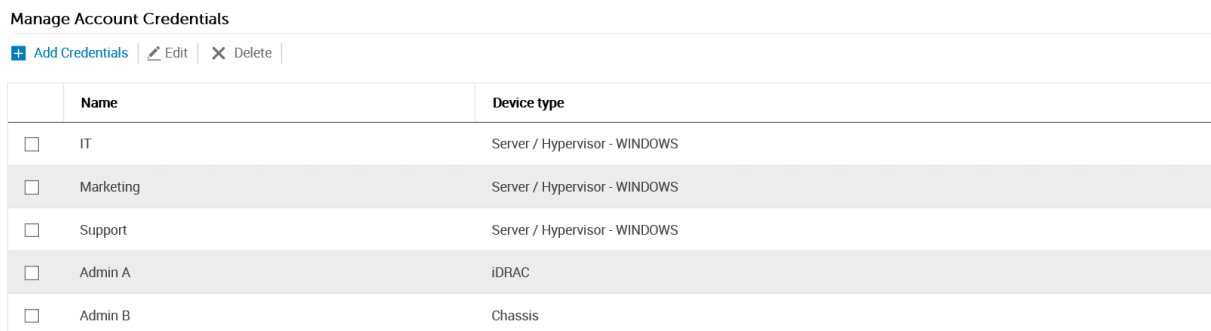
Sobre esta tarefa

Você pode excluir as Credenciais da conta com base na sua preferência.

NOTA: Você não pode excluir Credenciais da conta se elas estiverem atribuídas a um dispositivo.

Etapas

1. Aponte para **DispositivosGerenciar credenciais** e clique em **Credenciais de conta**.
A página **Gerenciar credenciais de conta** é exibida.



The screenshot shows the 'Manage Account Credentials' interface. At the top, there are buttons for 'Add Credentials', 'Edit', and 'Delete'. Below is a table with two columns: 'Name' and 'Device type'. Each row has a checkbox on the left.

	Name	Device type
<input type="checkbox"/>	IT	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Marketing	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Support	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Admin A	iDRAC
<input type="checkbox"/>	Admin B	Chassis

Figura 28. Página Gerenciar credenciais de conta

2. Selecione a Credencial da conta que você deseja excluir e clique em **Excluir**.

A janela **Excluir credencial da conta** é exibida.

3. Clique em **Sim**.

Conceitos relacionados

[Credenciais de contas](#) na página 90

Referências relacionadas

[Gerenciar credenciais de contas](#) na página 189

Perfis de credenciais

Um Perfil de credencial é uma coleta de Credenciais de contas de vários tipos de dispositivo. Os Perfis de credenciais permitem que você aplique um conjunto de credenciais em seus dispositivos, em vez de inserir as credenciais de cada dispositivo manualmente.

Referências relacionadas

[Gerenciar perfis de credenciais](#) na página 191

Tarefas relacionadas

[Como criar perfis de credenciais](#) na página 94

[Como atribuir um perfil de credencial](#) na página 95

[Como editar perfil de credenciais](#) na página 96

[Como excluir um perfil de credencial](#) na página 97

Como criar perfis de credenciais

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

A criação de um Perfil de credencial permite atribuir credenciais aos seus dispositivos.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** > **Gerenciar credenciais** e clique em **Perfis de credenciais**.
A página **Gerenciar perfis de credenciais** é exibida.



Figura 29. Janela Gerenciar perfis de credenciais

2. Clique em **Criar perfil**.
A janela **Criar perfil de credenciais** é exibida.

Create Credential Profile ? x

Select the account credentials to include in this profile.

Name

Include	Device type	Account Credentials
<input type="checkbox"/>	Chassis	Select ▼
<input type="checkbox"/>	Fluid File System (Fluid FS)	Not available
<input type="checkbox"/>	iDRAC	Select ▼
<input type="checkbox"/>	Networking	Not available
<input type="checkbox"/>	PeerStorage(PS) / Equallogic	Not available
<input type="checkbox"/>	PowerVault	Not applicable
+ Server / Hypervisor		
+ Software		
+ Solution		
<input type="checkbox"/>	Storage Center (SC) / Compellent	Not available

[Add account credentials](#)

Figura 30. Janela Criar perfil de credencial

- Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o Perfil de credencial.
- Selecione o tipo de dispositivo que você deseja incluir no perfil.
Para **Servidor / Hipervisor**, **Software** e **Solução**, clique em + para expandir a lista de tipos de dispositivos.
A lista **Credenciais da conta** está ativada para seleção.
- Na lista **Credenciais da conta**, selecione as Credenciais da conta que você deseja atribuir ao tipo de dispositivo.
NOTA: A lista **Credenciais da conta** exibe a opção **Não disponível** se você não criou uma **Credencial de conta** para o tipo de dispositivo. Para criar uma conta de credencial, clique em **Adicionar nova conta**. Para obter mais informações sobre como criar **Credenciais da conta**, consulte [Como adicionar credenciais da conta](#).
- Repita as etapas 4 e 5 para cada tipo de dispositivo que você quer incluir no Perfil de credencial.
- Clique em **Salvar**.
O Perfil de credencial é listado na página **Gerenciar perfis de credenciais**.

Conceitos relacionados

[Perfis de credenciais](#) na página 94

Referências relacionadas

[Gerenciar perfis de credenciais](#) na página 191
[Adicionar perfil de credencial](#) na página 192

Como atribuir um perfil de credencial

Pré-requisitos

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione um ou mais dispositivos e, na lista **Atribuir perfil de credencial**, selecione um Perfil de credencial.
O Perfil de credencial é atribuído aos dispositivos selecionados. Os dispositivos para os quais o Perfil de credencial é atribuído são revalidados.

Conceitos relacionados

[Perfis de credenciais](#) na página 94

Referências relacionadas

[Gerenciar perfis de credenciais](#) na página 191

Como editar perfil de credenciais

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Você pode atualizar as credenciais de um perfil com base na sua necessidade. Por exemplo, você pode editar o Perfil de credencial para adicionar uma nova Credencial de conta ou alterar as Credenciais da conta para um tipo de dispositivo.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** > **Gerenciar credenciais** e clique em **Perfis de credenciais**.
A página **Gerenciar perfis de credenciais** é exibida.

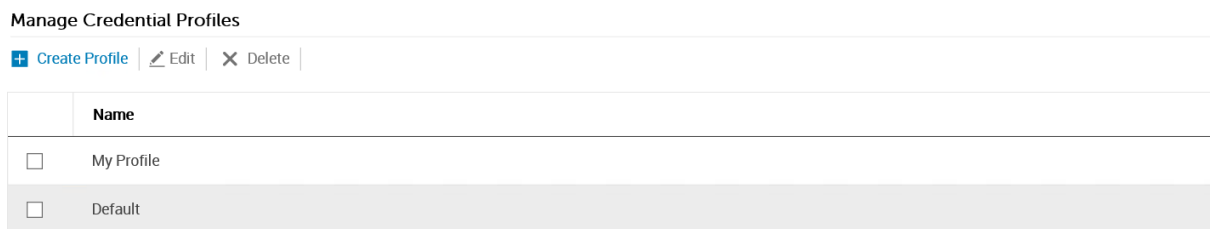


Figura 31. Janela Gerenciar perfis de credenciais

2. Selecione um Perfil de credencial que você deseja editar e clique em **Editar**.
A janela **Editar perfil de credenciais** é exibida.
3. Selecione o tipo de dispositivo para o qual você deseja editar as Credenciais da conta.
A lista **Credenciais da conta** está ativada para seleção.
4. Na lista **Credenciais da conta**, selecione as Credenciais da conta que você deseja atribuir ao tipo de dispositivo.
5. Clique em **Atualizar**.
O Perfil de credencial está atualizado. Os dispositivos para os quais o Perfil de credencial é atribuído são revalidados.

Conceitos relacionados

[Perfis de credenciais](#) na página 94

Referências relacionadas

[Gerenciar perfis de credenciais](#) na página 191

[Editar perfil de credenciais](#) na página 192

Como excluir um perfil de credencial

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Você pode excluir um Perfil de credencial com base na sua preferência.

NOTA: Você não pode excluir um Perfil de credencial se ele estiver atribuído a um dispositivo.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos > Gerenciar credenciais** e clique em **Perfis de credenciais**.
A página **Gerenciar perfis de credenciais** é exibida.



Figura 32. Janela Gerenciar perfis de credenciais

2. Selecione o Perfil de credencial que você deseja excluir e clique em **Excluir**.
A janela **Excluir perfil de credenciais** é exibida.
3. Clique em **Sim**.

Conceitos relacionados

[Perfis de credenciais](#) na página 94

Referências relacionadas

[Gerenciar perfis de credenciais](#) na página 191

Como manter a funcionalidade do SupportAssist Enterprise

As alterações que ocorrem na configuração de TI da sua empresa durante um período podem necessitar de configuração ou atualizações no SupportAssist Enterprise. Para manter a capacidade do SupportAssist Enterprise durante um período de tempo para todos os seus dispositivos, pode ser necessário que você:

- Habilite o monitoramento dos dispositivos. Consulte [Como habilitar ou desabilitar o monitoramento de um dispositivo](#).
- Edite as credenciais (nome de usuário e senha) de um dispositivo, caso as credenciais do dispositivo tenham sido alteradas devido à política de segurança da sua empresa ou por outros motivos. Consulte [Como editar as credenciais de dispositivos](#) ou [Como editar credenciais de contas](#).
- Instalar ou atualizar componentes dependentes, como o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Consulte [Como instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#).
- Configurar as definições de SNMP de um dispositivo. Consulte [Como configurar as definições do SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).
- Atualizar as informações de contato primárias ou secundárias, se houver uma alteração nas informações de contato. Consulte [Visualização e atualização das informações de contato](#).
- Verificar as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise, se aplicável. Consulte [Configuração das definições do servidor proxy](#).
- Atualizar as definições do servidor SMTP (servidor de e-mail) no SupportAssist Enterprise, se aplicável. Consulte [Configuração das definições do servidor SMTP](#).
- Realizar o teste de conectividade para assegurar que o SupportAssist Enterprise é capaz de se conectar a todos os recursos de rede dependentes. Consulte [Teste de conectividade](#).
- Realizar o teste de criação de caso para verificar a capacidade de criação automática de casos do SupportAssist Enterprise. Consulte [Como testar a funcionalidade de criação de caso](#).
- Limpar o registro de eventos do sistema de um servidor. Consulte [Como limpar o log de evento do sistema \(SEL\)](#).
- Fazer upgrade ou atualizar o SupportAssist Enterprise. Consulte [Atualização automática](#).

Você pode apagar um dispositivo, se não quiser que o SupportAssist Enterprise monitore o dispositivo ou por outros motivos. Consulte [Como apagar um dispositivo](#).

Tópicos:

- [Como ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo](#)
- [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#)
- [Como ajustar as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#)
- [Como visualizar e atualizar as informações de contato](#)
- [Como ajustar as configurações do servidor proxy](#)
- [Teste de conectividade](#)
- [Como testar a funcionalidade de criação de caso](#)
- [Como limpar o log de evento do sistema \(SEL\)](#)
- [Atualização automática](#)
- [Como apagar um dispositivo](#)
- [Adesão ou renúncia aos e-mails com relatórios de recomendações do ProSupport Plus](#)

Como ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Para os dispositivos que o SupportAssist Enterprise pode monitorar, você pode ativar o monitoramento durante a adição do dispositivo. Dependendo de sua necessidade, você pode também ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo a qualquer momento acessando a página **Dispositivos**. Para que o SupportAssist Enterprise crie automaticamente um caso de suporte quando ocorre um problema de hardware em um dispositivo, o monitoramento precisa estar ativado para esse dispositivo.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**. A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo para o qual você deseja ativar ou desativar o monitoramento. O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página **Dispositivos**.
3. Em **Monitoramento**, selecione **Ativar** ou **Desativar**, dependendo de sua necessidade.

The screenshot shows the 'Dispositivos' page in SupportAssist Enterprise. At the top, there's a search bar and a 'Search by' dropdown set to 'Name / IP Address'. Below that are action buttons: '+ Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection purpose' dropdown is set to 'Select'. There's also an 'Assign Credential Profile' dropdown and a 'Refresh' button. The main table has columns for 'Name / IP Address', 'Model', and 'Status'. The 'Server 1' row is selected. To the right, a detailed view for 'PowerEdge T710' is shown, with the 'Monitoring' section highlighted in red, showing 'Enable' selected.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge T710

Tasks: Select Task

Status: Connected

Display Name: Server 1

Hostname / IP Address: 100.96.20.210

Service Tag: HKNK82S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge T710

Operating System: VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring: Enable Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017

Duplicate

Figura 33. Ativar ou desativar a opção de monitoramento

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

Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) na página 136 e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.

Sobre esta tarefa

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

NOTA: A versão recomendada pelo SupportAssist Enterprise do OMSA pode variar dependendo da geração do servidor PowerEdge e do sistema operacional em execução no servidor. Para obter informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 1.1* em <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

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

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o servidor no qual você deseja instalar ou atualizar o OMSA.
O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página **Dispositivos**.
3. Na lista **Tarefas**, selecione **Instalar/Atualizar o OMSA**.

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

The screenshot displays the OMSA interface. On the left, a table lists several devices with their names, IP addresses, models, and status. The 'RAC1' device, a PowerEdge M830, is selected. On the right, a detailed view of the 'RAC1' device is shown, including its tasks, status, and configuration details. A dropdown menu is open over the 'Tasks' section, highlighting the 'Install / Upgrade OMSA' option.

Name / IP Address	Model	Status	Time
CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/> RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Tasks menu for PowerEdge M830:

- Select Task
- Clear System Event Log
- Check for Cases
- Maintenance Mode
- Enable
- Dependencies
- Install / Upgrade OMSA**
- Configure SNMP

Figura 34. Opção Instalar / Atualizar OMSA

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

Referências relacionadas

[Suporte para instalar ou atualizar o OMSA automaticamente](#) na página 146

Como ajustar as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) na página 136 e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.

Sobre esta tarefa

Configurar parâmetros do SNMP define o destino do alerta de um dispositivo e garante que os alertas do dispositivo sejam encaminhados para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado. Se as configurações do SNMP de um dispositivo não estiverem definidas, a coluna de status na página **Dispositivos** exibirá uma mensagem apropriada. Você pode usar a opção **Configurar SNMP** para configurar automaticamente as configurações do SNMP de um dispositivo.

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

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo no qual você deseja ajustar as configurações de SNMP.

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

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

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

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. At the top, there is a search bar with 'Name / IP Address' selected. Below the search bar are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection purpose' dropdown is set to 'Select'. There is also an 'Assign Credential Profile' dropdown and a 'Refresh' button.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

The right-hand pane shows details for a 'PowerEdge M830' server. It includes fields for 'Status', 'Display Name', 'Hostname / IP Address', 'Service Tag', 'Device Type', 'Model', 'Operating System', 'Monitoring', 'Revalidate', 'Collections', and 'Next Scheduled Collection'. A 'Tasks' menu is open, showing options like 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', 'Dependencies', 'Install / Upgrade OMSA', and 'Configure SNMP' (highlighted with a red box). A 'Duplicate' button is at the bottom.

Figura 35. Opção Configurar SNMP

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

Referências relacionadas

Suporte para ajuste automático das configurações de SNMP na página 147

Como visualizar e atualizar as informações de contato

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

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) na página 136 e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Informações de contato**.
A página **Informações de contato** é exibida.
2. Selecione o tipo de contato:
 - **Primário**
 - **Secundário**
3. Na seção Detalhes de contato:
 - a. Digite ou edite o primeiro nome, sobrenome, número de telefone, número de telefone alternativo, e endereço de e-mail.
 - b. Selecione o método preferencial para contato.
 - c. Selecione as horas preferenciais para contato.
 - d. Selecione o fuso horário.
4. Na seção **Expedição de peças (opcional)**:

- a. Digite ou edite o endereço para entrega e a cidade.
 - b. Selecione o país.
 - c. Digite ou edite o estado/província/região e o código postal.
 - d. Somente para o Brasil: digite os números de CNPJ e IE.
5. Clique em **Aplicar**.

Como ajustar as configurações do servidor proxy

Se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, você deverá verificar se as configurações de proxy no SupportAssist Enterprise estão definidas. Você precisa também verificar se as configurações do servidor proxy estão atualizadas no SupportAssist Enterprise, sempre que as configurações do servidor proxy forem alteradas.

Pré-requisitos

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

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Configurações de proxy**.
A página **Configurações de proxy** é exibida.

2. Selecione **Usar servidor proxy**.

NOTA: O SupportAssist Enterprise é compatível com Windows NT LAN Manager (NTLM), além de protocolos básicos de autenticação de proxy.

3. Digite o nome do host ou o endereço IP e o número da porta do servidor proxy nos campos apropriados.

NOTA: Se o nome de usuário e senha solicitados para a conexão ao servidor proxy não forem fornecidos, o SupportAssist Enterprise conecta-se ao servidor proxy como usuário anônimo.

4. Se forem necessários um nome de usuário e uma senha para a conexão ao servidor proxy, selecione **Requer autenticação** e, em seguida, digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.

5. Na caixa de texto **Lista de exclusões de proxy**, digite o intervalo de endereços IP ou a variedade de dispositivos aos quais o SupportAssist Enterprise precisa se comunicar diretamente e não por meio do servidor proxy. O endereço IP dos dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https deve ser incluído na lista de exclusões de proxy. Exemplos de dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https incluem iDRAC, matrizes de armazenamento Compellent, VMware ESX e ESXi e Série XC de dispositivos hiperconvergedos para escala na Web.

NOTA: Você pode digitar um ou mais intervalos de endereços IP como valores separados por ponto e vírgula. Por exemplo, 10.49.*.*; 10.49.18.*.*.*.100.10

Você pode digitar os intervalos de endereços IP nos seguintes formatos:

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

Os seguintes formatos de intervalos de endereços IP não são suportados:

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

6. Clique em **Aplicar**.

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

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

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

Referências relacionadas

[Configurações do proxy](#) na página 201

Teste de conectividade

A página **Teste de conectividade da rede** permite que você verifique e teste o status de conectividade para recursos que afetam a funcionalidade do SupportAssist Enterprise. Você pode utilizar os testes de conectividade para verificar se o SupportAssist Empresa consegue se conectar com êxito aos seguintes recursos:

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

<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	

[Test Connectivity](#)

Figura 36. Página Teste de conectividade de rede

NOTA: O teste de conectividade de rede não verifica o seguinte:

- **Portas usadas pelo SupportAssist Enterprise**
- **Conectividade com a Internet do servidor em que o Remote Collector está configurado**

Por padrão, o SupportAssist Enterprise testa automaticamente a conectividade com os recursos dependentes todos os dias às 23h. (hora igual à do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado) e exibe o resultado na coluna **Status**. Se houver um problema de conectividade com um recurso dependente, um e-mail de status será enviado para os contatos primário e secundário do SupportAssist Enterprise.

NOTA: Você pode receber o e-mail de status de conectividade apenas se tiver configurado os detalhes do servidor SMTP (servidor de e-mail) utilizado por sua empresa no SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuração das definições do servidor SMTP](#).

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

Como visualizar o status de conectividade

Etapas


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

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

Como realizar o teste de conectividade

Etapas

1. Na área do cabeçalho do SupportAssist Enterprise, aponte para o link **nome de usuário** e clique em **Teste de conectividade de rede**.
A página **Teste de conectividade de rede** é exibida.
2. Selecione os testes que deseja realizar.
3. Clique em **Testar conectividade**.

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


Referências relacionadas

[Teste de conectividade de rede](#) na página 205

Como testar a funcionalidade de criação de caso

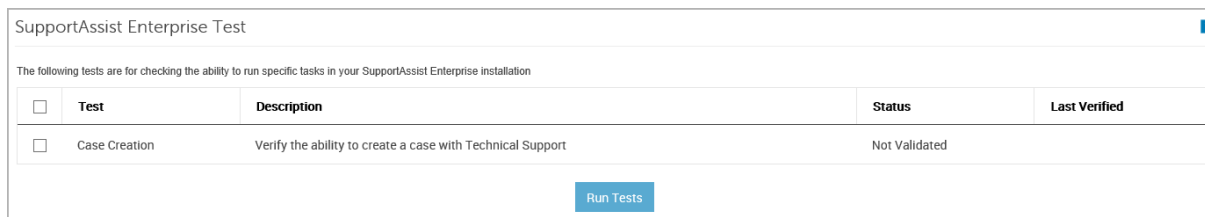
Sobre esta tarefa

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

 **NOTA: O email de notificação de alerta de criação de caso só será enviado se as configurações do servidor SMTP (servidor de email) estiverem definidas no SupportAssist. Consulte [Configuração das definições do servidor SMTP](#).**

Etapas


1. Na área do cabeçalho do SupportAssist Enterprise, aponte para o link **nome de usuário** e clique em **Teste do SupportAssist Enterprise**.
A página **Teste do SupportAssist Enterprise** é exibida.
2. Marque a caixa de seleção para o teste de **Criação de caso**.



<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	

Figura 37. Testando criação de caso

3. Clique em **Executar testes**.

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

Referências relacionadas

[Teste do SupportAssist Enterprise](#) na página 206

Como limpar o log de evento do sistema (SEL)

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

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

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

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o servidor no qual você deseja apagar o log de eventos do sistema.

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

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there's a search bar and a table of devices. The table has columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The device 'RAC1' (PowerEdge M830) is selected. To the right, a detailed view of the selected device is shown, including a 'Tasks' panel where 'Clear System Event Log' is highlighted.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Tasks panel for PowerEdge M830:

- Select Task
- Clear System Event Log
- Check for Cases
- Maintenance Mode
 - Enable
- Dependencies
 - Install / Upgrade OMSA
 - Configure SNMP

Figura 38. Opção Limpar log de evento do sistema

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

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

Enquanto o SEL é apagado de um dispositivo, o dispositivo exibe um status **L** **Limpando o log de evento do sistema** no

SupportAssist Enterprise. Depois que o SEL é apagado com sucesso, o dispositivo exibe um status **✓** **Log de evento do sistema apagado**.

Atualização automática

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

- Atualização do **Aplicativo SupportAssist Enterprise** — Atualiza o aplicativo SupportAssist Enterprise com recursos adicionais, suporte de protocolo, aprimoramentos de usabilidade e patches para corrigir problemas existentes.

- Atualização de **Arquivos de políticas** — Define o manuseio de alertas e a criação de casos do SupportAssist Enterprise. Instalando esta atualização, o SupportAssist Enterprise otimizará o gerenciamento de casos segundo as definições mais recentes da Dell.
- Atualização dos **Arquivos de suporte ao produto** — Define os dispositivos e sistemas operacionais da Dell que são compatíveis com o SupportAssist Enterprise. Instalando esta atualização, o SupportAssist Empresa será capaz de se conectar e de coletar informações do sistema de mais modelos de dispositivos.

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

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

O aplicativo SupportAssist Enterprise verifica se há atualizações disponíveis todas as segundas-feiras às 11h (data e horário do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado):

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

NOTA: Depois que as atualizações são baixadas e instaladas, é exibida uma mensagem de atualização bem-sucedida. Para visualizar e usar as atualizações e os aprimoramentos mais recentes, você deve atualizar a interface de usuário do SupportAssist Enterprise.

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

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

Como ativar ou desativar atualizações automáticas

Habilitar atualizações automáticas garante que o SupportAssist Enterprise seja atualizado automaticamente sempre que houver atualizações disponíveis.

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) na página 136 e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
A página **Preferências** é exibida.
2. Em **Atualizar automaticamente os seguintes recursos a seguir no SupportAssist Enterprise**, selecione ou cancele a seleção das opções que deseja habilitar e desabilitar.
3. Clique em **Aplicar**.

Referências relacionadas

[Preferências](#) na página 202

Como apagar um dispositivo

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) na página 136 e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.

Sobre esta tarefa

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

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

NOTA: Os dispositivos que são inventariados e adicionados no SupportAssist Enterprise por meio de um adaptador não podem ser excluídos. Esses dispositivos são excluídos automaticamente do SupportAssist Enterprise quando o adaptador é excluído ou quando os dispositivos são removidos do console de gerenciamento de sistemas.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo que deseja apagar.
3. Clique em **Excluir**.

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there's a search bar and a 'Delete' button highlighted with a red box. Below is a table of devices:

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

On the right, a detailed view for 'PowerEdge M830' is shown, including tasks, status, and a 'Duplicate' button. A dropdown menu is open over the 'RAC1' row, listing tasks like 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', 'Enable', and 'Dependencies'.

Figura 39. Opção Excluir

A janela **Confirmar exclusão de dispositivo** é exibida.

4. Clique em **Sim**.
O dispositivo é excluído da página **Dispositivos**.

NOTA: Quando um dispositivo é excluído, as credenciais do dispositivo são excluídas imediatamente do SupportAssist Enterprise. No entanto, as informações do sistema coletadas a partir do dispositivo não são excluídas até que a tarefa de limpeza de coletas exclua as informações do sistema coletadas. A tarefa de limpeza de coletas somente exclui as coletas de informações do sistema com 30 dias ou mais antigas e as coletas mais antigas que as últimas cinco coletas nos últimos 30 dias.

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

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários](#).
- É necessário concluir o registro do SupportAssist.
- O sistema local precisa ter conectividade com a Internet para enviar as informações do sistema coletadas para a Dell.

Sobre esta tarefa

Os relatórios de recomendações do ProSupport Plus fornecem uma avaliação geral da integridade dos seus dispositivos, comparando o BIOS, firmware e drivers de dispositivos selecionados com as versões recomendadas pela Dell. Com o SupportAssist Enterprise, você tem a opção de aceitar ou recusar o recebimento de relatórios de recomendações do Dell ProSupport Plus por e-mail. Ao aceitar o recebimento de relatórios de recomendações do ProSupport Plus, você receberá o relatório uma vez por mês.

- ⓘ **NOTA:** Os relatórios de recomendações do ProSupport Plus são aplicáveis apenas para dispositivos com um contrato de serviço ativo do ProSupport Plus, ProSupport Flex para Data Center ou ProSupport One para Data Center.
- ⓘ **NOTA:** Os relatórios de recomendações dependem das informações do sistema que são coletadas e enviadas para a Dell periodicamente. Portanto, você precisa garantir que a coleta periódica de informações do sistema esteja ativada no SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como ativar a coleta periódica de informações do sistema, consulte [Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos](#).

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
A página **Preferências** é exibida.
2. Em **Configurações do relatório de recomendações**, marque ou desmarque a opção **Receber relatórios de recomendações automaticamente por e-mail** para aceitar ou recusar o recebimento de relatórios de recomendações do ProSupport Plus por e-mail.
ⓘ **NOTA:** Por padrão, a opção **Receber relatórios de recomendações automaticamente por e-mail** é selecionada.
3. Clique em **Aplicar**.

Como configurar notificações por e-mail

Por padrão, o SupportAssist Enterprise é configurado para enviar uma notificação por e-mail quando um caso de suporte é criado automaticamente. O SupportAssist Enterprise também pode enviar notificações por e-mail sobre modo de manutenção, status do dispositivo, e status da conectividade de rede, se as definições do servidor SMTP (servidor de e-mail) estiverem configuradas. Dependendo da sua preferência, você pode ajustar as seguintes configurações de notificações por e-mail:

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

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

Tópicos:

- [Como ajustar as configurações de notificação por e-mail](#)
- [Como ajustar as configurações do servidor SMTP](#)
- [Tipos de notificações por e-mail](#)

Como ajustar as configurações de notificação por e-mail

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

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

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
A página **Preferências** é exibida.
2. Para receber notificações por e-mail quando um novo caso de suporte é aberto, em **Configurações de e-mail**, selecione **Receber notificação por e-mail quando um novo caso de suporte é aberto**.

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

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

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

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

4. Clique em **Aplicar**.

Referências relacionadas

[Preferências](#) na página 202

Como ajustar as configurações do servidor SMTP

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) na página 136 e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.

Sobre esta tarefa

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

NOTA: Você não receberá determinados e-mails de notificação de status do dispositivo e status de conectividade nos seguintes cenários:

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

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Configurações do SMTP**.
A página **Configurações do SMTP** é exibida.
2. Selecione **Usar servidor SMTP**.
3. Digite o nome do host ou o endereço IP e o número da porta do servidor SMTP nos campos apropriados.
4. Se o servidor SMTP precisar de autenticação para envio de e-mails, selecione **Requer autenticação**.
5. Digite o nome de usuário e senha nos campos correspondentes.
6. Para enviar e-mails de notificação de forma segura, selecione **Usar SSL**.
7. Clique em **Aplicar**.

Referências relacionadas

[Configurações de SMTP](#) na página 205

Tipos de notificações por e-mail

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

Tabela 17. Tipos de notificações por e-mail

Tipo de notificação por e-mail	Quando a notificação por e-mail é enviada	Origem da notificação por e-mail
E-mail de confirmação de registro e boas vindas	Após o registro do SupportAssist Enterprise ser concluído com êxito.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell
Caso criado	Após a detecção de um problema de hardware e criação de um caso de suporte.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell
Não foi possível criar um caso	Após a detecção de um problema de hardware, mas não foi possível criar um caso de suporte por causa de dificuldades técnicas.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell

Tabela 17. Tipos de notificações por e-mail(continuação)

Tipo de notificação por e-mail	Quando a notificação por e-mail é enviada	Origem da notificação por e-mail
Não foi possível coletar informações do sistema	Após a criação automática de um caso de suporte para um dispositivo, mas o SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar informações do sistema do dispositivo.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell
Não foi possível enviar as informações do sistema coletadas para a Dell	Após a criação automática de um caso de suporte para um dispositivo, mas o SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do dispositivo para a Dell.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell
Notificação de inatividade	Se o SupportAssist Enterprise não estiver monitorando nenhum dispositivo e nenhum dispositivo tiver sido adicionado nos últimos 30 dias.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell
Alerta de teste de conectividade	Às 23:00 de todos os dias (date e horário do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado). ⓘ NOTA: A notificação de alerta do teste de conectividade só é enviada se for detectado um problema com a conectividade a recursos dependentes.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Modo de manutenção automática	Se uma tempestade de alertas recebida de um dispositivo fizer com que o SupportAssist Enterprise coloque automaticamente o dispositivo no modo de manutenção.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Alerta de status do dispositivo	Às 23:00 de todos os dias (date e horário do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado). Se menos de 10 dispositivos tiverem problemas, o e-mail incluirá detalhes dos problemas e as possíveis etapas de resolução. Se houver mais de 10 dispositivos com problemas, o e-mail incluirá apenas um resumo dos problemas. ⓘ NOTA: A notificação de alerta do dispositivo é enviada apenas se houver um problema (aviso ou status de erro) com a instalação ou configuração dos dispositivos.	Aplicativo SupportAssist Enterprise

ⓘ NOTA: As notificações por e-mail originárias do servidor do SupportAssist hospedado pela Dell só poderão ser recebidas se a opção **Receber notificações por e-mail** quando for aberto um novo caso de suporte for selecionada. Consulte [Configuração das definições das notificações por e-mail](#).

ⓘ NOTA: As notificações por e-mail originárias do aplicativo do SupportAssist Enterprise só podem ser revisadas se as definições do servidor SMTP (servidor de e-mail) estiverem configuradas no SupportAssist. Consulte [Configuração das definições do servidor SMTP](#).

Como ajustar as configurações de coleta

Por padrão, quando a inscrição for concluída, o SupportAssist Enterprise coletará automaticamente as informações do sistema de todos os dispositivos em intervalos regulares. O SupportAssist Enterprise também coleta informações do sistema automaticamente a partir de um dispositivo quando um caso de suporte for criado para um problema com o dispositivo. Dependendo da sua preferência, você pode ajustar as seguintes configurações de coleta:

- Desative a coleta automática de informações do sistema de dispositivos quando um caso de suporte é criado ou atualizado. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta automática de informações do sistema na criação de caso](#).
- Desative a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos](#).
- Desative a coleta de informações de identidade de todos os dispositivos. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta de informações de identidade](#).
- Desative a coleta de informações de software e do log do sistema de todos os dispositivos. Consulte [Como ativar ou desativar a coleta de informações de software e do log do sistema](#).
- Ativar ou desativar o upload automático de coletas. Consulte [Como desativar o upload automático de coletas](#).

Tópicos:

- [Pré-requisitos para coleta de informações do sistema](#)
- [Como ativar ou desativar a coleta automática de informações do sistema na criação de caso](#)
- [Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos](#)
- [Como ativar ou desativar a coleta de informações de identidade](#)
- [Como ativar ou desativar a coleta de informações de software e do log do sistema](#)
- [Como ativar ou desativar o upload automático de coletas](#)

Pré-requisitos para coleta de informações do sistema

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

- O sistema local (servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado) precisa ter espaço suficiente no disco rígido para salvar as informações coletadas sobre o sistema. Para obter informações sobre os requisitos de espaço no disco rígido, consulte [Requisitos de hardware](#).
- Para coletar informações do sistema de dispositivos remotos, os dispositivos precisam estar ao alcance do sistema local. Se o dispositivo remoto estiver associado a um Remote Collector, o dispositivo remoto deverá ser acessado a partir do servidor em que o Remote Collector está configurado.
- O sistema local e os dispositivos remotos (dispositivos que você adicionou no SupportAssist Enterprise) precisam atender aos requisitos da porta de rede. Para obter informações sobre os requisitos de porta de rede, consulte [Requisitos de rede](#).
- Se você adicionou um servidor no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP ou nome do host do sistema operacional (monitoramento baseado no agente):
 - O servidor deve, preferencialmente, ter o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) instalado.
 - Se o servidor estiver executando um sistema operacional Windows:
 - As credenciais do dispositivo que você inseriu no SupportAssist Enterprise devem ter privilégios administrativos.
 - As credenciais do dispositivo precisam ter privilégios necessários para a comunicação com a Instrumentação de Gerenciamento do Windows (WMI). Para obter informações sobre a comunicação com a WMI, consulte a documentação técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Como proteger uma conexão remota da WMI) no site msdn.microsoft.com.
 - Se o servidor estiver executando um sistema operacional Linux:
 - As credenciais do dispositivo que você inseriu no SupportAssist Enterprise devem ter privilégios administrativos.
 - Se você digitou as credenciais de um usuário sudo, esse usuário precisa estar configurado para o SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como configurar o usuário sudo, consulte [Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - Nenhum recurso (compartilhamento de rede, unidade ou imagem ISO) deve ser montado na pasta /tmp.

- Se o OMSA estiver instalado no dispositivo, a versão mais recente do OpenSSL também deve estar instalada no dispositivo. Para mais informações sobre o OpenSSL, consulte a solução para a *vulnerabilidade de CCS injection do OpenSSL (CVE-2014-0224)* disponível no site de suporte do sistema operacional.

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

- Se você adicionou um servidor no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do iDRAC (monitoramento sem agente), as credenciais do iDRAC que você inseriu precisam ter privilégios de administrador.
- O sistema local precisa ter conectividade com a Internet para enviar as informações do sistema coletadas para a Dell.
- Para coletar informações do sistema apenas do ESX e do ESXi, certifique-se de que SFCBD e CIMOM estejam ativados.

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

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) na página 136 e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.

Sobre esta tarefa

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

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

Etapas

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

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

3. Clique em **Aplicar**.

Referências relacionadas

[Preferências](#) na página 202

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

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) na página 136 e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.

Sobre esta tarefa

Por padrão, o SupportAssist Enterprise começa a coletar as informações do sistema de todos os dispositivos monitorados em intervalos regulares e os envia de forma segura à Dell. A hora de início da coleta é às 23h de em um dia determinado aleatoriamente de cada mês. Se necessário, você pode ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos monitorados de acordo com a sua preferência.

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

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
A página **Preferências** é exibida.
2. Em **Coletar automaticamente informações sobre o estado do sistema**, dependendo de sua necessidade, marque ou desmarque a opção **A partir do dia N de cada mês, às 23h**.
3. Clique em **Aplicar**.

Referências relacionadas

[Preferências](#) na página 202

Como ativar ou desativar a coleta de informações de identidade

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) na página 136 e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.

Sobre esta tarefa

As informações do sistema que são coletadas pelo SupportAssist Enterprise incluem informações de identidade (PII) como, por exemplo, o instantâneo de configuração completa de sistemas, hosts e dispositivos de rede que podem conter identificação de host e dados de configuração de rede. Na maioria dos casos, uma parcela ou todos esses dados é necessária para diagnosticar os problemas corretamente. Se a política de segurança de sua empresa restringir o envio de dados de identidade para fora da rede da empresa, você pode configurar o SupportAssist Enterprise para filtrar esses dados de serem coletados e enviados para a Dell.

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

- Nome de host
- Endereço IP
- Máscara de sub-rede
- Gateway padrão
- Endereço MAC
- Servidor DHCP
- Servidor DNS
- Processos
- Variáveis de ambiente
- Registro
- Logs
- Dados iSCSI
- Dados de Fibre Channel — World Wide Name (WWN) do host e WWN da porta

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

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

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
A página **Preferências** é exibida.

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

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

NOTA: Se você desmarcar a opção **Incluir informações de identidade nos dados enviados à Dell**, as configurações para coleta de logs, dados de diagnóstico e dados de suporte serão desativadas automaticamente. Portanto, as coletas que são enviadas para a Dell de seus dispositivos não incluem determinadas categorias de dados.

NOTA: Se você tiver desabilitado a coleta de informações de identidade nos dispositivos, as informações de identidade, como nome do host, endereço IP, e assim por diante, serão substituídas por valores tokenizados nas informações do sistema coletadas. Os valores tokenizados são representados como **TOKEN*n*** — por exemplo, **TOKEN0**, **TOKEN1** ou **TOKEN2**.

3. Clique em **Aplicar**.

Referências relacionadas

[Preferências](#) na página 202

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

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) na página 136 e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.

Sobre esta tarefa

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

Etapas

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

A página **Preferências** é exibida.

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

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

NOTA: Para obter informações sobre os logs coletados pelo SupportAssist Enterprise, consulte o documento *Itens reportáveis do SupportAssist Enterprise versão 4.0* em <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

3. Clique em **Aplicar**.

Como ativar ou desativar o upload automático de coletas

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Por padrão, as informações do estado do sistema são coletadas de seus dispositivos pelo SupportAssist Enterprise e enviadas para a Dell. Se necessário, você pode desativar o upload automático de coletas.

 **NOTA:** A configuração de upload automático não é aplicável a coletas de vários dispositivos.

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
A página **Preferências** é exibida.
2. Em **Fazer upload automaticamente**, dependendo de sua necessidade, marque ou desmarque a opção **Informações do estado do sistema coletadas de dispositivos para a Dell**.
3. Clique em **Aplicar**.

Como visualizar coletas

O SupportAssist Enterprise coleta informações do sistema de cada dispositivo que você adicionou e envia as informações com segurança à Dell. Normalmente, as informações do sistema são coletadas da seguinte maneira:

- Periodicamente - em intervalos regulares, dependendo da data de início predefinida da coleta especificada na página **Preferências**.
- Ao criar um caso — Quando um caso de suporte é criado para um problema que foi identificado pelo SupportAssist Enterprise.
- Manual (sob demanda) — Se solicitado pelo suporte técnico, você poderá iniciar a coleta de informações do sistema de um ou mais dispositivos a qualquer momento.

NOTA: Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta informações do sistema periodicamente e, durante a criação de casos, apenas quando o registro é concluído. Para obter mais informações sobre a inscrição, consulte [Inscrição no SupportAssist Enterprise](#).

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

As informações do sistema coletadas são salvas no servidor que hospeda o aplicativo que executa a tarefa de coleta. As tarefas de coleta executadas pelo SupportAssist Enterprise são salvas no servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado. As tarefas de coleta executadas por um Remote Collector são salvas no servidor no qual o Remote Collector está configurado. Você pode acessar as coletas que são executadas pelo SupportAssist Enterprise nas páginas **Dispositivos** ou **Coletas**. As informações do sistema disponíveis em uma coleta são exibidas no **Visualizador de configuração** que está disponível no SupportAssist Enterprise.

NOTA: As coletas que são executadas por um Remote Collector não podem ser visualizadas no SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como visualizar as coletas, consulte [Como visualizar coletas para dispositivos associados a um Remote Collector](#).

NOTA: Você só pode ver as últimas cinco coletas de informações do sistema por meio do Visualizador de configuração. Coletas de informações do sistema com 30 dias ou mais antigas e coletas mais antigas que as últimas cinco coletas nos últimos 30 dias são automaticamente removidas. A tarefa de remoção de coletas é executada automaticamente todos os dias às 22h (horário do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado).

NOTA: O Visualizador de configuração não suporta a visualização de informações do sistema coletadas a partir de dispositivos de armazenamento com Fluid File System (FluidFS).

NOTA: Para coleções de dispositivos que estão executando um sistema operacional com idioma diferente do inglês, o Visualizador de configuração talvez não mostre determinados atributos conforme esperado.

Tópicos:

- [Como visualizar uma coleta da página Dispositivos](#)
- [Como visualizar uma coleta da página Coletas](#)
- [Como refinar coletas com base em um intervalo de datas](#)
- [Visualizador de configurações](#)
- [Itens relatados em coletas periódicas de servidores](#)
- [Fazer download e visualizar uma coleta de vários dispositivos](#)
- [Visualizador de configuração de vários dispositivos](#)

Como visualizar uma coleta da página Dispositivos

Sobre esta tarefa

O painel de visão geral do dispositivo lista as coletas que foram executadas em um dispositivo específico. Você pode selecionar qualquer coleta que desejar visualizar na lista de coletas.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo cujas coletas você deseja visualizar.
O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página **Dispositivos**.
O campo **Coletas** exibe **Nenhuma coleta** nos seguintes cenários:
 - Nenhuma coleta foi realizada no dispositivo
 - O dispositivo está associado a um Remote Collector
3. Na lista **Coletas**, selecione uma data e uma hora para a coleta.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge M830

Tasks: Select Task

Status: Connected

Display Name: RAC1

Hostname / IP Address: 100.96.24.90

Service Tag: 854F862

Device Type: iDRAC

Model: PowerEdge M830

Operating System: CentOS Linux

Monitoring: Enable Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: Select collection

Next Scheduled Collection: Wed May 31 00:32:56 PDT 2017, Tue May 30 21:44:45 PDT 2017

Duplicate

Figura 40. Como selecionar uma coleta

Se o dispositivo for um servidor, o **Visualizador de configurações** será exibido em uma nova janela do navegador da Web. Para todos os outros tipos de dispositivos e coletas de vários dispositivos, você deverá salvar a coleta como um arquivo `.zip`. Para visualizar a coleta baixada, extraia o arquivo `.zip` e clique no arquivo `index.html`.

Como visualizar uma coleta da página Coletas

Sobre esta tarefa

A página **Coletas** lista todas as coletas que foram executadas com sucesso. Você pode selecionar qualquer coleta que desejar visualizar na lista de coletas. Você também pode identificar se a coleta é uma coleta de único dispositivo ou de vários dispositivos com base no nome da coleta.

- Os nomes das coletas de um único dispositivo têm o seguinte formato: `device name (collection type)`. Se o nome do dispositivo não estiver disponível, o nome da coleta terá o endereço IP ou o nome do host do dispositivo.
- Os nomes das coletas de vários dispositivos têm o seguinte formato: `SA_yyyy-mm-dd_unique identifier_collection name`

Etapas

1. Aponte para **Coletas** e clique em **Visualizar coletas**.
A página **Coletas** é exibida.
2. Selecione uma coleta que você deseja visualizar.

Collections Date Range: Search by Service Tag Search term

[Upload](#)

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Collection Purpose	Case Number	Upload Status
<input type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	SA_2017-05-31T002622210_Deployment1	05/31/2017	Deployment		✓ Success

Server 1 (Manual)

Upload Status Success

Date 05/31/2017 00:28

IP Address / Hostname	Service Tag	Collection Status
Server 1	HNKN82S	<input checked="" type="checkbox"/> Success

[View Collection](#)

Figura 41. Opção Exibir coleção

O painel de visão geral da coleta é exibido.

NOTA: As opções Visualizar coleta ou Fazer download de coleta estarão desabilitadas se a coleta foi executada por um Remote Collector.

- Clique em **Visualizar coleta** (para coletas de servidor) ou em **Fazer download de coleta** (para todos os outros tipos de dispositivos e coletas de vários dispositivos).
Se a coleta for de um servidor, o **Visualizador de configurações** será exibido em uma nova janela do navegador da Web. Para coletas de todos os outros tipos de dispositivos e coletas de vários dispositivos, faça download e salve a coleta como um arquivo .zip. Para visualizar a coleta baixada, extraia o arquivo .zip e clique no arquivo index.html.

Como refinar coletas com base em um intervalo de datas

Pré-requisitos

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

Etapas

- Aponte para **Coletas** e clique em **Visualizar coletas**.
A página **Coletas** é exibida.
- No filtro **Intervalo de datas**, selecione as datas de início e de término e, em seguida, clique em **Aplicar**.
As coleções no intervalo de datas selecionado são exibidas.

Visualizador de configurações

O **Visualizador de configuração** permite que você visualize as informações do sistema coletadas em seus dispositivos pelo SupportAssist Enterprise. A barra de título do **Visualizador de configuração** mostra a data da coleta e a etiqueta de serviço do dispositivo. As informações do sistema coletadas são exibidas no **Visualizador de configuração** em diversas categorias e subcategorias. Além disso, o **Visualizador de configuração** exibe uma categoria **Resumo**. Você pode selecionar a categoria **Resumo** para visualizar o seguinte:

- As configurações da coleta de informações do sistema no SupportAssist Enterprise no momento da coleta
- Resumo dos erros que foram detectados nas informações do sistema coletadas
- Informações resumidas sobre o dispositivo

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

Interface do usuário

Descrição

Painel esquerdo

Mostra as várias categorias e subcategorias de informações do sistema em um formato de árvore expandida. Uma categoria pode exibir um aviso ou ícone crítico para indicar o acúmulo do status da integridade de suas subcategorias. Quando você pode clicar em uma categoria, a categoria é expandida, permitindo que você visualize suas subcategorias. Você pode clicar em **Expandir todos** ou **Recolher todos** para expandir ou recolher rapidamente todas as categorias.

Divisor

É exibido entre os painéis esquerdo e direito. Você pode clicar e arrastar o divisor para a esquerda ou para a direita para aumentar ou diminuir a área visível do painel direito. Você pode também ocultar o painel esquerdo, se necessário. Para ocultar o painel esquerdo, clique no ícone < que é exibido na parte superior do divisor. Para visualizar o painel esquerdo novamente, clique no ícone > que é exibido na parte superior do divisor.

Painel direito

Exibe as informações do sistema disponíveis para a categoria ou subcategoria selecionadas no painel esquerdo. Este painel inclui uma trilha de navegação, na qual você pode clicar para navegar para trás na trilha atual.

SupportAssist Collection: 2016-05-26 | HFB2X02

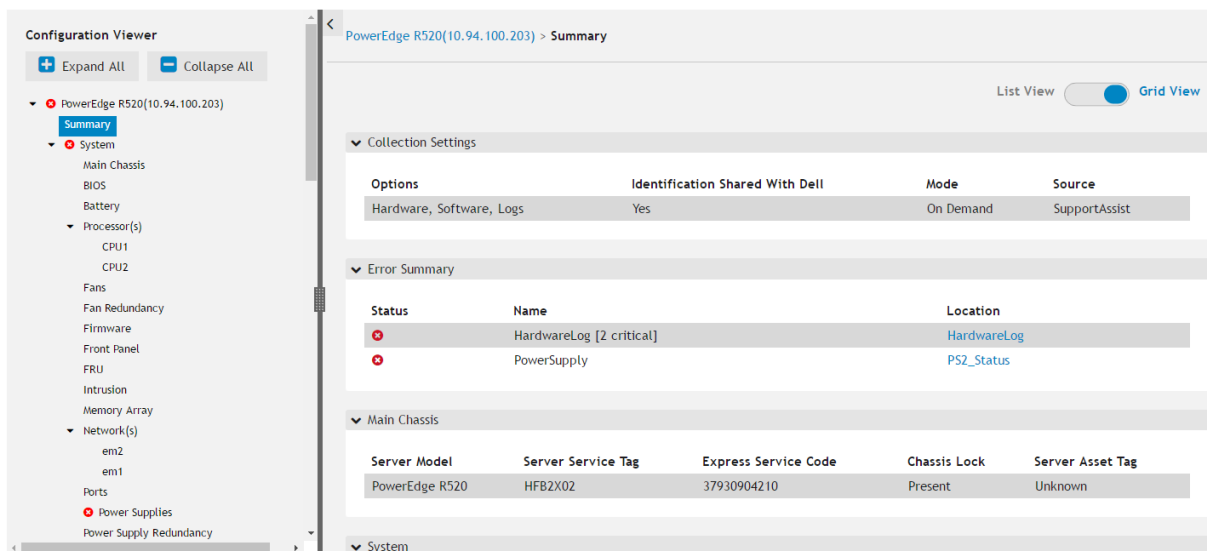


Figura 42. Visualizador de configuração

- NOTA:** Se você desativou a coleta de informações de identidade nos dispositivos, as informações de identidade, como nome do host, endereço IP, e assim por diante, serão substituídas por valores tokenizados nas informações do sistema coletadas. Os valores tokenizados são representados como TOKEN*n* — por exemplo, TOKEN0, TOKEN1 ou TOKEN2.
- NOTA:** Para obter uma lista de itens que podem ser relatados nas coletas de um servidor, consulte [Itens relatados nas coletas periódicas dos servidores](#).
- NOTA:** O Visualizador de configuração não suporta a visualização de informações do sistema coletadas a partir de dispositivos de armazenamento com Fluid File System (FluidFS).

Exibições dos dados

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

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

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

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

Tipos de registros

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

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

Itens relatados em coletas periódicas de servidores

Os itens relatados nas informações do sistema coletadas nos servidores variam, dependendo do seguinte:

- **Tipo de dispositivo** usado para adicionar o dispositivo ao SupportAssist Enterprise
- Tipo de coleta (manual, periódica, ou caso de suporte)

A tabela a seguir fornece um resumo dos itens relatados nas informações do sistema coletadas para uma coleta periódica dos servidores.

NOTA: As informações do sistema em uma coleta realizada devido à criação de casos de suporte e em uma coleta iniciada manualmente são mais detalhadas do que as informações do sistema coletadas em uma coleta periódica. Para obter a lista completa de itens que são coletados pelo SupportAssist Enterprise, consulte o documento *Itens reportáveis do SupportAssist Enterprise versão 1.1* em <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

NOTA: As informações do sistema extraídas de coletas periódicas permitem que a Dell forneça a você um insight sobre a configuração do ambiente de sua empresa com recomendações proativas de firmware e outros relatórios.

Tabela 18. Itens relatados em coletas periódicas de servidores

Itens relatados	Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor		Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo iDRAC
	O OMSA está instalado no dispositivo	O OMSA não está instalado no dispositivo	
Memória	✓	✗	✓
Matriz de memória	✓	✗	✓
Memory Operating Mode	✓	✗	✗
Redundância de memória	✓	✗	✗

Tabela 18. Itens relatados em coletas periódicas de servidores(continuação)

Itens relatados	Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor		Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo iDRAC
	O OMSA está instalado no dispositivo	O OMSA não está instalado no dispositivo	
Slot	✓	✗	✓
Controlador	✓	✗	✓
Conector	✓	✗	✗
Extensora para SSD PCIe	✓	✗	✓
Gabinete	✓	✗	✓
Disco de matriz	✓	✗	✓
Sensor de violação	✓	✗	✓
Log de hardware	✓	✗	✓
Chassi principal	✓	✗	✓
Informações adicionais	✓	✗	✓
Informações do gabinete modular	✓	✗	✓
Firmware	✓	✗	✓
Processador	✓	✗	✓
Ventilador	✓	✗	✓
Redundância do ventilador	✓	✗	✓
Temperatura	✓	✗	✓
Tensão	✓	✗	✓
Fonte de alimentação	✓	✗	✓
Redundância da fonte de alimentação	✓	✗	✓
Rede	✓	✗	✓
Endereço IPv4	✓	✗	✗
Endereço IPv6	✓	✗	✗
Interface da equipe de rede	✓	✗	✗

Tabela 18. Itens relatados em coletas periódicas de servidores(continuação)

Itens relatados	Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor		Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo iDRAC
	O OMSA está instalado no dispositivo	O OMSA não está instalado no dispositivo	
Membro da interface	✓	✗	✗
Dispositivo de acesso remoto	✓	✗	✓
Informações da DRAC	✓	✗	✗
Configuração Serial Over LAN	✓	✗	✓
Detalhes do IPv6	✓	✗	✗
Configurações de Usuário	✓	✗	✓
Informações para o usuário	✓	✗	✓
Privilegio de usuário do iDRAC	✓	✗	✓
Privilegio de usuário do DRAC	✓	✗	✗
Configuração da porta serial	✓	✗	✓
Configuração da NIC	✓	✗	✓
Detalhes do Componente	✓	✗	✓
Log do controlador TTY	✓	✗	✓
Sistema operacional	✓	✓	✗

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




Fazer download e visualizar uma coleta de vários dispositivos

Sobre esta tarefa

Você também pode visualizar as informações do sistema disponíveis nas coletas de vários dispositivos que você executou. Para visualizar uma coleta de vários dispositivos, você precisa fazer o download da coleta de vários dispositivos e abrir a coleta usando um navegador da Web.

Etapas

1. Aponte para **Coletas** e clique em **Visualizar coletas**.
A página **Coletas** é exibida.
2. Selecione uma coleta de vários dispositivos que você deseja visualizar.

Collections Date Range:  Search by Search term  

[Upload](#)

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Collection Purpose	Case Number	Upload Status
<input checked="" type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	Server 1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	SA_2017-05-31T002622210_Deployment1	05/31/2017	Deployment		✓ Success

PV1 (Manual)

Upload Status ✓ Success

Date 05/30/2017 21:40

IP Address / Hostname	Service Tag	Collection Status
PV1	87V0X02	✓ Success

[Download Collection](#)

Figura 43. Opção de download de coleta

O painel de visão geral da coleta é exibido.

3. Clique em **Fazer download da coleta.**

Você será solicitado a abrir ou salvar o arquivo da coleta.

4. Salve o arquivo da coleta.

5. Extraia o arquivo .zip de coleta de vários dispositivos.

6. Abra a pasta para a qual você extraiu os arquivos de coleta.

7. Clique duas vezes no arquivo `index.html`.

O visualizador de configuração de vários dispositivos é aberto em uma nova janela do navegador da Web. Você pode visualizar as informações do sistema coletadas de cada dispositivo, acessando o menu do tipo de dispositivo.

Visualizador de configuração de vários dispositivos

O visualizador de configurações de vários dispositivos exibe informações em um formato com guias. A guia **Contatos** é a guia padrão do visualizador de configurações de vários dispositivos. A guia **Contatos** exibe detalhes do caso, informações do cliente e detalhes da coleta.

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

- **Servidor** — Se a coleção inclui as informações do sistema de um servidor
- **Armazenamento** — Se a coleta inclui as informações do sistema de um dispositivo de armazenamento
- **Rede** — Se a coleta inclui as informações do sistema de um dispositivo de rede
- **Chassi** — Se a coleta inclui as informações do sistema de um chassi

Para acessar as informações do sistema coletadas de um dispositivo específico, aponte para a guia do tipo de dispositivo e clique no dispositivo no menu exibido. As informações do sistema coletadas de um dispositivo são exibidas como categorias e subcategorias. Clique em uma categoria para expandir ou recolher a categoria. As informações do sistema disponíveis em uma categoria podem ser visualizadas quando a categoria é expandida. Você pode clicar em **Expandir todos** ou **Recolher todos** para expandir ou recolher rapidamente todas as categorias.

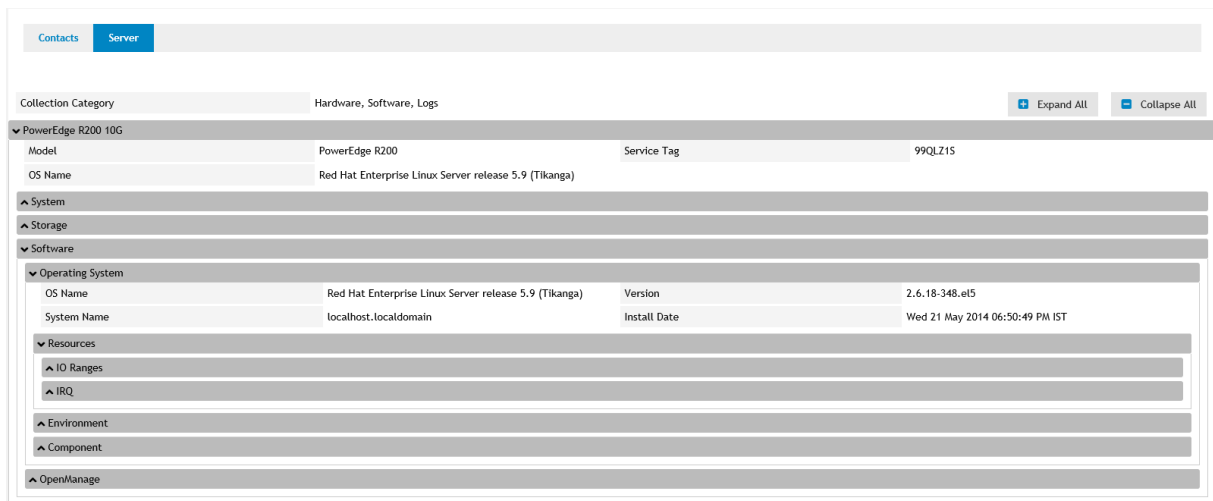


Figura 44. Visualizador de configurações de vários dispositivos

NOTA: O Visualizador de configuração não suporta a visualização de informações do sistema coletadas a partir de dispositivos de armazenamento com Fluid File System (FluidFS).

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

O SupportAssist Enterprise automatiza a coleta de informações do sistema dos seus dispositivos Dell periodicamente e na criação de casos. Se necessário, você também pode iniciar manualmente a coleta e o upload das informações do sistema para a Dell a qualquer momento. Você pode optar por iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo ou de vários dispositivos.

NOTA: Para obter informações sobre dispositivos dos quais o SupportAssist Enterprise pode coletar e enviar informações do sistema para a Dell, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 1.1* em <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

Tópicos:

- [Como configurar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema](#)
- [Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo](#)
- [Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de vários dispositivos](#)
- [Como enviar uma coleta](#)
- [Como fazer upload de uma coleta a partir de um site desconectado](#)

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

Sobre esta tarefa

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

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

Etapas

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

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

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

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

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Quando um caso de suporte é aberto ou atualizado para um dispositivo, o SupportAssist Enterprise coleta automaticamente as informações do sistema desse tipo de dispositivo e faz o upload dessas informações para a Dell. Se necessário, você pode ainda iniciar manualmente a coleta das informações do sistema de um dispositivo. Por exemplo, se ocorrer um erro durante a coleta automática e o upload de informações do sistema, você deve resolver o problema subjacente e, então, iniciar automaticamente a coleta e o upload das informações do sistema. Também pode ser necessário que você inicie a coleta e faça upload de informações do sistema manualmente, caso solicitado pelo suporte técnico.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**. A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o sistema local ou um dispositivo remoto do qual você deseja coletar informações sobre o sistema. O link **Iniciar coletas** é ativado.

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there is a search bar with 'Name / IP Address' selected and a search term field. Below the search bar, there are action buttons: 'Add Device', 'Start Collection' (highlighted with a red box), 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection purpose' dropdown is set to 'Select'. Below these buttons is an 'Assign Credential Profile' dropdown and a 'Refresh' button. The main area contains a table of devices:

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

On the right, a sidebar for the selected 'PowerEdge M420' device shows the following details:

- Tasks: Select Task (dropdown)
- Status: Connected
- Display Name: RAC2
- Hostname / IP Address: 100.96.25.45
- Service Tag: 84NLNW1
- Device Type: iDRAC
- Model: PowerEdge M420
- Operating System: VMware ESXi 6.5.0 build-4564106
- Monitoring: Enable, Disable
- Revalidate: Revalidate (button)
- Collections: No Collections
- Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017
- Duplicate (button)

Figura 45. Como iniciar uma coleta a partir de um único dispositivo

3. Clique em **Iniciar coleta**.

Devices Search by Name / IP Address Search term

[+ Add Device](#) | [▶ Start Collection](#) | [✎ Edit Credentials](#) | [✕ Delete](#) | Collection purpose Select | Assign Credential Profile Select | [🔄 Refresh](#)

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
	Collection in progress			
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Figura 46. Status da coleta

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

- i** **NOTA:** Se você deseja cancelar a coleta de informações do sistema, clique no ícone **✕** exibido ao lado da barra de progresso.
- i** **NOTA:** Até que a coleta seja concluída, a caixa de seleção usada para selecionar o dispositivo permanece desativada. Portanto, você não pode iniciar quaisquer outras tarefas no dispositivo até que a coleta seja concluída.
- i** **NOTA:** Se o registro não for concluído, a coleta não será enviada automaticamente para a Dell. No entanto, você pode ir para a página **Coletas** e, então, iniciar manualmente o upload.

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

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

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

- i** **NOTA:** Você pode selecionar até 30 dispositivos para cada coleta de vários dispositivos.
- i** **NOTA:** As informações do sistema são coletados apenas de dispositivos que não estão presentes no grupo **Preparação**.

Etapas

- Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
- Selecione os dispositivos dos quais você deseja coletar informações sobre o sistema.
O link **Iniciar coleta** é desativado quando você selecionar mais de um dispositivo.
- Na lista **Motivo da coleta**, selecione um motivo para a coleta.
O link **Iniciar coletas** é ativado.
- Clique em **Iniciar coletas**.

Devices Search by Name / IP Address Search term

Collection purpose
 Assign Credential Profile

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Figura 47. Como iniciar uma coleta de múltiplos dispositivos

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

- (Opcional) Digite um nome para o pacote de coleta, número de caso de suporte e o nome ou endereço de e-mail do contato do suporte técnico.
- Se quiser que o SupportAssist Enterprise envie o pacote de coletas para a Dell, certifique-se de que a opção **Fazer upload de uma coleta** esteja marcada.

NOTA: Se você apagar a opção **Fazer upload de uma coleta**, o pacote de coleta será salvo, mas não carregado para a Dell. É possível fazer o upload do pacote de coletas posteriormente através da página **Coletas**.

- Clique em **OK**.

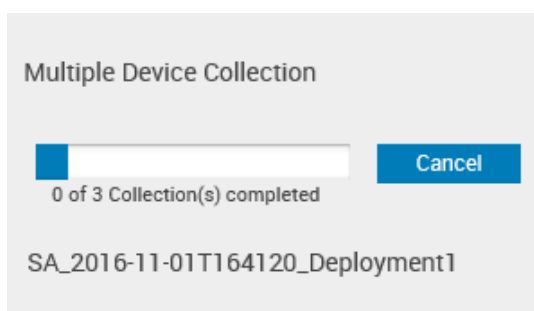


Figura 48. Painel Coleta de vários dispositivos

O status de andamento da coleta é exibido no painel **Coleta de vários dispositivos** na página **Dispositivos**. Se a coleta for concluída com êxito, a página **Coletas** exibirá os detalhes da coleta. Você também pode baixar a coleta de vários dispositivos na página **Coletas**. Para obter informações sobre como visualizar a coleta de vários dispositivos, consulte [Como baixar e visualizar a coleta de vários dispositivos](#).

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

NOTA: Até que a coleta de vários dispositivos seja concluída, a caixa de seleção usada para selecionar os dispositivos permanece desativada. Portanto, você não pode iniciar quaisquer outras tarefas nos dispositivos até que a coleta de vários dispositivos seja concluída.

NOTA: Se o registro não for concluído, a coleta não será enviada automaticamente para a Dell. No entanto, você pode ir para a página **Coletas** e, então, iniciar manualmente o upload.

NOTA: Quando você estiver coletando informações do sistema de vários dispositivos, se os dispositivos que você selecionou estiverem associados a múltiplos Remote Collectors, cada Remote Collector gerará um pacote de coleta separado.

Como enviar uma coleta

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Você pode usar a opção **Carregar** disponível na página **Coletas** para carregar as coletas para a Dell. Você pode escolher carregar uma coleta nos seguintes cenários:

- A coleta de informações do sistema foi bem-sucedida, mas o envio da coleta não foi.
- Ao iniciar uma coleta de vários dispositivos, você havia optado por não carregar a coleta de vários dispositivos para a Dell. Essas coletas mostram um status `Never Uploaded` na página **Coletas**.
- Você deseja enviar uma coleta novamente para a Dell.

NOTA: O carregamento manual não é suportado para as coletas que foram executadas por um Remote Collector.

Etapas

1. Aponte para **Coletas** e clique em **Visualizar coletas**.
A página **Coletas** é exibida.
2. Selecione uma ou mais coletas que você deseja carregar e clique em **Carregar**.

NOTA: O tamanho total do arquivo de todas as coletas que você selecionou deve ser inferior a 2 GB.

The screenshot shows the 'Collections' page in SupportAssist Enterprise. At the top, there are filters for 'Date Range' and 'Search by' (set to 'Service Tag'). A search bar is also present. Below the filters, there is an 'Upload' button highlighted with a red box. The main area contains a table with the following data:

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Collection Purpose	Case Number	Upload Status
<input checked="" type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	Server 1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	SA_2017-05-31T002622210_Deployment1	05/31/2017	Deployment		✓ Success

On the right side, there is a sidebar for 'PV1 (Manual)' showing 'Upload Status' as 'Success' and 'Date' as '05/30/2017 21:40'. Below this, there is a table with columns 'IP Address / Hostname', 'Service Tag', and 'Collection Status'. The entry for 'PV1' shows '87V0X02' and 'Success'. At the bottom of the sidebar is a 'Download Collection' button.

Figura 49. Opção de coleta de envio

A coluna **Status de upload** mostra o status do upload.


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

Sobre esta tarefa

Quando há conectividade com a internet, o SupportAssist Enterprise coleta e envia automaticamente informações do sistema de seus dispositivos para a Dell. Se o servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado ou o servidor em que o Remote Collector está configurado não tiver conectividade com a Internet, você pode optar por carregar manualmente as coletas para a Dell.

Etapas

1. Execute uma coleta do dispositivo. Consulte [Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo](#).

2. Acesse o arquivo da coleta usando um dos seguintes métodos:
 - Somente para coletas de um dispositivo de armazenamento, de rede, de chassi ou de vários dispositivos — na página **Coletas**, selecione a coleta. No painel Visão geral da coleta, clique em **Fazer download de arquivo**.
 - Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Windows — **Navegue** até `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports`, e localize o arquivo de coleta `.zip`.
 - Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Linux — **Navegue** até `/opt/dell/supportassist/scripts/reports`, e localize o arquivo de coleta `.zip`.
 - Se a coleta foi executada por um Remote Collector — Faça login no servidor onde o Remote Collector está configurado. Navegue até a pasta `X\bin\Collections\<Appropriate Collection ID folder>\Results\html`, onde X é a unidade onde o Remote Collector está instalado, e localize o arquivo de coleta `.zip`.
3. Copie e cole o arquivo de coleta `.zip` para outro sistema que tenha conectividade com a Internet.
4. Acesse <https://techdirect.dell.com/fileUpload/>
A página de **Upload de arquivo do Suporte técnico da Dell EMC** será exibida.
5. Digite a etiqueta de serviço do dispositivo.
6. Digite o nome de sua empresa, o nome de contato, o número da solicitação de serviço, o endereço de e-mail, o e-mail de contato da Dell e o endereço nos campos apropriados.
 **NOTA: Se você não tiver um número de solicitação de serviço, entre em contato com o suporte técnico para abrir uma solicitação de serviço.**
7. Clique em **Selecionar arquivo** e procure para selecionar o arquivo de coleta `.zip`.
8. Clique em **Submit** (Enviar).

Compreenda o modo de manutenção

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


Modo de manutenção em nível global

O modo de manutenção no nível global coloca todos os dispositivos monitorados no modo de manutenção, suspendendo o processamento de alertas e a criação automática de casos para todos os dispositivos. Durante o modo de manutenção no nível global, o SupportAssist Enterprise exibe uma faixa amarela **Modo de manutenção** na parte superior da página. Você pode habilitar o modo de manutenção no nível global para evitar a criação de casos de suporte desnecessários durante períodos de inatividade ou atividades de manutenção de rotina. Para obter instruções sobre como habilitar o modo de manutenção no nível global, consulte [Como habilitar ou desabilitar o modo de manutenção no nível global](#).

Modo de manutenção no nível do dispositivo


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

- **Modo de manutenção automático no nível do dispositivo** — Por padrão, se o SupportAssist receber 10 ou mais alertas de hardware válidos de um dispositivo específico em 60 minutos, o SupportAssist Enterprise colocará automaticamente o dispositivo no modo de manutenção. O dispositivo permanece em modo de manutenção por 30 minutos, permitindo que você resolva o problema sem criar casos de suporte adicionais para o dispositivo. Uma notificação por e-mail também é enviada aos contatos primário e

secundário, e o dispositivo exibe o ícone do  na página **Dispositivos**. Depois de 30 minutos, o dispositivo é removido automaticamente do modo de manutenção, permitindo que o SupportAssist Enterprise retome o processamento normal de alertas para o dispositivo. Se necessário, você pode manter o dispositivo em modo de manutenção até resolver o problema, ativando manualmente o modo de manutenção. Você também pode remover um dispositivo do modo de manutenção automático antes do fim do período de 30 minutos. Para obter instruções sobre como habilitar ou desabilitar o modo de manutenção no nível do dispositivo, consulte [Como habilitar ou desabilitar o modo de manutenção no nível do dispositivo](#).

NOTA: Quando um dispositivo é colocado automaticamente em modo de manutenção, é enviada uma notificação por e-mail para seu contato primário ou secundário. Entretanto, você só poderá receber a notificação por e-mail para modo de manutenção automático no nível do dispositivo se as definições do servidor SMTP (servidor de e-mail) forem configuradas no SupportAssist Enterprise. Para obter instruções para configurar as definições do servidor SMTP, consulte [Configuração das definições do servidor SMTP](#).

- **Modo de manutenção manual no nível do dispositivo** — Se você tiver planejado uma atividade de manutenção para um dispositivo e não desejar que o SupportAssist Enterprise crie casos de suporte automaticamente, poderá colocar esse dispositivo no

modo de manutenção. Enquanto estiver no modo de manutenção, o dispositivo exibirá o ícone do modo de manutenção  na página **Dispositivos**. Após a conclusão da atividade de manutenção, você poderá remover o dispositivo do modo de manutenção, permitindo que o SupportAssist Enterprise volte a processar alertas do dispositivo normalmente. Para obter instruções sobre como habilitar o modo de manutenção no nível do dispositivo, consulte [Como habilitar ou desabilitar o modo de manutenção no nível do dispositivo](#).

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

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

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

Tópicos:

- [Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global](#)
- [Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo](#)

Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global

A habilitação do modo de manutenção em nível global suspende a capacidade de criação automática de caso para todos os dispositivos.

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) na página 136 e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
A página **Preferências** é exibida.
2. Em **Modo de Manutenção**, dependendo de sua necessidade, marque ou desmarque a **Suspender temporariamente a atividade de geração de caso (por exemplo, para fins de inatividade, solução de problemas externos, etc.)**.
3. Clique em **Aplicar**.
A janela **Salvar Dados de Preferência** é exibida. Se você tiver habilitado o modo de manutenção, um banner **Modo de Manutenção** é exibido na parte superior da interface de usuário do SupportAssist Enterprise. Depois que o modo de manutenção em nível global estiver habilitado, o SupportAssist Enterprise permanecerá nesse estado não ser que você desmarque a opção como na etapa 2.

Referências relacionadas

[Preferências](#) na página 202

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

Se você tiver uma atividade de manutenção planejada para um dispositivo específico e não deseja que o SupportAssist Enterprise processe alertas a partir desse dispositivo, poderá colocar esse dispositivo no modo de manutenção. Após a conclusão da atividade de manutenção, você poderá remover o dispositivo do modo de manutenção, permitindo que o SupportAssist Enterprise processe alertas a partir do dispositivo normalmente.

Pré-requisitos

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

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione um dispositivo na página **Dispositivos**.
O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página **Dispositivos**.
3. Na lista **Tarefas**, em **Modo de manutenção**, selecione **Ativar** ou **Desativar**, dependendo de sua necessidade.

Devices Search by Search term

Collection purpose:

Assign Credential Profile:

	Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge FX2s

Tasks

- Select Task
- Clear System Event Log
- Check for Cases
- Maintenance Mode**
- Enable
- Dependencies
- Install / Upgrade OMSA
- Configure SNMP

Status

Display Name

Hostname / IP Address

Service Tag: 12D5082

Device Type: Chassis

Model: PowerEdge FX2s


Monitoring: Enable Disable

Revalidate:

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017

Figura 50. Opções do Modo de manutenção

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

Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise

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

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

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

Tabela 19. Grupos de usuários do sistema operacional adicionados aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise

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

Se você tiver privilégios de administrador (Windows) ou privilégios de root (Linux) no sistema, poderá adicionar contas de usuário ao grupo de usuários do SupportAssist Enterprise adequado com base na sua necessidade. Usuários que são membros dos grupos de usuários do sistema operacional no sistema em que o SupportAssist Enterprise está instalado têm os seguintes privilégios no SupportAssist Enterprise:

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

Tópicos:

- [Funções do SupportAssist Enterprise e privilégios de usuário](#)
- [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#)
- [Como adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise \(Windows\)](#)
- [Como adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#)

Funções do SupportAssist Enterprise e privilégios de usuário

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

Tabela 20. Funções do SupportAssist Enterprise e privilégios de usuário

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

Tabela 20. Funções do SupportAssist Enterprise e privilégios de usuário(continuação)

Funções do SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins e usuários com privilégios elevados ou administrativos	SupportAssistUsers e usuários com privilégios normais
Criar, editar ou excluir um Perfil de credencial	✓	✗
Desinstalar o SupportAssist Enterprise	✓	✗

Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários

Sobre esta tarefa

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

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

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

Pré-requisitos

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

Etapas

1. Abra a janela do prompt de comando.
2. Para adicionar uma conta de usuário existente a um grupo de usuários do SupportAssist Enterprise, use a seguinte sintaxe: `net localgroup SupportAssist_Enterprise_user_group_name user_name`.
Por exemplo:
 - Para adicionar uma conta de usuário existente (por exemplo, Usuário1) ao grupo de usuários **AdminsSupportAssist**, digite `net localgroup AdminsSupportAssist Usuário1` e pressione Enter.
 - Para adicionar uma conta de usuário existente (por exemplo, Usuário2) ao grupo de usuários **UsuariosSupportAssist**, digite `net localgroup UsuariosSupportAssist Usuário2` e pressione Enter.

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

Pré-requisitos

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

Etapas

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

```
useradd -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name
```

Por exemplo:

- Para criar uma nova conta de usuário (por exemplo, Usuário1) e adicioná-la ao grupo de usuários **AdminsSupportAssist**, digite `useradd -G AdminsSupportassist Usuário1` e pressione Enter.
- Para criar uma nova conta de usuário (por exemplo, Usuário2) e adicioná-la ao grupo de usuários **UsuáriosSupportAssist**, digite `useradd -G UsuáriosSupportAssist Usuário2` e pressione Enter.

3. Para adicionar uma conta de usuário existente a um grupo de usuários do SupportAssist Enterprise, use a seguinte sintaxe:

```
usermod -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name
```

Por exemplo:

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

Como ajustar manualmente as configurações de SNMP

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

Tópicos:

- [Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor](#)
- [Configuração manual do destino de alertas de um iDRAC usando a interface da web](#)
- [Como configurar manualmente o destino dos alertas de um chassi usando a interface web](#)
- [Como configurar manualmente o destino do alerta de um dispositivo de rede](#)

Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor

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

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

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

Tarefas relacionadas

[Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor usando o arquivo de script \(Windows\)](#) na página 140

[Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor \(Windows\)](#) na página 141

[Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor usando o arquivo de script \(Linux\)](#) na página 142

[Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor \(Linux\)](#) na página 143

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

Pré-requisitos

- É necessário que o Microsoft Windows PowerShell versão 1.0 ou mais recente esteja instalado no dispositivo.

NOTA: O arquivo de script só é compatível com Windows PowerShell. Ele não é compatível com Windows PowerShell (x86), Windows PowerShell ISE, ou Windows PowerShell ISE (x86).

- Confirme que você tem direitos de administrador no dispositivo para instalar o arquivo de script do PowerShell.
- Certifique-se de que você possui as permissões de gravação na unidade C : \ do dispositivo.
- Se o dispositivo estiver executando o Windows 2003, certifique-se de que o serviço SNMP está instalado. Em todos os outros sistemas operacionais suportados, o arquivo de script instala o serviço SNMP se ele já não estiver instalado.

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

- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 R2 SP1 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (32 bits)
- Windows Small Business Server 2008
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2
- Windows Server 2016
- Server Core para Windows Server 2012

Etapas

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

Conceitos relacionados

[Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor](#) na página 140

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

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

Etapas

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

Conceitos relacionados

[Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor](#) na página 140

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

Pré-requisitos

- O Net-SNMP precisa estar instalado no sistema. Para obter informações sobre como instalar o SNMP de rede, consulte [Como instalar o Net-SNMP \(somente Linux\)](#) na página 148
- Certifique-se de ter privilégios de raiz no dispositivo.

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

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

Etapas

1. No servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado, navegue até a pasta `C:\Arquivos de programas\Dell\SupportAssist\scripts`.
2. Copie o arquivo de script (`LinuxSNMPConfig.sh`) localizado na pasta e cole em um local desejado (por exemplo, a pasta `C:\root`) no dispositivo.
3. Abra a janela no terminal e faça login como usuário com privilégios de root.
4. Execute o arquivo de script no dispositivo usando a seguinte sintaxe: `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado>`. Por exemplo, `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

Conceitos relacionados

[Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor](#) na página 140

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

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

Etapas

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

Conceitos relacionados

[Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor](#) na página 140

Configuração manual do destino de alertas de um iDRAC usando a interface da web

Execute as etapas a seguir para configurar manualmente o destino do alerta de um iDRAC:

Etapas

1. Faça login na interface web do iDRAC.
 2. Vá para **Visão Geral > Servidor > Alertas**.
 3. Na seção **Alertas**, certifique-se de que a opção **Habilitado** está selecionada.
 4. Na seção **Filtro de Alertas**, certifique-se de que as seguintes opções estão selecionadas:
 - **Integridade do sistema**
 - **Armazenamento**
 - **Configuração**
 - **Auditoria**
 - **Atualizações**
 - **Advertência**
 - **Crítico**
 5. Na seção **Configuração de Alertas e Log de Sistema Remoto**, certifique-se de que todos os campos na coluna **Interrupção SNMP** estão selecionadas.
 6. Clique em **Configurações de SNMP e E-mail**.
 7. Na seção **Lista de Destino de IP**, selecione a seção **Estado** para ativar o campo destino de alerta.
Você pode especificar até oito endereços de destino. Para obter mais informações sobre as opções, consulte a *Ajuda on-line do iDRAC*.
 8. No campo **Endereço de Destino**, digite o endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
 9. Digite a string da comunidade iDRAC SNMP (por exemplo, public) e o número da porta de alerta SNMP (por exemplo, 162) nos campos apropriados.
Para obter mais informações sobre as opções, consulte a *Ajuda On-line do iDRAC*.
- NOTA:** O valor da string da comunidade valor indica a string de comunidade a ser usada em uma interrupção de alerta de SNMP (Simple Network Management Protocol) enviado do iDRAC. Certifique-se de que a string da comunidade de destino é igual à string da comunidade do iDRAC. A string padrão da comunidade é Public.
10. Clique em **Aplicar**.
O destino de alerta é configurado.
 11. No **Formato de Interrupções SNMP**, certifique-se de **SNMP v1** ou **SNMP v2** seja selecionado e clique em **Aplicar**.

iDRAC está agora configurado para encaminhar alertas ao servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.

NOTA: Para obter informações sobre como configurar o destino de alerta de um iDRAC usando outros métodos, consulte a seção "Como configurar destinos de alertas de IP" no *Guia do Usuário do iDRAC* em <https://www.Dell.com/idracmanuals>.

Como configurar manualmente o destino dos alertas de um chassi usando a interface web

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado à interface Web do CMC com privilégios de administrador.

Etapas

1. Na árvore do sistema, vá para **Visão geral do chassi** e, em seguida, clique em **Alertas > Eventos do chassi**.
A página **Eventos do chassi** é exibida.
2. Na seção **Configuração de filtros de eventos do chassi**, selecione a opção **Ativar alertas de eventos do chassi** para ativar a geração de alertas.
3. Na seção **Lista de eventos do chassi**, selecione a opção **Ativar alerta** no título da coluna para gerar alertas para todos os eventos.
4. Na árvore do sistema, vá para **Visão geral do chassi** e, em seguida, clique em **Alertas > Configurações de interceptação**.
A página **Destinos de alertas de eventos do chassi** é exibida.
5. Faça o seguinte:
 - No campo **Destino**, insira o endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
 - No campo **Cadeia de caracteres da comunidade**, digite uma cadeia de caracteres da comunidade válida à qual o servidor em que está instalado o SupportAssist Enterprise pertence.
NOTA: O CMC usa uma cadeia de caracteres da comunidade SNMP padrão como pública. Para garantir maior segurança, é recomendável alterar a cadeia de caracteres da comunidade padrão e definir um valor que não esteja em branco.
 - Em **Ativado**, marque a caixa de seleção correspondente ao endereço IP do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
6. Clique em **Aplicar** para salvar as configurações.
7. Para testar se o endereço IP está recebendo as interceptações SNMP, clique em **Enviar** na coluna **Testar interceptação SNMP**.
Os destinos de alertas de IP estão configurados.

Como configurar manualmente o destino do alerta de um dispositivo de rede

Sobre esta tarefa

NOTA: As etapas para configurar o destino dos alertas de dispositivos em rede podem variar com base no tipo e modelo do dispositivo de rede. Para obter informações sobre como configurar o alerta de um modelo específico de dispositivo, consulte a documentação fornecida com o dispositivo de rede.

Etapas

1. Faça login no dispositivo de rede usando um emulador de terminal como PuTTY.
A janela do terminal é exibida.
2. Digite `configure` e pressione Enter.
3. Digite `snmp-server host <endereço IP do servidor onde está instalado o SupportAssist Enterprise> traps version 1`.
4. Para verificar se o destino do alerta está configurado com êxito, digite `show running-config snmp` e pressione a tecla Enter.
A lista de destinos do alerta que estão configurados no dispositivo é exibida.

Outras informações úteis

Este capítulo fornece informações adicionais das quais você pode precisar para usar o SupportAssist Enterprise.

Tópicos:

- Como monitorar problemas de hardware em servidores
- Suporte para instalar ou atualizar o OMSA automaticamente
- Suporte para ajuste automático das configurações de SNMP
- Correlação de dispositivo
- Detecção de problemas de hardware em dispositivo de armazenamento conectados
- Suporte para servidores Dell OEM
- Como instalar o Net-SNMP (somente Linux)
- Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise (Linux)
- Como assegurar o êxito da comunicação entre o aplicativo SupportAssist Enterprise e o servidor do SupportAssist
- Como acessar os log do aplicativo SupportAssist Enterprise
- Manuseio de tempestade de eventos
- Como acessar a ajuda contextual
- Como visualizar as informações do produto do SupportAssist Enterprise
- Como desinstalar o SupportAssist Enterprise
- Como identificar a geração de um servidor Dell PowerEdge

Como monitorar problemas de hardware em servidores

O SupportAssist Enterprise pode monitorar servidores Dell por meio dos seguintes métodos:

- **Monitoramento baseado no agente** - Esse método é usado para monitorar os dispositivos que são adicionados com o **Tipo de dispositivo** como **Servidor/Hipervisor**. Neste método, um agente atua como uma interface entre o dispositivo e o SupportAssist Enterprise. O agente gera um alerta (interceptações SNMP) sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo. Para monitorar um dispositivo usando o método baseado no agente, o SupportAssist Enterprise depende do agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). O agente OMSA é um aplicativo que monitora a integridade dos vários componentes do dispositivo em que ele está instalado. Sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo, o agente OMSA gera um alerta. O SupportAssist Enterprise processa o alerta para determinar se o alerta está qualificado para a criação de um caso de suporte. Para obter instruções sobre como adicionar um dispositivo para monitoramento baseado no agente, consulte [Como adicionar um servidor ou hipervisor](#) na página 38.
 - ⓘ **NOTA:** Sem o OMSA, o SupportAssist Enterprise não pode monitorar um dispositivo pelo método de monitoramento baseado no agente.
 - ⓘ **NOTA:** A instalação do OMSA pode não ser possível em determinados sistemas operacionais. O SupportAssist Enterprise pode ser capaz de monitorar dispositivos que executam esses sistemas operacionais somente pelo método de monitoramento sem agente. Para obter informações sobre os requisitos de sistema operacional para o monitoramento baseado em agente, consulte a *Matriz de Suporte do SupportAssist Enterprise Versão 1.1* em <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.
- **Monitoramento sem agente** - esse método é usado para monitorar os dispositivos que são adicionados com o **Tipo de dispositivo** como **iDRAC**. Neste método, o Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) disponível no dispositivo atua como uma interface entre o dispositivo e o SupportAssist Enterprise. Sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo, o iDRAC gera um alerta. O SupportAssist Enterprise processa o alerta para determinar se o alerta está qualificado para a criação de um caso de suporte. Para obter instruções sobre como adicionar um dispositivo para monitoramento sem agente, consulte [Como adicionar um iDRAC](#) na página 41.
 - ⓘ **NOTA:** O monitoramento sem agente só é suportado para a 12ª geração e gerações posteriores de servidores PowerEdge da Dell (iDRAC 7 e posteriores).
 - ⓘ **NOTA:** O iDRAC pode ser configurado para enviar alertas por meio de SNMP e IPMI. No entanto, o SupportAssist Enterprise só pode receber alertas enviados por meio de SNMP. Para garantir que o SupportAssist Enterprise receba

alertas enviados a partir de um iDRAC, você precisa garantir que todas as opções de Interceptações SNMP estão selecionadas na seção Configurações de alertas e log do sistema remoto do console Web iDRAC.

Benefícios do monitoramento baseado no agente

Mesmo que a 12ª geração e gerações posteriores dos servidores PowerEdge da Dell possam ser monitoradas pelo método sem agente (iDRAC), o método baseado no agente (OMSA) tem os seguintes benefícios:

- Os recursos de geração de alerta do OMSA e iDRAC não são iguais. Na 13ª geração ou gerações posteriores de servidores PowerEdge da Dell, os recursos de geração de alerta do OMSA e iDRAC são quase iguais. No entanto, os alertas do chipset e software RAID estão disponíveis apenas por meio de OMSA.
- Para dispositivos com contrato de serviço ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center, as recomendações da Dell para versões de sistema operacional e componentes só estão disponíveis se o dispositivo for monitorado pelo OMSA.
- O OMSA é a única opção disponível para monitoramento de servidores PowerEdge da 9ª à 11ª geração.


Suporte para instalar ou atualizar o OMSA automaticamente

Para monitorar um dispositivo por meio do método baseado em agente, o SupportAssist Enterprise requer que o agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) seja instalado e executado no dispositivo. O agente OMSA é um aplicativo que monitora a integridade dos vários componentes do dispositivo em que ele está instalado. Quando o OMSA está instalado e executando em um dispositivo, o agente OMSA gera um alerta sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo. O SupportAssist Enterprise recebe o alerta do dispositivo e processa o alerta para identificar se o alerta indica que há um problema de hardware. Para obter mais informações sobre o OMSA, visite www.dell.com/support/article/sln312492.


NOTA: A versão recomendada pelo SupportAssist Enterprise do OMSA pode variar dependendo da geração do servidor PowerEdge e do sistema operacional em execução no servidor. Para obter informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 1.1* em <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

O SupportAssist Enterprise é capaz de baixar e instalar automaticamente a versão recomendada do OMSA em um dispositivo. Por padrão, quando um servidor é adicionado para o monitoramento baseado em agente, o SupportAssist Enterprise verifica se a versão recomendada do OMSA está instalada no dispositivo.

- Se o OMSA não estiver instalado no dispositivo, o SupportAssist Enterprise solicita a sua confirmação para baixar e instalar a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Com a confirmação, o SupportAssist Enterprise baixa e instala o OMSA em segundo plano. O status de instalação do OMSA é mostrado na coluna **Status** na página **Dispositivos**. Se você optar por não instalar o OMSA, o status

do dispositivo será exibido como  **OMSA não instalado**. Para instalar o OMSA posteriormente, você pode usar a opção **Tarefas > Instalar/Atualizar OMSA** no painel de visão geral sobre o dispositivo.

- Se o OMSA já estiver instalado no dispositivo, o SupportAssist Empresarial verificará se a versão do OMSA corresponde com a versão recomendada do OMSA para o SupportAssist Enterprise. Se a versão existente do OMSA não for a versão recomendada, mas for compatível com atualização direta para a versão recomendada do OMSA, o SupportAssist Enterprise solicitará sua confirmação para baixar e atualizar o OMSA no dispositivo. O status de atualização do OMSA é mostrado na coluna **Status** na página **Dispositivos**. Se


você optar por não atualizar o OMSA, o status do dispositivo será exibido como  **Nova versão do OMSA disponível**. Para atualizar o OMSA posteriormente, use a opção **Tarefas > Instalar/Atualizar OMSA** no painel de visão geral sobre o dispositivo.

NOTA: Só é possível fazer a atualização direta para o OMSA versão n a partir das duas versões anteriores ($n-2$) do OMSA. Se atualização direta não for suportada, você precisará baixar e atualizar manualmente o OMSA no dispositivo. Por exemplo, se o OMSA versão 7.0 já estiver instalado no dispositivo, mas a versão recomendada do OMSA for 7.4, você precisará atualizar manualmente a partir do OMSA versão 7.0 a 7.2. Após atualizar para o OMSA versão 7.2, você pode atualizar para o OMSA versão 7.4 usando a opção **Mais Tarefas > Instalar/Atualizar OMSA** no painel de visão geral sobre o dispositivo ou baixar manualmente e atualizar para o OMSA versão 7.4.

NOTA: Quando você permite ou usa o SupportAssist Enterprise para instalar ou atualizar o OMSA, os pacotes baixados do OMSA são mantidos na pasta de instalação do SupportAssist Enterprise. Se uma versão compatível do OMSA já tiver sido baixada durante uma operação anterior, o SupportAssist Enterprise não baixará o OMSA novamente. Nesse cenário, o SupportAssist Enterprise somente instala ou atualiza o OMSA no dispositivo usando a versão já baixada do OMSA.

 **NOTA:** O tempo necessário para baixar O OMSA depende da velocidade de download da conexão com a Internet e da largura de banda da rede.

Se a versão recomendada do OMSA estiver instalada e sendo executada no dispositivo, o status é exibido como  **OK**.


 **NOTA:** A instalação automática do OMSA por meio do SupportAssist Enterprise não é suportada nos dispositivos que usam Citrix XenServer, VMware ESXi ou ESX. Para permitir que o SupportAssist Enterprise detecte problemas de hardware nesses dispositivos, você precisa baixar e instalar manualmente o OMSA.

Tarefas relacionadas

Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise na página 99

Suporte para ajuste automático das configurações de SNMP

Para ativar o SupportAssist Enterprise para que ele monitore um dispositivo, o dispositivo deve ser configurado para encaminhar alertas (interceptações SNMP) para o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. O ajuste das configurações de SNMP define o destino do alerta de um dispositivo, e garante que alertas do dispositivo sejam encaminhados para o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. O SupportAssist Enterprise tem a capacidade de ajustar automaticamente as configurações de SNMP de um dispositivo, de modo que o dispositivo encaminhe alertas para o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. Você pode permitir que o SupportAssist Enterprise ajuste as configurações de SNMP do dispositivo enquanto adiciona o dispositivo ou posteriormente. O status da configuração de SNMP é exibido na coluna **Status** na página **Dispositivos**. Enquanto o SupportAssist

Enterprise ajusta as configurações de SNMP de um dispositivo, o dispositivo exibe o status  **Configurando o SNMP**. Você também pode utilizar a opção **Tarefas > Configurar SNMP** no painel de visão geral de dispositivos para ajustar automaticamente as configurações de SNMP de um dispositivo a qualquer momento.

 **NOTA:** Quando você permitir ou usar o SupportAssist Enterprise para ajustar automaticamente as configurações de SNMP de um dispositivo, o destino do alerta do dispositivo é definido para o endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.

Tarefas relacionadas

Como ajustar as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise na página 101

Correlação de dispositivo

Você pode adicionar (descobrir) um servidor no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do sistema operacional do host e o endereço IP iDRAC do dispositivo. Nesse cenário, a página **Dispositivos** exibe duas listas individuais para o mesmo dispositivo. O SupportAssist Enterprise recebe alertas do dispositivo pelo sistema operacional e pelo iDRAC. Entretanto, para fins operacionais, o SupportAssist Enterprise correlaciona o endereço IP do sistema operacional e o endereço IP do iDRAC do dispositivo e considera o dispositivo um único dispositivo. Seguem abaixo os comportamentos esperados quando um dispositivo é correlacionado:

- Alertas originados do sistema operacional e do iDRAC são correlacionados e um caso de suporte é criado para a etiqueta de serviço do dispositivo.
- Quando informações do sistema são coletadas, a página **Dispositivos** mostra o mesmo status para ambas as listagens.
- Para uma coleta manual de informações do sistema — As informações do sistema são reunidas por meio da lista de dispositivos selecionada na página **Dispositivos**. Por exemplo, se a listagem do sistema operacional for selecionada, as informações do sistema são reunidas por meio do sistema operacional. Entretanto, se o SupportAssist Enterprise não for capaz de se conectar ao dispositivo usando o endereço IP do sistema operacional, as informações do sistema são reunidas por meio do iDRAC.
- Para coletas periódicas e na criação de caso — As informações do sistema são geralmente reunidas por meio do sistema operacional. Entretanto, se o SupportAssist Enterprise não for capaz de se conectar ao dispositivo usando o endereço IP do sistema operacional, as informações do sistema são reunidas por meio do iDRAC.

Detecção de problemas de hardware em dispositivo de armazenamento conectados

Além de monitorar os servidores PowerEdge, o SupportAssist Enterprise também pode processar alertas recebidos das matrizes de armazenamento da série Dell PowerVault MD que podem ser conectados a um servidor. A geração de alertas de um dispositivo de armazenamento conectado ocorre por meio do aplicativo Dell OpenManage Storage Services (OMSS) instalado no servidor. Ao permitir que o SupportAssist Enterprise instale o OMSA automaticamente no servidor, por padrão, o OMSS também é instalado. Se você fizer download e instalar o OMSA no servidor manualmente, certifique-se de também instalar o OMSS. Caso contrário, o SupportAssist Enterprise não será capaz de detectar problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo de armazenamento conectado. Quando um problema de hardware é detectado em um dispositivo de armazenamento conectado, o SupportAssist Enterprise cria automaticamente um caso de suporte para o servidor associado.

Suporte para servidores Dell OEM

Dispositivos Dell OEM-Ready (hardware Dell sem marca ou com outra marca), quando adicionados, são classificados de acordo com o nome remarcado e não com o nome original de hardware Dell. Todas as funcionalidades disponíveis para dispositivos padrão da Dell, como as manuseio de alertas, criação de caso automática (quando o nível de suporte tiver sido validado no momento do incidente de suporte como ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center), e relatórios ProSupport Plus estão disponíveis para dispositivos OEM-Ready. Em relatórios ProSupport Plus, os dispositivos OEM-Ready são listados com o nome remarcado.

A criação automática de casos é suportada pelo suporte técnico da Dell Enterprise e não está disponível para outros sistemas de gerenciamento de solicitações de serviço de caso de suporte.

Assim como qualquer sistema modificado para soluções personalizadas, a Dell recomenda que você verifique todos os recursos do SupportAssist Enterprise para assegurar a operação apropriada com essas modificações.

Como instalar o Net-SNMP (somente Linux)

Pré-requisitos

Certifique-se de que você está conectado no dispositivo com uma conta de usuário que possua privilégios de root.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise recebe alertas que são encaminhados de dispositivos remotos por um agente SNMP. O Net-SNMP consiste em um pacote de ferramentas de SNMP, incluindo um agente SNMP. Em dispositivos que executam sistemas operacionais Linux, o Net-SNMP precisa ser instalado para permitir que o SupportAssist Enterprise receba alertas.

Etapas

1. Abra a janela do terminal no dispositivo que está executando o sistema operacional Linux.
2. Insira os seguintes comandos de acordo com o sistema operacional:
 - Red Hat Enterprise Linux, CentOS, e VMware ESX: `yum install net-snmp`
 - Oracle Linux: `rpm -ivh net-snmp-x.x-xx.x.x.xxx.x86_64.rpm`, onde x.x-xx.x.x.xxx.x representa o número da versão inclusa no nome do arquivo rpm.
 - SUSE Linux Enterprise Server:
 - 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`

Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise (Linux)

Em sistemas operacionais Linux, usuários com acesso sudo podem receber privilégios administrativos para executar determinados comandos. Se você adicionou um dispositivo remoto no SupportAssist Enterprise usando as credenciais de um usuário sudo, precisa realizar as seguintes etapas para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore e colete informações do sistema do dispositivo.

Pré-requisitos

Certifique-se de que está conectado ao dispositivo remoto como um usuário com privilégios de raiz.

Etapas

1. Abra a janela do terminal.
2. Defina o caminho do diretório inicial para o usuário — Digite `useradd nome_do_usuario -d /home` e pressione Enter.
3. Abra o arquivo `/etc/sudoers`.
4. Insira um ponto de exclamação [!] na linha do `requiretty`. Por exemplo, `!requiretty`
5. Adicione uma das opções a seguir de acordo com sua preferência:
 - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` — Para conceder permissão a todos os usuários no grupo raiz.
 - `user_name ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` — Para conceder permissão a apenas um usuário específico.
6. Salve o arquivo `/etc/sudoers`.

Como assegurar o êxito da comunicação entre o aplicativo SupportAssist Enterprise e o servidor do SupportAssist

O servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado deve ser capaz de se comunicar com o servidor do SupportAssist hospedado pela Dell para:

- Criar automaticamente um caso de suporte se houver um problema com um dispositivo em seu ambiente.
- Enviar as informações do sistema coletadas para a Dell.

Assegurar que o aplicativo do SupportAssist Enterprise é capaz de se comunicar com o servidor do SupportAssist:

- O servidor no qual o aplicativo do SupportAssist Enterprise está instalado deve ser capaz de se conectar aos seguintes destinos:
 - **<https://apidp.dell.com>** e **<https://api.dell.com>** — ponto de extremidade do servidor SupportAssist. No servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado, verifique se é possível acessar os seguintes locais usando o navegador da Web: **<https://apidp.dell.com>** e **<https://api.dell.com>**.
 - **<https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile>** — servidor do arquivo de upload em que as informações coletadas do sistema são carregadas.
 - **<https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk>** — servidor do arquivo de upload em que os arquivos de coleta maiores do que 10 MB são carregados.
 - **<https://downloads.dell.com/>** — para download do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) e também para obter novas informações de versão do SupportAssist Enterprise, arquivos de políticas, e arquivos de suporte ao produto. No servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado, verifique se é possível acessar o seguinte local usando o navegador da web: **<https://downloads.dell.com/>**
 - No servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado, verifique se a porta 443 está aberta para **is.us.dell.com**, **downloads.dell.com**, **apidp.dell.com** e **api.dell.com**. Você pode usar um cliente telnet para testar a conexão. Por exemplo, use o seguinte comando: `o downloads.dell.com 443`
- No servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado, verifique se as configurações de rede estão corretas.
- Se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, configure as definições de proxy no SupportAssist Enterprise. Consulte [Configuração das definições do servidor proxy](#).

Se o problema de comunicação persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.

Como acessar os log do aplicativo SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise salva eventos do sistema e mensagens de log nos seguintes locais:

- No Windows:
 - Log de evento do Windows
 - A pasta de logs de instalação (C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs)
- No Linux:
 - Logs VAR
 - A pasta de logs de instalação (/opt/dell/supportassist/logs)

Um novo arquivo log é criado diariamente às 23:59 com base no fuso horário configurado no sistema, e o log é armazenado na pasta de logs. O arquivo de log contém informações de log do dia atual. Ao fim de cada dia, o arquivo de log é renomeado como `application.log<formato de data em aaammdd>`. Se o arquivo de log tiver mais de dois dias de criado, ele será compactado automaticamente. Isto permite que você identifique o exato arquivo de log armazenado para uma determinada data quando ocorrem alertas. Por exemplo, arquivos de log similares ao seguinte podem ser observados:

- `application.log`
- `application.log.20161101`
- `application.log.20161102.zip`
- `application.log.20161103.zip`

Os arquivos de log são purgados do armazenamento após 30 dias.

O arquivo de log contém mensagens de log que correspondem aos seguintes valores (ou maiores) no arquivo `log4j.xml`: FATAL, ERROR, WARN, INFO, e DEBUG, com valores especiais de OFF e ALL. O arquivo `log4j.xml` está disponível em C:\Arquivos de Programas\Dell\SupportAssist\config (no Windows) e /opt/dell/supportassist/config (no Linux). Um valor de ERROR no arquivo `log4j.xml` resulta em mensagens de log de FATAL, e ERROR, já que FATAL está em um nível superior a ERROR.


Manuseio de tempestade de eventos

O SupportAssist Enterprise manuseia de forma inteligente as condições de tempestade de eventos, permitindo até nove alertas individuais de um dispositivo monitorado dentro de um período de 60 minutos. Entretanto, se forem recebidos 10 ou mais alertas individuais de um dispositivo, o SupportAssist Enterprise coloca o dispositivo automaticamente em modo de manutenção. O modo de manutenção evita qualquer processamento adicional de alertas do dispositivo, permitindo que você faça alterações de infraestrutura sem a criação de casos de suporte desnecessários. Depois de 30 minutos em modo de manutenção, o SupportAssist Enterprise remove automaticamente o dispositivo do modo de manutenção e retoma o processamento normal de alertas para o dispositivo. Para obter mais informações sobre o modo de manutenção, consulte [Compreenda o modo de manutenção](#).

Como acessar a ajuda contextual

Sobre esta tarefa

A ajuda contextual fornece informações sobre recursos e tarefas aplicáveis à exibição atual na interface do usuário. Abrindo a ajuda contextual, você pode navegar ou fazer buscas por todo o sistema de ajuda do SupportAssist Enterprise.

Para acessar a ajuda contextual, clique no ícone de  que aparece na interface do usuário. A ajuda contextual é exibida em uma nova janela do navegador.

Como visualizar as informações do produto do SupportAssist Enterprise

Etapas

Clique em **Sobre** na área do cabeçalho ou na página de login do SupportAssist Enterprise. A página **Sobre** é exibida, onde você pode visualizar o seguinte:

- Versão do SupportAssist Enterprise
- ID do registro
- Versão do arquivo de políticas
- Versão do arquivo de configuração de dispositivo
- Histórico de atualizações

Como desinstalar o SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarefa

Você pode desinstalar o SupportAssist Enterprise de acordo com sua preferência. Durante a desinstalação, você pode optar por fornecer um motivo para a desinstalação e também fornecer feedback à Dell. Seu feedback será mantido em sigilo e permitirá que a Dell aprimore seus produtos. As seções a seguir fornecem informações sobre desinstalação do SupportAssist Enterprise nos sistemas operacionais Windows e Linux.


Como desinstalar o SupportAssist Enterprise (Windows)

Pré-requisitos


Faça login no servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado com privilégios de administrador.

Etapas

1. Execute um dos procedimentos a seguir, com base no sistema operacional:
 - No Windows Server 2012 ou 2016, aponte para o canto inferior esquerdo da tela e, em seguida, clique no ícone **Iniciar**. Na tela **Iniciar**, clique no bloco **Painel de controle**. No **Painel de controle**, clique em **Desinstalar um programa**.
 - No Windows Server 2008 ou Windows Small Business Server 2011, clique em **Iniciar** > **Painel de controle** > **Programas e Recursos**.

A janela **Desinstalar ou alterar um programa** é exibida.
2. Selecione **Dell SupportAssist Enterprise** e clique em **Alterar**.
A janela **Bem-vindo ao instalador do Dell SupportAssist Enterprise** é exibida.
3. Clique em **Avançar**.
A janela **Manutenção do Dell SupportAssist Enterprise** é exibida.
4. Selecione **Remover** e clique em **Avançar**.
 **NOTA: Se você configurou um adaptador ou um Remote Collector, deverá excluir o adaptador ou o Remote Collector antes de desinstalar o SupportAssist Enterprise.**

A janela **Feedback** é exibida.

5. Selecione um motivo apropriado na lista suspensa **Selecione uma opção**, forneça seus comentários e clique em **Remover**.
A janela **Remover o programa** é exibida.
6. Clique em **Remover**.
 **NOTA: No Windows Server 2016, a caixa de diálogo Controle de Conta de Usuário pode ser exibida mais de uma vez enquanto o processo de desinstalação está em andamento.**

A janela **Desinstalação concluída** é exibida.

7. Clique em **Concluir**.
O SupportAssist Enterprise foi removido.

Como desinstalar o SupportAssist Enterprise (Linux)

Pré-requisitos

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

Etapas

1. Abra a janela do terminal.
2. Navegue até a pasta `/opt/dell/supportassist/bin`.
3. Digite `./uninstall` e pressione Enter.
4. Para continuar a desinstalação, digite `c`.

NOTA: Se você configurou um adaptador ou um Remote Collector, deverá excluir o adaptador ou o Remote Collector antes de desinstalar o SupportAssist Enterprise.

5. Quando for solicitado seu feedback, realize uma das seguintes ações:
 - Para pular o feedback e começar a desinstalação, digite `n`.
 - Para fornecer feedback, digite `y`.
6. Se tiver selecionado a opção de fornecer feedback, pressione um número que corresponda ao seu motivo para desinstalar o SupportAssist Enterprise.

Resultados

A mensagem **A desinstalação do Dell SupportAssist Enterprise foi concluída** é exibida.

Como desinstalar o SupportAssist Enterprise no modo silencioso (Linux)

Pré-requisitos

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

Etapas

1. Abra a janela do terminal no sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
2. Navegue até a pasta `/opt/dell/supportassist/bin`.
3. Digite `./uninstall silent` e pressione Enter.

Como identificar a geração de um servidor Dell PowerEdge

Você pode identificar rapidamente a geração de um servidor PowerEdge, observando a representação do modelo de servidor. A tabela a seguir fornece informações sobre as várias gerações de servidores PowerEdge suas representações de modelo.

Tabela 21. Exemplos de servidor PowerEdge

Geração do servidor PowerEdge	Representação do modelo do servidor	Exemplos de modelos de servidor
9	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 Power Edge 6950
10	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105

Tabela 21. Exemplos de servidor PowerEdge (continuação)

Geração do servidor PowerEdge	Representação do modelo do servidor	Exemplos de modelos de servidor
11	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730
14 ^a	PowerEdge yx4x	PowerEdge R740

NOTA: Na representação dos modelos de servidor, *x* denota números (0 a 9) e *y* denota letras, como M, R e T. As letras denotam o tipo de servidor da seguinte maneira: M = Modular; R = Rack; T = Torre.

Solução de problemas

As seções seguintes proporcionam informações necessárias para solução de problemas que possam ocorrer durante a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise.

Tópicos:

- [Como instalar o SupportAssist Enterprise](#)
- [Registro do SupportAssist Enterprise](#)
- [Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise](#)
- [Como fazer login no SupportAssist Enterprise](#)
- [Não foi possível adicionar o dispositivo](#)
- [Não foi possível adicionar o adaptador](#)
- [Não foi possível adicionar o Remote Collector](#)
- [Desconectado](#)
- [Como importar vários dispositivos](#)
- [OMSA não instalado](#)
- [SNMP não configurado](#)
- [Há uma nova versão do OMSA disponível](#)
- [Não foi possível configurar o SNMP](#)
- [Não foi possível verificar a configuração de SNMP](#)
- [Não foi possível instalar o OMSA](#)
- [Não foi possível verificar a versão do OMSA](#)
- [OMSA não suportado](#)
- [Não foi possível acessar o dispositivo](#)
- [Não foi possível reunir informações do sistema](#)
- [Espaço em disco insuficiente para reunir informações do sistema](#)
- [Não foi possível exportar a coleta](#)
- [Não foi possível enviar informações do sistema](#)
- [Falha de autenticação](#)
- [Falha na limpeza do log de evento do sistema](#)
- [Modo de manutenção](#)
- [Atualização automática](#)
- [Não foi possível editar as credenciais do dispositivo](#)
- [Criação de caso automática](#)
- [Tarefas agendadas](#)
- [Serviços do SupportAssist Enterprise](#)
- [Outros serviços](#)
- [Security \(Segurança\)](#)

Como instalar o SupportAssist Enterprise

Se você tiver quaisquer problemas ao instalar o SupportAssist Enterprise:

- Certifique-se de que o servidor está executando um sistema operacional de 64 bits.
- Certifique-se de que o servidor no qual você está instalando o SupportAssist Enterprise não tem qualquer outro aplicativo SupportAssist já instalado.
- Em sistemas operacionais Windows, certifique-se de clicar com o botão direito do mouse no pacote de instalação e selecionar **Executar como administrador** para iniciar o processo de instalação.
- Em sistemas operacionais Linux, certifique-se de que a permissão do arquivo do instalador está atualizada.
- Certifique-se de que concorda em permitir que a Dell salve suas informações de identificação pessoal (PII) na página **Contrato de licença** do assistente de instalação.
- Certifique-se de que o servidor onde você está instalando o SupportAssist Enterprise tenha conectividade com a internet. Se o servidor conectar-se à internet por meio de um servidor proxy, insira os detalhes do servidor proxy no assistente de instalação.

Registro do SupportAssist Enterprise

Se você tiver quaisquer problemas com o registro do SupportAssist Enterprise:

- Verifique se o servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado pode conectar-se à internet.
- Se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, insira os detalhes do servidor proxy na página **Configurações > Configurações de proxy** do SupportAssist Enterprise.
- Verifique se as configurações de rede do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado estão corretas.
- Certifique-se de que os detalhes de registro, como primeiro nome, sobrenome, endereço de e-mail e número de telefone, fornecidos por você, são válidos.
- Certifique-se de usar um teclado em inglês para digitar dados nos campos **Número de telefone**, **Número de telefone alternativo** e **Endereço de email**.
- Verifique se a porta 443 está aberta no firewall para acessar **https://apidp.dell.com** e **https://api.dell.com**.
- Execute o **Teste de conectividade da rede** e certifique-se de que a conectividade ao servidor SupportAssist seja bem-sucedida. Para obter instruções para executar o teste de conectividade, consulte [Como executar o teste de conectividade](#). Se o teste for bem-sucedido, feche o navegador da web, abra de novo a interface do usuário do SupportAssist Enterprise e tente registrar novamente.
- Tente registrar novamente após algum tempo.

Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarefa

Se for exibido um erro **Problema ao iniciar o serviço SupportAssist** quando você abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise:

- Certifique-se de que você está conectado ao servidor com uma conta de usuário que tenha os privilégios necessários para iniciar os serviços do sistema.
- Tente reiniciar o **Dell SupportAssist Service**. Para obter instruções para reiniciar o serviço SupportAssist, consulte [Serviço SupportAssist](#).
- Verifique o arquivo log `application.log` disponível em `C:\Arquivos de Programas\Dell\SupportAssist\logs` (Windows) ou `/opt/dell/supportassist/logs` (Linux) para identificar o componente em que houve falha ao carregar.

Como fazer login no SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarefa

Se você tiver quaisquer problemas ao fazer login no SupportAssist Enterprise:

- Verifique se a conta de usuário que você está utilizando para fazer login é membro dos grupos de usuário **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**:
 - Abra um prompt de comando como administrador e digite os comandos: `net localgroup SupportAssistAdmins` e `net localgroup SupportAssistUsers`. Se a conta de usuário não estiver listada no grupo **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**, adicione a conta de usuário a um dos grupos de usuário do SupportAssist Enterprise.
 - Se você deseja adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, abra um prompt de comando como administrador e digite os comandos a seguir:
 - `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` — Para adicionar o Usuário 1 ao grupo de usuário **SupportAssistAdmins**.
 - `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` — Para adicionar o Usuário 2 ao grupo de usuário **SupportAssistUsers**.
- Se você excluiu os grupos de usuário **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers** manualmente, crie os grupos de usuário do SupportAssist Enterprise, depois adicione usuários a eles:
 - Para criar grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, abra um prompt de comando como administrador e digite os comandos:
 - `net localgroup SupportAssistAdmins /add` — Para criar o grupo de usuários **SupportAssistAdmins**.
 - `net localgroup SupportAssistUsers /add` — Para criar o grupo de usuários **SupportAssistUsers**.

- Para adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, abra um prompt de comando como administrador e digite os comandos:
 - `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` — Para adicionar o Usuário 1 ao grupo de usuário **SupportAssistAdmins**.
 - `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` — Para adicionar o Usuário 2 ao grupo de usuário **SupportAssistUsers**.
- Verifique se o **serviço Dell SupportAssist** está sendo executado. Para obter instruções para verificação de status do serviço SupportAssist, consulte [Serviço SupportAssist](#).

Não foi possível adicionar o dispositivo



Se um dispositivo exibir um status **Não foi possível adicionar o dispositivo:**

- Se o dispositivo for um iDRAC, certifique-se de que o iDRAC tenha uma licença Enterprise ou Express instalada. Para obter informações sobre a aquisição e instalação de uma licença Enterprise ou Express, consulte a seção "Gerenciando licenças" no *Guia do usuário do iDRAC* em www.dell.com/idracmanuals.
- Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento Série SC, certifique-se de que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager. Para obter informações sobre como ativar o SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do administrador do Dell Enterprise Manager* em <https://www.Dell.com/storagemanuals>.
- Se o dispositivo foi inventariado por um adaptador, certifique-se de que as credenciais do dispositivo estejam corretas. Para resolver erros com credenciais, você pode editar as credenciais do dispositivo, atualizar a conta de credenciais ou atribuir outro Perfil de credencial.

Se for exibida uma mensagem de erro informando que o SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o dispositivo:

- Certifique-se de que o modelo do dispositivo seja suportado. Para obter uma lista completa de modelos de dispositivos compatíveis, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.30* em <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.
- Verifique se os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos. Para obter informações sobre os pré-requisitos para adicionar um dispositivo, consulte [Como adicionar dispositivos](#) na página 36.
- Verifique se o dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.
- Se a mensagem de erro informar que o dispositivo não pôde ser adicionado dentro do limite de tempo predefinido, tente adicionar o dispositivo novamente.
- Se o nível de criptografia do dispositivo for maior do que 128 bits, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Reduza o nível de criptografia para 128 bits.
 - No servidor que está executando o SupportAssist Enterprise, o Java Cryptography Extension (JCE) Unlimited Strength Jurisdiction Policy Files deve ser instalado no Java Development Kit (JDK) ou Java Runtime Environment (JRE). Para obter mais informações sobre o arquivo JCE Unlimited, visite <https://www.Oracle.com>.

Servidores

- Se você está adicionando um servidor fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Windows:
 - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.
 - Verifique se o serviço Windows Management Instrumentation (WMI) está em execução no dispositivo.
 - Se o problema persistir, leia as instruções na documentação técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Como proteger uma conexão remota da WMI) no site <https://www.msdn.microsoft.com>.
- Se você está adicionando um servidor fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Linux:
 - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de usuário de raiz, superusuário ou usuário sudo sobre o dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) na página 149.
 - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.
 - Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).
- Se adicionar um servidor fornecendo os detalhes do iDRAC (monitoramento sem agente), certifique-se de que o iDRAC tenha uma licença Enterprise ou Express instalada. Para obter informações sobre a aquisição e instalação de uma licença Enterprise ou Express, consulte a seção "Gerenciando licenças" no *Guia do usuário do iDRAC* em www.dell.com/idracmanuals.

- Se a mensagem de erro informar que o SupportAssist Enterprise não foi capaz adicionar o dispositivo porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definida para 256 bits ou mais:
 1. Faça download do <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> disponível no site da Azul Systems.
 2. Extraia o arquivo baixado.
 3. Copie os arquivos `local_policy.jar` e `US_export_policy.jar` e cole-os no seguinte local no sistema onde o SupportAssist Enterprise está instalado:
 - No Windows: <Unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise>:\Arquivos de Programa \Dell\SupportAssist\jre\lib\security
 - No Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 4. Reinicie o serviço SupportAssist e repita novamente.

Armazenamento

Se o dispositivo for um storage array Série PS:

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Certifique-se de fornecer o endereço IP do grupo de gerenciamento do dispositivo no assistente de adição de dispositivo.

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento Série SC:

- Assegure que o serviço REST está em execução no dispositivo.
- Certifique-se de que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager. Para obter informações sobre como ativar o SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do administrador do Enterprise Manager* em <https://www.Dell.com/storagemanuals>.

Se o dispositivo for um dispositivo NAS FluidFS, assegure que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo.

Rede

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Se a ativação de senha estiver configurada no dispositivo, forneça a senha de ativação no assistente de adição de dispositivo.

Chassi

Assegure que o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.

Software

- Para solucionar problemas com a coleta HITKIT:
 - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no sistema.
 - Certifique-se de que você tenha credenciais raiz para a conexão SSH. O SupportAssist Enterprise usa o protocolo SSH para se conectar ao sistema.
- Para solucionar problemas com o dispositivo SAN HQ:
 - Verifique os detalhes da instalação do dispositivo Dell SAN Headquarters na entrada do registro: **HKLM\SOFTWARES\PerformanceMonitor**.
 - Certifique-se de que o valor do atributo do tipo de instalação seja "full" e o atributo logdir tenha um valor.
 - Certifique-se de que os serviços WMI e EQLPerfX estejam em execução no dispositivo.

Solução

- Certifique-se de que está conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.
- Certifique-se de que o dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que porta 443 está aberta no dispositivo.
- Certifique-se de que a versão de firmware 4.x ou posterior está instalada no dispositivo para a coleta de informações do sistema.
- Verifique se as credenciais da conta designada (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.

Máquina virtual

- Certifique-se de que está conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.
- Certifique-se de que o sistema que hospeda a máquina virtual possa ser acessado a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que as portas e os protocolos necessários estejam ativados na rede. Consulte [Requisitos de rede](#) na página 19.

Não foi possível adicionar o adaptador

Se a página **Adaptadores** exibir um status  **Não foi possível adicionar o adaptador:**


- Verifique se o servidor ao qual você deseja adicionar o adaptador está acessível a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que o sistema no qual você deseja configurar o adaptador tenha mais de 500 MB de espaço livre em disco para a instalação do adaptador.
- Verifique se a porta 135 está aberta no sistema no qual você deseja configurar o adaptador.
- Para configurar um adaptador OpenManage Essentials (OME), o sistema no qual você deseja configurar o adaptador precisa estar executando o OpenManage Essentials versão 2.3.
- Para configurar o adaptador Microsoft System Center Operations Manager (SCOM), o Dell Server Management Pack Suite versão 7.x para Microsoft System Center Operations Manager e System Center Essentials precisa estar instalado no sistema.
- Certifique-se de que o Microsoft .NET Framework 4 esteja instalado no sistema no qual você deseja configurar o adaptador.
- Certifique-se de que o adaptador não esteja já instalado no servidor no qual você está tentando configurar o adaptador.

Não foi possível adicionar o Remote Collector

Se a página **Remote Collectors** exibir o status  **Não foi possível adicionar o Remote Collector:**

- Verifique se o servidor ao qual você quer adicionar o Remote Collector precisa estar acessível a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que o sistema no qual você deseja configurar o Remote Collector tenha mais de 500 MB de espaço livre em disco para a instalação do Remote Collector.
- Verifique se a porta 135 está aberta no sistema no qual você deseja configurar o Remote Collector.
- Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise não esteja instalado anteriormente no servidor no qual você deseja adicionar o Remote Collector.
- Certifique-se de que o Remote Collector não esteja já instalado no servidor no qual você está tentando configurar o Remote Collector.

Desconectado

Um status  **Desconectado** pode ser exibido na área do cabeçalho se o servidor que executa o SupportAssist Enterprise não conseguir se conectar a um adaptador ou ao Remote Collector que você configurou. Quando esse problema ocorre, um status **Desconectado** também é exibido nas páginas **Adaptadores** ou **Remote Collectors**, dependendo do status da conectividade do SupportAssist Enterprise com um adaptador ou Remote Collector. Se o status **Desconectado** for exibido:

- Certifique-se de que o servidor no qual você configurou o adaptador ou o Remote Collector esteja acessível a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Para os Remote Collectors, certifique-se de que o serviço **Dell EMC SupportAssist Enterprise** esteja executando no servidor no qual você configurou o Remote Collector.
- Para os adaptadores, certifique-se de que o **Adaptador Dell EMC SupportAssist Enterprise OME** ou o **Adaptador Dell EMC SupportAssist Enterprise SCOM** esteja executando no servidor no qual você configurou o adaptador.
- Certifique-se de que a porta 5700 esteja aberta no servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.

Como importar vários dispositivos

Se você tiver problemas para importar vários dispositivos usando um arquivo .csv:

- Certifique-se de que o arquivo .csv é válido. Se necessário, faça download do modelo .csv e use o para importar dispositivos.
- Certifique-se de que o arquivo .csv não está corrompido.
- Certifique-se de que você não editou o cabeçalho no arquivo .csv.
- Se alguns dispositivos não forem importados, faça download da lista de dispositivos que falharam em um arquivo .csv. Depois, abra o arquivo para ver o motivo pelo qual os dispositivos não foram importados.
- Certifique-se de que você seguiu as instruções contidas em [Como importar vários dispositivos](#).
- Se os dispositivos tiverem sido adicionados ao grupo **Preparação**:
 1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos. Para obter informações sobre os pré-requisitos para adicionar um dispositivo, consulte a seção "Pré-requisitos" nas instruções sobre como adicionar cada tipo de dispositivo. Consulte [Como adicionar um único dispositivo](#).
 2. Revalide cada dispositivo. Consulte [Como revalidar um dispositivo](#).

OMSA não instalado

Se um dispositivo exibir o status  **OMSA não instalado**:

- Instale o OMSA no dispositivo usando a opção **Instalar/Atualizar o OMSA**. Consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#) na página 99.
- Se não for possível concluir a instalação do OMSA com sucesso, mesmo após várias tentativas, faça login no dispositivo, faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre a versão recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 1.1* em <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

SNMP não configurado

Se um dispositivo exibir um  status **SNMP não configurado**:

- Defina as configurações de SNMP no dispositivo usando a opção **Configurar SNMP**. Consulte [Como definir as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).
- Se a configuração de SNMP não puder ser concluída, mesmo depois de repetidas tentativas, faça login no dispositivo e defina manualmente as configurações de SNMP. Para obter instruções sobre como definir manualmente as configurações de SNMP:
 - Para um servidor ou hipervisor que você tenha adicionado ao SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do sistema operacional: [Como configurar manualmente o destino dos alertas de um servidor](#).
 - Para um servidor que você adicionou no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do iDRAC IP: [Como configurar manualmente o destino dos alertas de um iDRAC usando a interface web](#).

Há uma nova versão do OMSA disponível

Se um dispositivo exibir um status  **Nova versão do OMSA disponível**:

- Instale o OMSA no dispositivo usando a opção **Instalar/Atualizar o OMSA**. Consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#) na página 99.
- Se não for possível concluir a instalação do OMSA com sucesso, mesmo após várias tentativas, faça login no dispositivo, faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.21* em <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Não foi possível configurar o SNMP

Se um dispositivo exibir um  status **Não foi possível configurar o SNMP**:

- Verifique se as configurações de rede estão corretas.
- Certifique-se de que a porta SNMP (162) está aberta.
- Verifique se as configurações do firewall estão corretas.

- Defina as configurações de SNMP do dispositivo usando a opção **Configurar SNMP**. Consulte [Como definir as configurações de SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).

Se a configuração de SNMP não for bem-sucedida, você pode configurar o SNMP manualmente. Para obter instruções sobre como definir manualmente as configurações de SNMP:

- Para um servidor ou hipervisor que você tenha adicionado ao SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do sistema operacional: [Como configurar manualmente o destino dos alertas de um servidor](#).
- Para um servidor que você adicionou no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do iDRAC IP: [Como configurar manualmente o destino dos alertas de um iDRAC usando a interface web](#).

Não foi possível verificar a configuração de SNMP



Se o dispositivo exibir um status **Não foi possível verificar a configuração do SNMP:**

- Veja se o DNS está configurado corretamente.
- Certifique-se de que a porta SNMP (162) está aberta.
- Verifique se as configurações do firewall estão corretas.
- Ajuste as configurações do SNMP do dispositivo usando a opção **Configurar SNMP**. Consulte [Como configurar as definições do SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).
- Se o servidor estiver executando um sistema operacional Linux, reinicie o serviço snmpdtrapd.

Não foi possível instalar o OMSA



Se um dispositivo exibir um status **Não foi possível instalar o OMSA:**

- Verifique se dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.
- Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Windows:
 - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.
 - Reinicie o serviço Windows Management Instrumentation (WMI) no servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado e o dispositivo remoto.
 - Apague quaisquer arquivos disponíveis na pasta C:\windows\temp no servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Linux:
 - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.
 - Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).
 - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de usuário de raiz, superusuário ou usuário sudo sobre o dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) na página 149.
 - Certifique-se de que o dispositivo tenha todas as dependências necessárias do OMSA instaladas. Para mais informações sobre as dependências do OMSA, consulte a seção "Requisitos de habilitação remota" no *Guia de instalação do Dell OpenManage Server Administrator* em <https://www.DellTechCenter.com/OMSA>.
- Tente refazer a instalação do OMSA. Consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#) na página 99.
- Se não for possível concluir a instalação do OMSA com sucesso, mesmo após várias tentativas, faça login no dispositivo, faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

NOTA: Não é possível atualizar de uma versão de 32 bits do OMSA para uma versão de 64 bits do OMSA. Nesse cenário, você precisa desinstalar a versão existente do OMSA e instalar o OMSA por usando o SupportAssist Enterprise. Para obter instruções sobre como instalar o OMSA usando o SupportAssist, consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#) na página 99.

Não foi possível verificar a versão do OMSA

Se for exibida uma mensagem de erro informando que o SupportAssist Enterprise não foi capaz de verificar a versão do OMSA instalado no dispositivo:

- Clique no link do status de erro na coluna **Status** na página **Dispositivos** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Execute o teste de conectividade e certifique-se de que a conectividade ao servidor FTP da Dell seja bem-sucedida. Consulte [Como realizar o teste de conectividade](#) na página 105.
- Assegure que os serviços OMSA estão em execução no dispositivo.
- Tente refazer a instalação do OMSA. Consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#) na página 99.
- Se não for possível concluir a instalação do OMSA com sucesso, mesmo após várias tentativas, faça login no dispositivo, faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

OMSA não suportado

Se um dispositivo exibir um  status de **OMSA não suportado**:

- Faça login no dispositivo e remova a versão existente do OMSA.
- Instale o OMSA no dispositivo usando a opção **Instalar / Atualizar OMSA**. Consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#).

Não foi possível acessar o dispositivo

Se um dispositivo exibir um status  **Não foi possível acessar o dispositivo**:

- Clique no link do status de erro na coluna **Status** na página **Dispositivos** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Verifique se o dispositivo está ligado e conectado à rede.
- Certifique-se de que as portas de rede necessárias estejam abertas no dispositivo.
- Se você adicionou o dispositivo no SupportAssist Enterprise, fornecendo o endereço IP do dispositivo, verifique se o endereço IP do dispositivo foi alterado. O endereço IP pode mudar toda vez que o dispositivo é reiniciado, se o dispositivo estiver configurado para obter um endereço IP dinâmico.
- Se o endereço IP do dispositivo foi alterado:
 - Excluir o dispositivo do SupportAssist Enterprise. Consulte [Como apagar um dispositivo](#) na página 107.
 - Adicione novamente o dispositivo. Consulte [Como adicionar dispositivos](#) na página 36.

 **NOTA:** Para evitar a exclusão e adição de um dispositivo sempre que seu endereço IP for alterado, a Dell recomenda que você forneça o nome do host do dispositivo (em vez do endereço IP) ao adicioná-lo.

Não foi possível reunir informações do sistema

Se um dispositivo exibir um status  **Não foi possível reunir informações do sistema**:

- Clique no link do status de erro na coluna **Status** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Verifique se dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.
- Se a senha do dispositivo for extensa (10 ou mais caracteres), tente atribuir uma senha mais curta (cerca de 5 a 7 caracteres), que não inclua espaços e aspas, depois atualize a senha no SupportAssist Enterprise.

Servidores

- Se você está adicionando um dispositivo fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Windows:
 - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.
 - Verifique se o serviço Windows Management Instrumentation (WMI) está em execução no dispositivo.
 - Se o problema persistir, leia as instruções na documentação técnica “Securing a Remote WMI Connection” (Como proteger uma conexão remota da WMI) no site msdn.microsoft.com.
- Se você está adicionando um dispositivo fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Linux:

- Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de usuário de raiz, superusuário ou usuário sudo sobre o dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise](#).
- Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.
- Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).
- Certifique-se de que o OpenSSL esteja atualizado. Para mais informações, consulte a solução para a *vulnerabilidade de CCS injection do OpenSSL (CVE-2014-0224)* disponível no site de suporte do sistema operacional.
- Se adicionar um dispositivo fornecendo os detalhes do iDRAC (monitoramento sem agente), certifique-se de que o iDRAC tenha uma licença Enterprise ou Express instalada. Para obter informações sobre a aquisição e instalação de uma licença Enterprise ou Express, consulte a seção "Gerenciando licenças" no *Guia do usuário do iDRAC* em www.dell.com/idracmanuals.
- Se a mensagem de erro que indica que o SupportAssist Enterprise não consegue reunir informações do sistema do dispositivo porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definido como 256 bits ou mais:
 1. Faça download do <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> disponível no site da Azul Systems.
 2. Extraia o arquivo baixado.
 3. Copie os arquivos `local_policy.jar` e `US_export_policy.jar` e cole-os no seguinte local no sistema onde o SupportAssist Enterprise está instalado:
 - No Windows: <Unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise>:\Arquivos de Programa \Dell\SupportAssist\jre\lib\security
 - No Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 4. Reinicie o serviço SupportAssist e repita novamente.

Depois de solucionar o problema subjacente, inicie manualmente a coleta e o carregamento de informações sobre o sistema. Consulte [Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo](#).

Hipervisores

Para dispositivos que executam VMware ESX e ESXi:

- Certifique-se de que SFCBD e CIMOM estejam ativados no dispositivo.
 - Para ativar o SFCBD, use o seguinte comando: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog start`.
 - Para ativar o WBEM, use o seguinte comando: `esxcli system wbem set --enable true`.

Dependendo do cenário, pode ser necessário executar os comandos a seguir.

- Para verificar o status do agente: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog status`.
- Para redefinir o WBEM, faça o seguinte:
 1. Desative o WBEM no dispositivo: `esxcli system wbem set --enable false`.
 2. Ative o WBEM no dispositivo: `esxcli system wbem set --enable true`.
- Para desativar o SFCBD, use o seguinte comando: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog stop`.

Armazenamento

Se o dispositivo for um storage array Série PS:

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Certifique-se de fornecer o endereço IP do grupo de gerenciamento do dispositivo no assistente de adição de dispositivo.

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento Série SC:

- Assegure que o serviço REST está em execução no dispositivo.
- Certifique-se de que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager. Para obter informações sobre como ativar o SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do administrador do Enterprise Manager* em Dell.com/storagemanuals.

Se o dispositivo for um dispositivo NAS FluidFS, assegure que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo.

Rede

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Se a ativação de senha estiver configurada no dispositivo, forneça a senha de ativação no SupportAssist Enterprise.

Chassi

Assegure que o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.

Software

- Para solucionar problemas com a coleta HITKIT:
 - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no sistema.
 - Certifique-se de que você tenha credenciais raiz para a conexão SSH. O SupportAssist Enterprise usa o protocolo SSH para se conectar ao sistema.
- Para solucionar problemas com o dispositivo SAN HQ:
 - Verifique os detalhes da instalação do dispositivo Dell SAN Headquarters na entrada do registro: **HKLM\SOFTWARE\PerformanceMonitor**.
 - Certifique-se de que o valor do atributo do tipo de instalação seja "full" e o atributo logdir tenha um valor.
 - Certifique-se de que os serviços WMI e EQLPerfX estejam em execução no dispositivo.

Solução

- Certifique-se de que o dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que porta 443 está aberta no dispositivo.
- Certifique-se de que a versão de firmware 4.x ou posterior está instalada no dispositivo para a coleta de informações do sistema.

Máquina virtual

- Certifique-se de que está conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#) na página 138.
- Certifique-se de que o sistema que hospeda a máquina virtual possa ser acessado a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que as portas e os protocolos necessários estejam ativados na rede. Consulte [Requisitos de rede](#) na página 19.

Espaço em disco insuficiente para reunir informações do sistema

Se um dispositivo exibir um  status **Espaço em disco insuficiente para reunir informações do sistema**, certifique-se de que o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado tenha espaço livre suficiente na unidade C: \.

Não foi possível exportar a coleta

Se um dispositivo exibir um status  **Não foi possível exportar a coleta:**

- Clique no link do status de erro na coluna **Status** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Inicie manualmente a coleta e o upload de informações do sistema. Consulte [Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo](#).

Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.

Não foi possível enviar informações do sistema

Se um dispositivo exibir um status  **Não foi possível enviar informações do sistema:**

- Clique no link do status de erro na coluna **Status** para ver as possíveis etapas de resolução.

- Verifique se o servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado é capaz de conectar-se à internet.
- Se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, certifique-se de que as definições de proxy no SupportAssist Enterprise estão configuradas. Consulte [Configuração das definições do servidor proxy](#).
- Execute o teste de conectividade da rede e certifique-se de que a conectividade ao servidor de upload da Dell seja bem-sucedida. Consulte [Como realizar o teste de conectividade](#).
- Se o dispositivo estiver associado a um Coletor remoto, verifique se o sistema remoto onde o Coletor remoto está configurado tem conectividade com a Internet.

Depois de solucionar o problema subjacente, inicie manualmente a coleta e o carregamento de informações sobre o sistema. Consulte [Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo](#).

Falha de autenticação



Se um dispositivo exibir um status de **Falha de autenticação**:

- Clique no link do status de erro na coluna **Status** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas. Se as credenciais foram alteradas, atualize as credenciais do dispositivo. Consulte [Como editar as credenciais de dispositivos](#) na página 89.

Servidor

- Se você adicionou o dispositivo fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Windows:
 - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.
 - Verifique se o serviço WMI está em execução no dispositivo.
 - Se o problema persistir, leia as instruções na documentação técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Como proteger uma conexão remota da WMI) no site <https://www.msdn.microsoft.com>.
- Se você adicionou o dispositivo fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Linux:
 - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de usuário de raiz, superusuário ou usuário sudo sobre o dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) na página 149.
 - Verifique se o serviço SSH está em execução no dispositivo.
 - Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).

Armazenamento

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento EqualLogic PS:

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Certifique-se de fornecer o endereço IP do grupo de gerenciamento do dispositivo no assistente de adição de dispositivo.

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento da série Compellent SC:

- Assegure que o serviço REST está em execução no dispositivo.
- Certifique-se de que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager. Para obter informações sobre como ativar o SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do administrador do Dell Enterprise Manager* no site <https://www.Dell.com/storagemanuals>.

Se o dispositivo for um dispositivo NAS FluidFS, assegure que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo.

Rede

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Se a ativação de senha estiver configurada no dispositivo, forneça a senha de ativação no assistente de adição de dispositivo.

Chassi

Assegure que o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.

Software

- Para solucionar problemas com a coleta HITKIT:
 - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no sistema.
 - Certifique-se de que você tenha credenciais raiz para a conexão SSH. O SupportAssist Enterprise usa o protocolo SSH para se conectar ao sistema.
- Para solucionar problemas com o dispositivo SAN HQ:
 - Verifique os detalhes da instalação do dispositivo Dell SAN Headquarters na entrada do registro: **HKLM\SOFTWARE\PerformanceMonitor**.
 - Certifique-se de que o valor do atributo do tipo de instalação seja "full" e o atributo logdir tenha um valor.
 - Certifique-se de que os serviços WMI e EQLPerfX estejam em execução no dispositivo.

Falha na limpeza do log de evento do sistema



Se um dispositivo exibir um status **Falha na limpeza do log de evento do sistema**, certifique-se de que os seguintes requisitos foram cumpridos e depois tente limpar o log de eventos do sistema novamente:

- O dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo for um membro de um domínio, o nome do host do dispositivo foi adicionado no servidor DNS.
- As credenciais que você forneceu para o dispositivo no SupportAssist Enterprise estão corretas.
- As credenciais que você forneceu para o dispositivo no SupportAssist Enterprise têm privilégios administrativos.
- Se você adicionou o dispositivo no SupportAssist Enterprise com o endereço IP do sistema operacional, certifique-se de que os requisitos a seguir sejam cumpridos, dependendo do sistema operacional executado no dispositivo:
 - Para Windows, o serviço WMI é executado no dispositivo e o firewall permite a comunicação com o WMI.
 - Para Linux, o serviço SSH é executado no dispositivo e o firewall permite a comunicação com o SSH.
- Se você adicionou o dispositivo no SupportAssist Enterprise com o endereço IP do iDRAC, o serviço WS-MAN está em execução no dispositivo.

Se o problema continuar, tente limpar o log de eventos do sistema usando um dos seguintes métodos:

- [Limpeza do log de evento do sistema usando iDRAC](#)
- [Limpeza do log de evento do sistema usando OMSA](#)

Limpeza do log de evento do sistema usando iDRAC

Pré-requisitos

Verifique se você está conectado ao console web do iDRAC com privilégios administrativos.

Sobre esta tarefa

Você pode executar as seguintes etapas para limpar o log de eventos do sistema usando o console web do iDRAC.

NOTA: Se você deseja limpar o log de eventos do sistema usando a interface de linha de comando (CLI), conecte-se ao iDRAC pelo protocolo SSH usando qualquer cliente telnet e execute o seguinte comando: `racadm clrse1`

Etapas

1. No console web do iDRAC, clique em **Visão geral > Servidor > Página de logs**.
2. Clique em **Limpar o log**.


Limpeza do log de evento do sistema usando OMSA


Pré-requisitos

Certifique-se de estar conectado ao OMSA com privilégios administrativos.

Sobre esta tarefa

Se O OMSA estiver instalado no dispositivo, você poderá executar as seguintes etapas para limpar o log de eventos do sistema.


 **NOTA:** Se você quiser limpar o log de eventos do sistema usando CLI, faça login no dispositivo e execute o seguinte comando a partir de um prompt de comando (no Windows) ou de um terminal (Linux): `omconfig system esmlog action=clear`

 **NOTA:** Se o dispositivo estiver executando VMware ESX, faça login no OMSA de outro dispositivo remoto usando a opção **Login no sistema gerenciado pelo administrador do servidor**, depois siga as etapas a seguir.

Etapas

1. No OMSA, execute uma das seguintes opções, dependendo do tipo de servidor:
 - Se o dispositivo for um servidor modular, clique em **Gabinete modular > Módulo do servidor**.
 - Se o dispositivo não for um servidor modular, clique em **Sistema > Chassi do sistema principal**.
2. Clique na guia **Logs**.
3. Clique em **Limpar o log**.

Modo de manutenção

Se um dispositivo exibir o status  **Modo de manutenção**:


- Certifique-se de que o problema com o dispositivo foi resolvido.
- Se for necessário mais tempo para resolver o problema, você pode colocar o dispositivo no modo de manutenção manual. Consulte [Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo](#).
- Se necessário, você pode colocar o SupportAssist Enterprise em modo de manutenção. Consulte [Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global](#).

Atualização automática

Se a atualização automática do SupportAssist Enterprise, dos arquivos de suporte do produto ou dos arquivos de política for mal-sucedida:

1. Execute o teste de conectividade da rede e certifique-se de que a conectividade ao servidor FTP da Dell seja bem-sucedida. Consulte [Como realizar o teste de conectividade](#).
2. Clique no banner **Atualização disponível** e tente instalar a atualização novamente.

Não foi possível editar as credenciais do dispositivo

Se for exibida uma mensagem de erro informando que para o SupportAssist Enterprise  **Não foi possível enviar informações do sistema** de um dispositivo:

- Verifique se o dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.

Servidores

- Se você estiver editando as credenciais de um dispositivo que executa sistema operacional Windows:
 - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.
 - Verifique se o serviço Windows Management Instrumentation (WMI) está em execução no dispositivo.
 - Se o problema persistir, leia as instruções na documentação técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Como proteger uma conexão remota da WMI) no site <https://www.msdn.microsoft.com>.
- Se você estiver editando as credenciais de um dispositivo que executa sistema operacional Linux:

- o Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de usuário de raiz, superusuário ou usuário sudo sobre o dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) na página 149.
- o Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.
- o Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).
- Se a mensagem de erro informar que o SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do dispositivo porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definida para 256 bits ou mais:
 1. Faça download do <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> disponível no site da Azul Systems.
 2. Extraia o arquivo baixado.
 3. Copie os arquivos `local_policy.jar` e `US_export_policy.jar` e cole-os no seguinte local no sistema onde o SupportAssist Enterprise está instalado:
 - o No Windows: <Unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise>:\Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist\jre\lib\security
 - o No Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 4. Reinicie o serviço SupportAssist e repita novamente.

Armazenamento

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento EqualLogic PS:

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Certifique-se de fornecer o endereço IP do grupo de gerenciamento do dispositivo no assistente de adição de dispositivo.

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento da série Compellent SC:

- Assegure que o serviço REST está em execução no dispositivo.
- Certifique-se de que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager. Para obter informações sobre como ativar o SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do administrador do Dell Enterprise Manager* no site <https://www.Dell.com/storagemanuals>.

Se o dispositivo for um dispositivo NAS FluidFS, assegure que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo.

Rede

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Se a ativação de senha estiver configurada no dispositivo, forneça a senha de ativação no assistente de adição de dispositivo.

Chassi

Assegure que o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.

Software

- Para solucionar problemas com a coleta HITKIT:
 - o Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no sistema.
 - o Certifique-se de que você tenha credenciais raiz para a conexão SSH. O SupportAssist Enterprise usa o protocolo SSH para se conectar ao sistema.
- Para solucionar problemas com o dispositivo SAN HQ:
 - o Verifique os detalhes da instalação do dispositivo Dell SAN Headquarters na entrada do registro: **HKLM\SOFTWARE\PerformanceMonitor**.
 - o Certifique-se de que o valor do atributo do tipo de instalação seja "full" e o atributo logdir tenha um valor.
 - o Certifique-se de que os serviços WMI e EQLPerfX estejam em execução no dispositivo.

Criação de caso automática

Se um problema ocorrer em um dispositivo, mas um caso de suporte não for criado automaticamente:

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

- Certifique-se de que o dispositivo seja um servidor, armazenamento, comutador de rede ou chassi.
- Certifique-se de que o monitoramento esteja ativado para o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Consulte [Como habilitar ou desabilitar o monitoramento de um dispositivo](#).
- Certifique-se de que o dispositivo está configurado para encaminhar alertas ao servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Execute o teste de conectividade da rede e certifique-se de que a conectividade ao servidor SupportAssist seja bem-sucedida. Consulte [Como realizar o teste de conectividade](#).
- Execute o teste de criação de casos e certifique-se de que o status **Pronto para criar casos** seja exibido. Consulte [Como testar a funcionalidade de criação de caso](#).
- Confira o arquivo `application.log` disponível em `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs` (no Windows) ou `/opt/dell/supportassist/logs` (no Linux) para identificar se o alerta foi recebido com êxito pelo SupportAssist Enterprise.
- Se o dispositivo foi inventariado por meio de um adaptador OpenManage Essentials, certifique-se de que o dispositivo esteja configurado para encaminhar alertas para o servidor em que o OpenManage Essentials está instalado.

Tarefas agendadas

Se a hora ou fuso horário do sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado for alterada, todas as tarefas agendadas incorporadas e definidas por usuários não funcionaram como esperado. Os exemplos incluem:

- Coleta periódica de informações do sistema de dispositivos monitorados
- Envio de informações de inventário de dispositivos para a Dell
- Notificações por e-mail do teste de conectividade

Para resolver este problema, reinicie o **Serviço Dell SupportAssist**.

Serviços do SupportAssist Enterprise

O SupportAssist Enterprise tem dois serviços que são executados em segundo plano: **Dell EMC SupportAssist Enterprise** e **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB**. Se o aplicativo SupportAssist Enterprise não responder apropriadamente, certifique-se de que:

Etapas

1. No servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado, verifique se os serviços do SupportAssist Enterprise estão em execução. Para obter informações sobre como verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise, consulte [Verificação do status dos serviços do SupportAssist Enterprise \(Windows\)](#) ou [Verificação do status dos serviços do SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
2. Se os serviços não iniciarem ou não for possível iniciá-los, abra o arquivo de log do aplicativo SupportAssist Enterprise mais recente (`application.log`) e, em seguida, procure pelo texto com um carimbo de data/hora de quando você tentou iniciar os serviços. O arquivo de log pode conter uma mensagem indicando quaisquer erros de inicialização de interface de usuário e diagnósticos possíveis do problema.

NOTA: Você pode acessar o arquivo de log do aplicativo SupportAssist Enterprise (`application.log`) no seguinte local, de acordo com o sistema operacional:

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

3. Para verificar se o aplicativo SupportAssist Enterprise pode se conectar ao servidor do SupportAssist Enterprise hospedado pela Dell, realize o teste de conectividade. Consulte [Como realizar o teste de conectividade](#).
 - Se o servidor estiver respondendo, é exibida uma mensagem de êxito na interface do usuário. Se não estiver, o servidor pode estar fora de alcance. Se este for o cenário, verifique o arquivo `application.log` para encontrar mais detalhes. Se não houver detalhes perceptíveis no arquivo de log, e se o servidor estiver fora de alcance, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
 - Se a comunicação for bem-sucedida, mas não houver atualizações de dados, o aplicativo SupportAssist Enterprise pode estar se identificando com uma ID que o servidor desconhece. Se este for o cenário, verifique o arquivo `application.log` para

encontrar mais detalhes. O arquivo de log pode conter uma mensagem informando que o aplicativo SupportAssist Enterprise não foi reconhecido. Se o aplicativo SupportAssist Enterprise não for reconhecido pelo servidor do SupportAssist, desinstale e reinstale o aplicativo SupportAssist Enterprise.

Como verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise (Windows)

Para verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise em sistemas operacionais Windows:

Etapas

1. No servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado, clique em **Iniciar > Executar**.
A caixa de diálogo **Executar** é exibida.
 2. Digite `services.msc` e, em seguida, clique em **OK**.
Os **Serviços** Microsoft Management Console (MMC) são exibidos.
 3. Verifique se os serviços **Dell EMC SupportAssist Enterprise** e **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB** exibem o status como **Em execução**.
 4. Se os serviços não estiverem em execução, clique com o botão direito do mouse em cada serviço e selecione **Iniciar**.
- NOTA:** Se você interromper um ou ambos os serviços do SupportAssist Enterprise, não se esqueça de reiniciar ambos os serviços.
- NOTA:** Para verificar se o serviço do adaptador está em execução, verifique o status do serviço do Adaptador Dell EMC SupportAssist Enterprise OME ou do Adaptador Dell EMC SupportAssist Enterprise SCOM no servidor no qual você configurou o adaptador.
- NOTA:** Para verificar se o serviço do Remote Collector está em execução, verifique o status do serviço do Dell EMC SupportAssist Enterprise ou do Dell EMC SupportAssist Enterprise DB no servidor no qual você configurou o Remote Collector.

Como verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise (Linux)

Para verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise em sistemas operacionais Linux:

Etapas

1. Abra a janela do terminal no sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
 2. Digite `service Dell EMC SupportAssist Enterprise status` e pressione Enter.
O status do serviço do Dell EMC Enterprise SupportAssist Enterprise é exibido.
 3. Digite `service Dell EMC SupportAssist Enterprise DB status` e pressione Enter.
O status do serviço DB do Dell EMC Enterprise SupportAssist Enterprise é exibido.
 4. Se os serviços não estiverem em execução, digite `service <service name> start` e pressione Enter.
- NOTA:** Se você interromper um ou ambos os serviços do SupportAssist Enterprise, não se esqueça de reiniciar ambos os serviços.

Outros serviços

Para adicionar um dispositivo e executar outras operações no dispositivo, o SupportAssist Enterprise requer que os seguintes serviços estejam instalados e em execução no dispositivo:

- Serviço WMI (em dispositivos que executam sistema operacional Windows)
- Serviço SSH (em dispositivos que executam sistema operacional Linux)

Se os serviços não estiverem instalados ou em execução, será exibida uma mensagem de erro no SupportAssist Enterprise. As seções a seguir fornecem informações sobre como verificar o status do serviço e reiniciar o serviço (se necessário).

Serviço WMI

Para verificar o status do serviço WMI e iniciar o serviço (se necessário):

1. Clique em **Iniciar > Executar**. A caixa de diálogo **Executar** é exibida.
2. Digite `services.msc`, depois clique em **OK**. O **Serviço** Microsoft Management Console (MMC) é exibido.
3. Na lista de serviços, verifique o status do serviço **Windows Management Instrumentation**. Se o serviço estiver em execução, o status é exibido como **Executando**.
4. Se o serviço não exibir um status **Executando**, clique com o botão direito em **Windows Management Instrumentation** e depois em **Iniciar**.

Serviço SSH

Você pode usar os seguintes comandos para verificar o status do serviço WMI e iniciar o serviço (se necessário):


- `service sshd status` — Exibe o status do serviço SSH.
- `service sshd start` — Inicia o serviço SSH.

Security (Segurança)

Se os links **Editar credenciais** ou **Iniciar coleta** continuarem desativados mesmo depois de selecionar um dispositivo na página **Dispositivos**, verifique se você está conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) e [Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários](#).


Interface do usuário do SupportAssist Enterprise

A interface do usuário do SupportAssist Enterprise contém as seguintes guias:

- **Casos** — Exibe os casos de suporte que estão presentes para os dispositivos que você adicionou no SupportAssist Enterprise.
- **Dispositivos** — Exibe os dispositivos que você adicionou no SupportAssist Enterprise e seus status. Você pode apontar para a guia **Dispositivos** e clicar nas opções disponíveis para acessar estas páginas:
 - **Gerenciar grupos de dispositivos** — Permite que você crie e gerencie grupos de dispositivos.
 - **Gerenciar credenciais** — Permite que você forneça as credenciais para os tipos de dispositivo.
 - **Credenciais de conta** — Permitem a conexão aos dispositivos remotos e a coleta de informações do sistema.
 - **Perfis de credenciais** — Permitem que você aplique um conjunto de credenciais em um dispositivo ou grupo de dispositivos, em vez de inserir as credenciais de cada dispositivo manualmente.
- **Coletas** — Exibe a lista de coletas que foram realizadas com êxito.
- **Extensões** — Permite que você configure adaptadores e coletores remotos.
- **Configurações** — Permite configurar as opções disponíveis no SupportAssist Enterprise. Você pode apontar para a guia **Configurações** e clicar nas opções disponíveis para acessar estas páginas:
 - **Configurações de proxy** — Permite definir as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise.
 - **Preferências** — Permite configurar as preferências de tarefas, coletas, notificação por e-mail, relatórios e modo de manutenção.
 - **Informações de contato** — Permite atualizar os detalhes dos contatos primário e secundário.
 - **Configurações de SMTP** — Permite configurar os detalhes do servidor SMTP utilizado pela sua empresa.
-  **Desconectado** — Exibido quando o SupportAssist Enterprise não conseguiu se conectar a um adaptador ou Remote Collector.

Na parte superior direita da área do título do SupportAssist Enterprise, você pode acessar links que permitem que você navegue até os recursos ou realize certas tarefas. A tabela a seguir descreve o uso dos links disponíveis.

Tabela 22. Links na área do título do SupportAssist Enterprise

Link	Descrição
Comunidade do SupportAssist Enterprise	Abre o site da comunidade do SupportAssist Enterprise em uma nova janela do navegador.
Sobre	Fornecer informações sobre a versão SupportAssist Enterprise, ID de registro, versão do arquivo de políticas, versão das configurações do dispositivo, e histórico de atualizações.
Nome de usuário	<p>O nome de usuário do usuário conectado no momento. Aponte para o link <i>nome do usuário</i> para ver uma lista suspensa que contém estes links:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teste de conectividade de rede — Abre a página Teste de conectividade de rede. • Teste do SupportAssist Enterprise — Abre a página Teste do SupportAssist Enterprise. • Logout — Permite que você faça logout do SupportAssist Enterprise. <p> NOTA: Os links Teste de conectividade de rede e Teste do SupportAssist Enterprise são ativados apenas se você estiver conectado no SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados.</p>
Ícone de Ajuda	Como abrir a ajuda contextual.

Em alguns cenários, uma faixa amarela pode ser exibida na parte superior da interface do usuário do SupportAssist Enterprise. A tabela a seguir descreve as faixas que podem ser exibidas.

Tabela 23. Faixas na área do título do SupportAssist Enterprise

Faixa	Descrição
Não registrado	<p>Esta faixa será exibida se você não tiver concluído o registro do SupportAssist Enterprise. A faixa 'não registrado' exibe as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Registrar agora — Para registrar o SupportAssist Enterprise. · Lembrar-me mais tarde — Para fechar a faixa 'não registrado'. A faixa 'não registrado' não é exibida até que você faça login no SupportAssist Enterprise novamente. · Por que registrar — Para saber mais sobre a importância de registrar o SupportAssist Enterprise.
Atualização disponível	<p>Os três tipos de faixas mostrados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> · SupportAssist Enterprise · Suporte ao produto · Atualização de política <p>Esta faixa é exibida nos seguintes cenários:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Se uma atualização estiver disponível, mas você tiver desativado a atualização automática do aplicativo SupportAssist Enterprise, de arquivos de políticas e de arquivos de suporte ao produto. · Se ocorreu um erro durante a atualização do SupportAssist Enterprise. <p>A faixa 'atualização disponível' exibe as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Atualizar agora — Para permitir que o SupportAssist Enterprise faça o download e instale a atualização. · Ignorar esta versão — Para ignorar a atualização. A faixa de atualização disponível não é mostrada novamente até a próxima versão da atualização estar disponível. · Lembrar-me mais tarde — Para fechar a faixa de 'atualização disponível'. A faixa de 'atualização disponível' não é exibida até que você faça login no SupportAssist Enterprise novamente. <p>ⓘ NOTA: A faixa de atualização disponível só é exibida se você estiver conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos.</p>
Modo de manutenção	<p>Esta faixa é mostrada quando você coloca o SupportAssist Enterprise no modo de manutenção. Para obter mais informações sobre o modo de manutenção, consulte Compreenda o modo de manutenção.</p>

Referências relacionadas

- [Assistente de registro do SupportAssist Enterprise](#) na página 173
- [Página de login](#) na página 174
- [Página Casos](#) na página 174
- [Página Dispositivos](#) na página 177
- [Configurações](#) na página 201
- [Página Coletas](#) na página 193
- [Teste de conectividade de rede](#) na página 205
- [Teste do SupportAssist Enterprise](#) na página 206

Tópicos:

- [Assistente de registro do SupportAssist Enterprise](#)
- [Página de login](#)
- [Página Casos](#)
- [Página Dispositivos](#)
- [Página Grupos de dispositivos](#)
- [Gerenciar credenciais de contas](#)
- [Gerenciar perfis de credenciais](#)
- [Página Coletas](#)
- [Extensões](#)
- [Configurações](#)
- [Teste de conectividade de rede](#)
- [Teste do SupportAssist Enterprise](#)

Assistente de registro do SupportAssist Enterprise

O **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** orienta você durante a configuração e o registro do SupportAssist Enterprise. Os campos exibidos nas páginas do **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** são descritos nas seções a seguir.

Referências relacionadas

[Bem-vindo](#) na página 173

[Configurações do proxy](#) na página 173

[Registro](#) na página 173

[Resumo](#) na página 174

Tarefas relacionadas


[Registro do SupportAssist Enterprise](#) na página 31

Bem-vindo

A página **Bem-vindo** permite que você inicie o registro do SupportAssist Enterprise. Clique em **Avançar** para iniciar o registro do SupportAssist Enterprise.

Configurações do proxy

A página **Configurações de proxy** permite que você ajuste as configurações do servidor proxy.

 **NOTA:** A página **Configurações de proxy** só é exibida se você confirmar que o sistema conecta-se à Internet por meio de um servidor proxy.

A tabela a seguir proporciona informações sobre os campos exibidos na página **Configurações do proxy**.

Tabela 24. Configurações do proxy

Campo	Descrição
Usar as configurações do proxy	Selecione esta opção para permitir o ajuste das configurações do servidor proxy.
Nome ou endereço do servidor proxy	O nome ou endereço do servidor proxy.
Número da porta do proxy	O número da porta do servidor proxy.
O proxy precisa de autenticação	Selecione esta opção se o servidor proxy exige autenticação.
Username (Nome de usuário)	O nome de usuário necessário para conectar-se ao servidor proxy.
Password (Senha)	A senha necessária para conectar-se ao servidor proxy.

Registro

A página **Registro** permite que você forneça suas informações de contato e registre o SupportAssist Enterprise.

Os campos exibidos na página **Registro** são descritos na tabela a seguir.

Tabela 25. Registro

Campo	Descrição
Dados da empresa	
Nome da empresa	O nome da empresa.
País/Território	A localização da empresa.
Informações do contato primário	

Tabela 25. Registro(continuação)

Campo	Descrição
Primeiro Nome	O primeiro nome do contato primário.
Sobrenome	O sobrenome do contato primário.
Telefone	O número do telefone do contato primário.
Telefone alternativo	O número do telefone alternativo do contato primário.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do contato primário. As notificações de e-mail do SupportAssist Enterprise serão enviadas para este endereço de e-mail.

Resumo

A página **Resumo** permite que você conclua a configuração. Clique em **Concluir** para abrir a página **Dispositivos** do SupportAssist Enterprise.

Página de login

A tabela a seguir descreve os campos mostrados na página de login do SupportAssist Enterprise.

Tabela 26. Página de login

Campo	Descrição
Username (Nome de usuário)	Nome de usuário necessário para login no SupportAssist Enterprise.
Password (Senha)	Senha necessária para login no SupportAssist Enterprise.
Login	Clique para fazer login no SupportAssist Enterprise.

Tarefas relacionadas

[Como fazer login no SupportAssist Enterprise](#) na página 35

Página Casos

A página **Casos** exibe os casos de suporte que estão presentes para os dispositivos que você adicionou no SupportAssist Enterprise. Para dispositivos com um contrato de serviço do ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center, a página **Casos** exibe o status do caso, independentemente do método de criação do caso. Por padrão, os casos de suporte exibidos estão agrupados no respectivo nome do dispositivo ou endereço IP do dispositivo. A data e a hora da última atualização são exibidas no título do grupo e indicam quando as informações do caso foram recuperadas da Dell pela última vez.

Veja a seguir as opções disponíveis na parte superior da página casos:

- **Procurar por** — Para pesquisar por uma categoria específica de dados exibidos. As opções disponíveis são:
 - **Etiqueta de serviço**
 - **Nome/Endereço IP**
 - **Número**
 - **Título**
 - **Status**
- **Termo da pesquisa** — Para inserir a palavra-chave da pesquisa.
- **Opções do caso** — Permite gerenciar casos de suporte que foram abertos pelo SupportAssist Enterprise com base na sua necessidade. A seguir estão as opções disponíveis:
 - **Suspender atividade por 24 horas** — Para solicitar ao suporte técnico que suspenda as atividades relacionadas a um caso de suporte por 24 horas. Depois de 24 horas, o suporte técnico automaticamente retoma as atividades relacionadas ao caso de suporte.
 - **Retomar atividade** — Para solicitar ao suporte técnico que retome as atividades relacionadas a um caso de suporte.

NOTA: A opção **Retomar atividade** só é ativada se você tiver solicitado anteriormente a suspensão de atividades relacionadas a um caso de suporte.

- **Solicitação para fechamento** — Para solicitar ao suporte técnico que encerre um caso de suporte.

NOTA: Somente casos de suporte que foram abertos pelo SupportAssist Enterprise podem ser gerenciados usando a lista **Opções do caso**.

- **Atualizar** — Para atualizar a exibição da lista de casos.
- **Buscando casos** — Um indicador de progresso que é exibido quando o SupportAssist Enterprise está verificando se há casos presentes para os seus dispositivos.

A tabela a seguir descreve as informações do caso de suporte para seus dispositivos Dell monitorados pelo SupportAssist Enterprise, conforme exibido na página **Casos**.

Tabela 27. Página Casos

Nome da coluna	Descrição
Caixa de seleção	Use para selecionar um caso de suporte para realização de ações de gerenciamento de caso. NOTA: A caixa de seleção é exibida somente para os casos que foram criados automaticamente pelo SupportAssist Enterprise.
Nome/Endereço IP	O nome, nome do host ou endereço IP, dependendo das informações que você forneceu para o dispositivo. O nome do dispositivo é exibido como um link que você pode clicar para abrir a página Dispositivos .
Número	O identificador numérico atribuído ao caso de suporte.
Status	O estado atual do caso de suporte. O status de um caso de suporte pode ser: <ul style="list-style-type: none"> · Enviado — O SupportAssist Enterprise enviou o caso de suporte. · Aberto — O suporte técnico abriu o caso de suporte enviado. · Em andamento — O suporte técnico está trabalhando no caso de suporte. · Adiado pelo cliente — O suporte técnico adiou o caso de suporte a pedido do cliente. · Reaberto — O caso de suporte foi fechado anteriormente e foi reaberto. · Suspenso — O suporte técnico suspendeu as atividades relacionadas ao caso de suporte por 24 horas conforme sua solicitação. · Fechamento solicitado — Você solicitou que o suporte técnico feche o caso de suporte. · Fechado — O caso de suporte está fechado. · Não aplicável — Um problema foi detectado pelo SupportAssist Enterprise, mas um caso de suporte não foi criado porque o dispositivo tem uma garantia expirada ou garantia básica do hardware. · Indisponível — Não foi possível recuperar o status do caso de suporte da Dell. · Desconhecido — O SupportAssist Enterprise não é capaz de determinar o status do caso de suporte.
Título	O nome do caso de suporte, que identifica: <ul style="list-style-type: none"> · Método de geração de caso de suporte · Modelo do dispositivo · Dispositivo operando o sistema · ID do alerta, se disponível · Descrição do alerta, se disponível · Status da garantia · Descrição da resolução
Tipo de dispositivo	Indica o tipo de dispositivo.
Data de abertura	A data e a hora em que o caso de suporte foi aberto.
Fonte	O método por meio do qual o caso de suporte foi criado. A coluna Fonte pode ser exibida: <ul style="list-style-type: none"> · SupportAssist — O caso de suporte foi criado automaticamente pelo SupportAssist Enterprise. · Telefone — O caso de suporte foi criado por contato telefônico com o suporte técnico. · E-mail — O caso de suporte foi criado por e-mail com o suporte técnico. · Bate-papo — O caso de suporte foi criado por meio de contato por chat com o suporte técnico. · Assistência técnica — O caso de suporte foi criado pela assistência técnica. · TechDirect — O caso de suporte foi criado pelo Dell TechDirect.

Tabela 27. Página Casos(continuação)

Nome da coluna	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> · Outros — O caso de suporte foi criado por meio de contato com o suporte técnico por qualquer outro método.
Contrato de serviço	<p>O nível do contrato de serviço da Dell no qual o dispositivo está coberto. A coluna Contrato de serviço pode ser exibida:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Desconhecido — O SupportAssist Enterprise não é capaz de determinar o contrato de serviço. · Etiqueta de serviço inválida — A etiqueta de serviço do dispositivo é inválida. · Nenhum contrato de serviço — Este dispositivo não é coberto por um contrato de serviço da Dell. · Contrato de serviço expirado — O contrato de serviço do dispositivo expirou. · Suporte básico — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço básico para hardware da Dell. · ProSupport — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço ProSupport da Dell. · ProSupport Plus — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço ProSupport Plus da Dell. · ProSupport Flex for Data Center — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço do ProSupport Flex for Data Center. · ProSupport One for Data Center Ou ProSupport Flex for Data Center — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço do ProSupport One for Data Center Ou do ProSupport Flex for Data Center.
Etiqueta de serviço	Um identificador alfanumérico único que permite que a Dell reconheça individualmente cada dispositivo Dell.

i **NOTA:** Ao certificar a existência de casos de suporte de um dispositivo específico, os casos de suporte desse dispositivo são exibidos no topo da página Casos com uma borda azul para as linhas apropriadas. Consulte [Como verificar a existência de casos de suporte](#).

Você pode optar por restringir os dispositivos exibidos com base no tipo, status de caso, tipo de contrato de serviço, origem do caso ou outros critérios. A seguir são apresentadas as opções disponíveis para restringir os dados exibidos:

- **Tipo de dispositivo**
 - Servidor
 - Armazenamento
 - Rede
 - Chassi
 - Software
 - Solução
- **Status do caso**
 - Aberto
 - Enviado
 - Em andamento
 - Suspenso
 - Solicitados para o fechamento
- **Contrato de serviço**
 - Basic
 - ProSupport
 - ProSupport Plus
 - ProSupport Flex para Data Center
 - ProSupport One for Data Center ou ProSupport Flex for Data Center
- **Tipo de fonte**
 - E-mail
 - Telefone
 - Bate-papo
 - SupportAssist
 - Assistência técnica
 - TechDirect
 - Outros

Tarefas relacionadas

Opções de gerenciamento de caso na página 61

Como filtrar os dados exibidos na página 65

Como limpar o filtro de dados na página 66

Como ordenar os dados exibidos na página 66

Página Dispositivos

A página **Dispositivos** mostra os dispositivos que você adicionou e o status da funcionalidade do SupportAssist Enterprise para cada dispositivo. Na visualização padrão, a página **Dispositivos** mostra todos os dispositivos que você adicionou.

Na parte superior da página **Dispositivos**, a trilha de navegação é exibida.

As opções a seguir, disponíveis na parte superior da lista de dispositivos, permitem a você executar certas tarefas:

- **Procurar por** — Para pesquisar por uma categoria específica de dados exibidos. As opções disponíveis são:
 - **Etiqueta de serviço**
 - **Modelo**
 - **Nome/Endereço IP**
 - **Sistema operacional**
- **Termo da pesquisa** — Para inserir a palavra-chave da pesquisa.
- **Adicionar dispositivo** — Para adicionar um único dispositivo ou para importar vários dispositivos.
- **Iniciar coleta** — Para iniciar uma coleta em um ou vários dispositivos.
- **Editar credenciais** — Para editar o nome de usuário e a senha exigidos para fazer login em um dispositivo e coletar informações do sistema.
- **Excluir** — Para excluir um dispositivo do SupportAssist Enterprise.
- **Objetivo da coleta** — Para selecionar um motivo para fazer uma coleta em vários dispositivos.
- **Atribuir perfil** — Para atribuir credenciais para dispositivos.
- **Atualizar** — Para atualizar a exibição do inventário de dispositivos.

A tabela a seguir descreve as informações de inventário geradas automaticamente para seus dispositivos Dell suportados, conforme exibidas na página **Dispositivos**.

Tabela 28. Página Dispositivos





Nome da coluna	Descrição
Caixa de seleção	Use para selecionar o dispositivo para ver o painel de visão geral ou para realizar determinadas tarefas.  NOTA: A caixa de seleção é desativada quando estão em andamento as seguintes tarefas iniciadas pelo SupportAssist Enterprise: <ul style="list-style-type: none">• Configuração de SNMP• Instalação ou atualização do OMSA• Limpar log de evento do sistema• A coleta de informações do sistema imediatamente após a criação automática de um caso de suporte e também durante uma coleta iniciada manualmente
Nome/Endereço IP	Exibe as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none">• Nome do dispositivo — Exibe o nome, nome do host ou endereço IP, dependendo das informações que você forneceu para o dispositivo.• Status da coleta — Quando uma coleta ocorre, uma barra de progresso e uma mensagem correspondente são exibidas para indicar o status da coleta. As possíveis mensagens de status de coleta são as seguintes:<ul style="list-style-type: none">○ Para uma coleta que você iniciar manualmente:  NOTA: Quando uma coleta iniciada manualmente está em andamento, um ícone  é mostrado ao lado da barra de progresso. Clique no ícone  para cancelar a coleta, se necessário.

Tabela 28. Página Dispositivos(continuação)











Nome da coluna	Descrição
	<p> NOTA: Você pode cancelar uma coleta somente quando o SupportAssist Enterprise estiver coletando informações do sistema a partir do dispositivo. Você não pode cancelar uma coleta enquanto as informações do sistema coletadas estiverem sendo enviadas para a Dell.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciando coleta ▪ Coleta em andamento ▪ Enviando coleta ▪ Cancelando coleta <p>○ Para uma coleta automática que é iniciada devido à criação de um caso de suporte para um problema de hardware detectado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciando coleta para caso de suporte ▪ Coleta para caso de suporte em andamento ▪ Enviando coleta para caso de suporte <p> NOTA: Se um problema de hardware for detectado em um dispositivo com contrato de serviço básico da Dell, a coleta automática é iniciada. Entretanto, um caso de suporte não é criado para esse dispositivo.</p> <p>○ Para uma coleta periódica automática baseada na programação de coleta padrão ou configurada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciando coleta periódica ▪ Coleta periódica em andamento ▪ Enviando coleta periódica <p> NOTA: Em alguns casos, quando uma coleta está em andamento (manual) em um dispositivo, outra coleta (periódica) pode ser iniciada. Nesses cenários, o status da coleta é mostrado na seguinte ordem de prioridade:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Coleta manual ○ Coleta de caso de suporte ○ Coleta periódica <p>· Modo de manutenção — Se o dispositivo é colocado em modo de manutenção, o ícone do modo de manutenção  é exibido.</p>
Modelo	Modelo do dispositivo. Por exemplo, PowerEdge M820.
Status	<p>Exibe o status da funcionalidade do SupportAssist Enterprise no dispositivo, e a data e hora em que o status foi gerado. O status pode ser categorizado da seguinte forma:</p> <p>Status informativo</p> <ul style="list-style-type: none"> ·  OK — O dispositivo está configurado corretamente para a funcionalidade do SupportAssist Enterprise. ·  Como instalar o OMSA — A instalação ou atualização do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está em andamento. ·  Configurando o SNMP — A configuração dos parâmetros de SNMP do dispositivo está em andamento. ·  Como limpar o log de eventos do sistema — A limpeza do log de eventos do sistema está em andamento. ·  Log de eventos do sistema limpo — O log de eventos do sistema foi limpo com sucesso. ·  Como revalidar o dispositivo — O SupportAssist Enterprise está validando os pré-requisitos e as credenciais do dispositivo.

Tabela 28. Página Dispositivos(continuação)

















Nome da coluna	Descrição
	<p>Status de aviso</p> <ul style="list-style-type: none"> ·  OMSA não instalado — O OMSA não foi instalado no dispositivo. ·  SNMP não configurado; a versão do OMSA não é a mais recente — As configurações do SNMP do dispositivo não foram definidas e a versão do OMSA instalada no dispositivo é anterior à versão recomendada do OMSA para o SupportAssist Enterprise. ·  SNMP não configurado — As configurações do SNMP do dispositivo não estão definidas. ·  Nova versão do OMSA disponível — Uma versão mais recente do OMSA está disponível para instalação no dispositivo. ·  OMSA instalado, reinicialize o dispositivo adicionado — A instalação do OMSA no dispositivo está concluída. Reinicie o dispositivo para que as alterações tenham efeito. <p>Status de erro</p> <ul style="list-style-type: none"> ·  Não foi possível configurar o SNMP — O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo no grupo Preparação porque o dispositivo não cumpriu determinados prerrequisitos. Para obter informações sobre o grupo Preparação, consulte Grupos de dispositivos predefinidos. ·  Não foi possível configurar o SNMP — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o destino da interceptação SNMP do dispositivo. ·  Não foi possível verificar a configuração do SNMP — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de verificar a configuração de SNMP do iDRAC. ·  Não foi possível instalar o OMSA — Não foi possível concluir a instalação do OMSA. ·  OMSA não suportado — A instalação do OMSA não é suportada. ·  Não foi possível acessar o dispositivo — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de se comunicar com o dispositivo. ·  Falha de autenticação — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de fazer login no dispositivo. ·  Não foi possível reunir informações do sistema — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de reunir informações do sistema do dispositivo. ·  Espaço em disco insuficiente para reunir informações do sistema — O servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado não tem espaço suficiente para reunir informações do sistema do dispositivo. ·  Não foi possível exportar a coleta — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de processar as informações do sistema coletadas. ·  Não foi possível enviar as informações do sistema — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas para a Dell.

Tabela 28. Página Dispositivos(continuação)

Nome da coluna	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ·  Falha na limpeza do log de evento do sistema — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de limpar o log de evento do sistema ou os logs de gerenciamento de sistema incorporado no dispositivo. ·  Modo de manutenção — O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo em modo de manutenção automático por causa de uma tempestade de alertas. Nenhum caso novo de suporte é criado enquanto o dispositivo está em manutenção. Para mais informações, consulte Compreenda o modo de manutenção. <p> NOTA: O status de erro  pode ser exibido como um link no qual você pode clicar para visualizar uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução.</p>

Você pode optar por restringir os dispositivos exibidos com base no tipo de dispositivo, grupo de dispositivos ou outros critérios. A seguir são apresentadas as opções disponíveis para restringir os dados exibidos:

- **Tipo de dispositivo**
 - Servidor
 - Armazenamento
 - Rede
 - Chassi
 - Software
 - Solução
- **Grupos**
 - Padrão
 - Preparação
 - Grupos personalizados
- **Adaptador**
- **Coletor remoto**

A página **Dispositivos** também exibe os seguintes painéis, com base nas suas ações:

- Painel de visão geral do dispositivo — Quando apenas um dispositivo está selecionado. Consulte [Painel de visão geral do dispositivo](#).
- Painel **Importação de dispositivo** — Quando você importa vários dispositivos usando um arquivo .csv. Consulte [Painel Importação de dispositivo](#).
- Painel **Coleta em vários dispositivos** — Quando uma coleta em vários dispositivos está em andamento. Consulte [Painel Coleta em vários dispositivos](#).

Tarefas relacionadas

- [Como adicionar dispositivos](#) na página 36
- [Como editar as credenciais de dispositivos](#) na página 89
- [Como apagar um dispositivo](#) na página 107
- [Como ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo](#) na página 134
- [Como instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#) na página 99
- [Como visualizar casos de suporte para um dispositivo específico](#) na página 59
- [Como filtrar os dados exibidos](#) na página 65
- [Como limpar o filtro de dados](#) na página 66
- [Como ordenar os dados exibidos](#) na página 66

Janela Adicionar único dispositivo ou importar vários dispositivos

A janela **Adicionar único dispositivo ou importar vários dispositivos** permite adicionar dispositivos.

Você pode escolher uma das seguintes opções para adicionar dispositivos:

- **Único dispositivo** (padrão) — Para adicionar um único dispositivo.
- **Vários dispositivos** — Para importar vários dispositivos usando um arquivo .csv.

Adicionar único dispositivo

A página **Adicionar único dispositivo** permite que você selecione o tipo de dispositivo e forneça detalhes do dispositivo que você quer adicionar.

A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na página **Adicionar dispositivo único**

Tabela 29. Adicionar único dispositivo

Campo	Descrição
Tipo de dispositivo	Mostra uma lista dos tipos de dispositivos que você pode adicionar. Os tipos de dispositivo disponíveis são: <ul style="list-style-type: none">• Chassi• Fluid File System (FluidFS)• iDRAC• Rede• Peer Storage (PS) / EqualLogic• PowerVault• Servidor / Hipervisor• Software• Solução• Storage Center (SC) / Compellent
Endereço IP / Nome de host	Endereço IP ou nome de host do dispositivo que você quer adicionar. i NOTA: Para adicionar uma matriz de armazenamento EqualLogic, digite o endereço IP de gerenciamento.
Nome (opcional)	Um nome opcional que você queira usar para identificar o dispositivo. Se estiver instalado, este nome é usado para identificar o dispositivo no SupportAssist Enterprise.
Ativar monitoramento	Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore o dispositivo para verificar se há problemas de hardware. i NOTA: A opção Ativar monitoramento é exibida somente para os seguintes Tipos de dispositivo: Servidor / Hypervisor, iDRAC, Chassi e Rede.
Configurar parâmetros SNMP	Para permitir que o SupportAssist Enterprise configure os parâmetros de SNMP do dispositivo. Configurar os parâmetros de SNMP do dispositivo é um pré-requisito para monitorar o dispositivo quanto a problemas de hardware. Ao configurar os parâmetros de SNMP, os alertas (interrupções SNMP) do dispositivo são encaminhados para o servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado. i NOTA: A opção Configurar parâmetros de SNMP só é exibida para os seguintes Tipos de dispositivo: servidor, iDRAC e hipervisor.
Instalar ou atualizar o OMSA	Para permitir que o SupportAssist Enterprise instale ou atualize para a versão recomendada do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no dispositivo. A instalação ou

Tabela 29. Adicionar único dispositivo(continuação)

Campo	Descrição
	atualização do OMSA é necessária para gerar alertas e coletar informações do sistema do dispositivo. i NOTA: A opção Instalar ou atualizar o OMSA só é exibida para os seguintes Tipos de dispositivo: Servidor e Hypervisor.

i **NOTA: Se o registro do SupportAssist Enterprise não for concluído, quando você selecionar Ativar monitoramento, será mostrada uma mensagem solicitando que você conclua o registro.**

Tarefas relacionadas

Como adicionar um servidor ou hipervisor na página 38

Como adicionar um iDRAC na página 41

Como adicionar um chassi na página 42

Como adicionar um dispositivo de rede na página 44

Como adicionar uma matriz de armazenamento PowerVault série MD na página 45

Como adicionar uma solução de armazenamento EqualLogic série PS na página 46

Como adicionar uma solução de armazenamento Compellent série SC na página 47

Como adicionar um dispositivo NAS Fluid File System (FluidFS) na página 48

Como adicionar um software na página 49

Como adicionar uma solução na página 50

Credenciais do dispositivo

A página **Credenciais do dispositivo** permite que você forneça as credenciais necessárias para conectar e identificar o dispositivo.

A tabela a seguir descreve os campos mostrados na página **Credenciais do dispositivo**.

Tabela 30. Credenciais do dispositivo

Campo	Descrição
Username (Nome de usuário)	O nome de usuário de uma conta de usuário que tenha privilégios administrativos ou elevados no dispositivo.
Password (Senha)	A senha de uma conta de usuário que tenha privilégios administrativos ou elevados no dispositivo.
Senha de ativação	A senha de ativação configurada no dispositivo.
Cadeia de caracteres da comunidade	A cadeia de caracteres da comunidade configurada no dispositivo.

i **NOTA: A Senha de ativação e Cadeia de caracteres da comunidade são aplicáveis somente para dispositivos de rede da Dell.**

i **NOTA: A cadeia de caracteres da comunidade também é aplicável às matrizes de armazenamento Dell EqualLogic.**

i **NOTA: As credenciais do dispositivo não são necessárias para a adição de dispositivos Dell PowerVault. Portanto, a página Credenciais do dispositivo não é mostrada quando você adiciona um dispositivo PowerVault.**

Atribuir grupo de dispositivos (opcional)

A página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** permite que você atribua o dispositivo a um grupo personalizado de dispositivos.

A tabela a seguir descreve os campos da tela no **Atribuir Grupo de dispositivos (opcional)** página.

Tabela 31. Atribuir grupo de dispositivos (opcional)

Campo	Descrição
Nome	O nome que você forneceu ao dispositivo.

Tabela 31. Atribuir grupo de dispositivos (opcional)(continuação)

Campo	Descrição
Grupo atual	O grupo de dispositivos ao qual o dispositivo foi atribuído.
Atribuir outro grupo	Os grupos de dispositivos disponíveis para os quais você pode atribuir o dispositivo.

Página Resumo

A página **Resumo** mostra o status e os detalhes da adição do dispositivo.

Tabela 32. Página Resumo

Campo	Descrição
Name (Nome)	O nome de exibição que você forneceu para o dispositivo.
Endereço IP / nome de host	O endereço IP ou nome de host que você forneceu para o dispositivo.
Etiqueta de serviço	Um identificador alfanumérico único que permite que a Dell reconheça individualmente cada dispositivo Dell.
Tipo de dispositivo	O tipo de dispositivo.
Modelo	O modelo do dispositivo.
Tipo de OS	O sistema operacional instalado no dispositivo.
Agrupar	O grupo de dispositivos ao qual o dispositivo está atribuído.

Importar vários dispositivos

A página **Importar vários dispositivos** permite que você adicione vários dispositivos com um arquivo .csv.

Os campos a seguir são mostrados na página **Importar vários dispositivos**:

- **Procurar** — Para selecionar um arquivo .csv que contém detalhes dos dispositivos que você deseja importar.
- **Fazer download do modelo em .csv** — Para fazer o download de um modelo em formato .csv que você pode usar para importar vários dispositivos.
- **Ativar monitoramento** — Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore os dispositivos quanto a problemas de hardware. Pode ser necessário realizar outras configurações ou instalações para que o SupportAssist Enterprise monitore possíveis problemas de hardware nos dispositivos.

 **NOTA: O monitoramento dos problemas de hardware só é suportado no servidor e nos dispositivos de rede Dell.**

Tarefas relacionadas

[Importação de vários dispositivos](#) na página 52

Importar dispositivos

A página **Importar dispositivos** exibe o status e o resultado da importação do dispositivo.

A página **Importar dispositivos** mostra o seguinte:

- Barra de andamento que indica o status da importação do dispositivo
- O resultado da importação do dispositivo
- Número total de dispositivos processados

O resultado da importação do dispositivo é exibido em formato de texto e gráfico. O resultado da importação do dispositivo é classificado assim:

- **Dispositivos adicionados ao inventário** — Número de dispositivos que foram detectados com sucesso e adicionados ao inventário do dispositivo.
- **Dispositivos com dependência são adicionados ao grupo de preparação** — Número de dispositivos que foram detectados, mas que não atenderam a alguns prerrequisitos. Para adicionar um dispositivo no grupo de preparação ao inventário de dispositivos, revalide o dispositivo depois que os prerrequisitos forem atendidos.

NOTA: Os recursos do SupportAssist Enterprise não estão disponíveis para os dispositivos do grupo de Preparação.

- **Dispositivos com falha** — Número de dispositivos que não foi possível detectar.
- **Salvar lista de dispositivos com falha** — Para exportar detalhes dos dispositivos que não foram detectados. O arquivo .csv exportado conterá o motivo e a solução do problema de importação.

NOTA: A opção Salvar lista de dispositivos com falha é exibida apenas se não for possível detectar os dispositivos.

Ao importar dispositivos que fazem parte de um ou mais domínios usando um arquivo .csv, se o SupportAssist Enterprise detectar que as credenciais de dois desses dispositivos de um determinado domínio estão incorretas, a operação de importação é pausada para os demais dispositivos nesse domínio. A operação de importação é pausada para evitar o bloqueio automático da conta do domínio devido a repetidas falhas de autenticação. Para dispositivos de outros domínios incluídos no arquivo .csv, o processo de importação continua normalmente. Se o processo de importação for pausado para dispositivos de um determinado domínio, a opção **Retomar** é exibida. Você pode clicar em **Retomar** para continuar o processo de importação para os demais dispositivos nesse domínio.

Você pode também usar as seguintes opções que estão disponíveis na página **Importar dispositivos**:

- **Fechar** — Para fechar a página **Importar dispositivos**. Você pode ver o status de progresso no painel **Dispositivos**.
- **Cancelar** — Para cancelar o processo de importação do dispositivo.

Painel Importação do dispositivo

O painel **Importação do dispositivo** exibe o status e o resultado de importação do dispositivo. Esse painel é mostrado na página **Dispositivos** página quando você importa vários dispositivos usando um arquivo .csv.

O painel **Importação do dispositivo** apresenta o seguinte:

- Data e hora de início da importação do dispositivo
- Barra de andamento que indica o status da importação do dispositivo
- O resultado da importação do dispositivo
- Número total de dispositivos processados

O resultado da importação do dispositivo é exibido em formato de texto e gráfico. O resultado da importação do dispositivo é classificado assim:

- **Dispositivos adicionados ao inventário** — Número de dispositivos que foram detectados com sucesso e adicionados ao inventário do dispositivo.
- **Dispositivos com dependência são adicionados ao grupo de preparação** — Número de dispositivos que foram detectados, mas que não atenderam a alguns prerrequisitos. Para adicionar um dispositivo no grupo de preparação ao inventário de dispositivos, revalide o dispositivo depois que os prerrequisitos forem atendidos.

NOTA: Os recursos do SupportAssist Enterprise não estão disponíveis para os dispositivos do grupo de Preparação.

- **Dispositivos com falha** — Número de dispositivos que não foi possível detectar.
- **Salvar lista de dispositivos com falha** — Para exportar detalhes dos dispositivos que não foram detectados. O arquivo .csv exportado conterá o motivo e a solução do problema de importação.

NOTA: A opção Salvar lista de dispositivos com falha é exibida apenas se não for possível detectar os dispositivos.

Enquanto a importação do dispositivo estiver em andamento, você pode clicar em **Cancelar** para interromper o processo de importação do dispositivo.

Ao importar dispositivos que fazem parte de um ou mais domínios usando um arquivo .csv, se o SupportAssist Enterprise detectar que as credenciais de dois desses dispositivos de um determinado domínio estão incorretas, a operação de importação é pausada para os demais dispositivos nesse domínio. A operação de importação é pausada para evitar o bloqueio automático da conta do domínio devido a repetidas falhas de autenticação. Para dispositivos de outros domínios incluídos no arquivo .csv, o processo de importação continua normalmente. Se o processo de importação for pausado para dispositivos de um determinado domínio, a opção **Retomar** é exibida. Você pode clicar em **Retomar** para continuar o processo de importação para os demais dispositivos nesse domínio.

Por padrão, o painel **Importação de dispositivo** é mostrado em formato expandido. Você pode recolher um ou expandir a tela do painel **Importação de dispositivo** usando as seguintes opções:

- **Ocultar Detalhes** — Recolhe o painel **Importação de dispositivo**. Nesse modo, somente o estado de progresso da importação do dispositivo é mostrado.
- **Mostrar detalhes** — Expande o painel **Importação do dispositivo**.

Depois que os dispositivos forem importados, você poderá clicar em **x** para fechar o painel **Importação do dispositivo**.

Painel de visão geral do dispositivo

O painel de visão geral do dispositivo exibe os detalhes de um dispositivo e permite que você execute certas operações nesse dispositivo. Esse painel é exibido quando você seleciona somente um dispositivo na página **Dispositivos**.

Tabela 33. Painel de visão geral do dispositivo

Campo	Descrição
Tarefas	<ul style="list-style-type: none"> · Limpar log de evento do sistema — Para limpar o log de evento do sistema (SEL) ou o log do gerenciamento do sistema incorporado (ESM). · Verificar casos — Para verificar casos de suporte presentes para um dispositivo. · Modo de manutenção <ul style="list-style-type: none"> ○ Ativar — Para colocar o dispositivo no modo de manutenção. ○ Desativar — Para colocar o dispositivo no modo normal. · Dependências <ul style="list-style-type: none"> ○ Instalar / atualizar o OMSA — Para instalar ou atualizar o OMSA no dispositivo. ○ Configurar o SNMP — Para configurar os parâmetros do SNMP do dispositivo.
Status	Mostra se o dispositivo pode ser acessado no sistema local (servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado).
Name (Nome)	Exibe o nome que você forneceu para o dispositivo.
Endereço IP / nome do host	Exibe o endereço IP ou nome do host do dispositivo.
Etiqueta de serviço	Exibe um identificador alfanumérico único que permite que a Dell reconheça individualmente o dispositivo.
Tipo de dispositivo	Exibe o tipo de dispositivo. Por exemplo, Servidor.
Modelo	Exibe as informações do modelo do dispositivo. Por exemplo, PowerEdge M820.
Sistema operacional	Exibe o sistema operacional instalado no dispositivo.
Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> · Ativar — Para ativar o monitoramento de problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo. · Desativar — Para desativar o monitoramento de problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo.
Revalidar	Para verificar se um dispositivo presente no grupo Preparação atende aos pré-requisitos para ativar os recursos do SupportAssist Enterprise.
Coleções	<p>Exibe uma lista suspensa que contém o histórico da coleta. Você pode selecionar uma data e hora na lista para ver quais informações do sistema foram coletadas.</p> <p>NOTA: O campo Coletas exibe Nenhuma coleta nos seguintes cenários:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Nenhuma coleta foi realizada no dispositivo ◆ O dispositivo está associado a um Remote Collector
Próxima coleta programada	Exibe a data e a hora da próxima coleta programada.

Janela Coleta de vários dispositivos

A janela **Coleta de vários dispositivos** solicita que você informe detalhes sobre a coleta de vários dispositivos que pretende iniciar.

A tabela a seguir descreve os itens mostrados na janela **Coleta de vários dispositivos**.

Tabela 34. Janela Coleta de vários dispositivos

Campo	Descrição
Nome da coleta (opcional)	O nome que você quer atribuir à coleta.
Solicitação de suporte/número de caso da Dell EMC (opcional)	O identificador do caso que você quer associar à coleta.
E-mail do técnico da Dell EMC (opcional)	O endereço de e-mail ou nome do contato do suporte técnico.
ID do projeto (opcional)	As informações de identificação do projeto.
Upload da coleta	<ul style="list-style-type: none">Selecione esta opção para fazer o upload da coleta para a Dell depois que ela for concluída.Desmarque a opção para salvar a coleta apenas no sistema local (servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado).


Painel Coleta de vários dispositivos

O painel **Coleta de vários dispositivos** exibe o status da coleta de vários dispositivos. Esse painel **Coleta de vários dispositivos** é exibido na página **Dispositivos** enquanto a coleta de informações do sistema de vários dispositivos está em andamento.

O painel **Coleta de vários dispositivos** exibe o seguinte:

- Barra de andamento que indica o status da coleta
- Mensagem de status da coleta
- Número de coletas concluídas e o número total de coletas
- Nome atribuído à coleta

O botão **Cancelar** permite cancelar a coleta a qualquer momento.

 **NOTA:** Após a conclusão da coleta de informações do sistema, o painel **Coleta de vários dispositivos** fecha automaticamente, e os detalhes da coleta são exibidos na página **Coletas**.

Página Grupos de dispositivos

A página **Grupos de dispositivos** permite que você crie e gerencie grupos de dispositivos.

A opção **Criar grupo de dispositivos** disponível na parte superior da página **Grupos de dispositivos** permite a criação de um novo grupo de dispositivos.

Na parte superior da página **Grupos de dispositivos**, a trilha de navegação é exibida.

A lista **Selecionar ações de grupo** permite que você selecione uma ação que queira realizar no grupo. A seguir, são mostradas as ações disponíveis:

- Gerenciar dispositivos** — Para adicionar ou remover dispositivos de um grupo de dispositivos.
- Gerenciar contatos** — Para fornecer as informações de contato e de despacho de peças de cada tipo de dispositivo incluído em um grupo de dispositivos.
- Editar/Apagar grupo** — Para editar os detalhes do grupo de dispositivos ou apagá-lo.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Grupos de dispositivos**.

Tabela 35. Grupos de dispositivos

Nome da coluna	Descrição
Caixa de seleção	Use para selecionar um grupo de dispositivos para executar uma ação.
Name (Nome)	O nome do grupo de dispositivos e o número total de dispositivos no grupo de dispositivos.
Descrição	A descrição que você forneceu para o grupo de dispositivos.

Referências relacionadas

- [Como gerenciar dispositivos](#) na página 187
- [Gerenciar Contatos](#) na página 187
- [Editar/Excluir grupo de dispositivos](#) na página 188

Como gerenciar dispositivos

A janela **Gerenciar dispositivos** permite que você adicione ou remova dispositivos de um grupo de dispositivos.

Na janela **Gerenciar dispositivos**:

- O painel **Padrão** exibe todos os dispositivos que não estão incluídos no grupo **Padrão**.
- O painel **Agrupados** exibe os dispositivos que estão incluídos no grupo de dispositivos atual.

A tabela a seguir fornece informações sobre os campos exibidos na janela **Gerenciar dispositivos**.

Tabela 36. Gerenciar dispositivos

Campo	Descrição
Nome	Exibe o nome, nome do host ou endereço IP fornecido ao adicionar o dispositivo.
Modelo	Modelo do dispositivo. Por exemplo, PowerEdge M820.
Service Tag	Um identificador alfanumérico único que permite que a Dell reconheça individualmente cada dispositivo Dell.
Salvar	Clique para salvar as alterações que você realizou.
Cancelar	Clique para descartar as alterações que você realizou.

 **NOTA:** Você pode usar o ícone de filtro  exibido nos títulos das colunas para filtrar os dados exibidos.

Referências relacionadas

- [Página Grupos de dispositivos](#) na página 186

Tarefas relacionadas

- [Como gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos](#) na página 69

Gerenciar Contatos

A janela **Gerenciar contatos** permite que você forneça as informações de contato e de envio de peças para um grupo de dispositivos.

A tabela a seguir fornece informações sobre os campos exibidos na janela **Gerenciar contatos**.

Tabela 37. Gerenciar Contatos

Campo	Descrição
Usar o padrão	Selecione para usar as informações de contato já disponíveis na página Configurações > Informações de contato .
Primário	Selecione para fornecer as informações do contato primário.
Secondary (Secundário)	Selecione para fornecer as informações do contato secundário.
Primeiro Nome	O nome do contato primário ou secundário.
Sobrenome	O sobrenome do contato primário ou secundário.
Telefone	O número de telefone do contato primário ou secundário.
Telefone alternativo	O número de telefone alternativo do contato primário ou secundário.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do contato primário ou secundário.

Tabela 37. Gerenciar Contatos(continuação)

Campo	Descrição
Método de contato preferencial	Permite que você selecione o método de contato preferido. As opções disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> · Telefone · E-mail
Horas de contato preferencial	As horas preferenciais nas quais o Suporte técnico pode entrar em contato com seu contato primário ou secundário em caso de quaisquer problemas com os dispositivos monitorados.
Fuso horário	Use para selecionar o fuso horário do contato primário ou secundário.
Expedição de peças (Opcional)	
Endereço Cidade País Estado/Província/Região CEP	O endereço para o qual deverá ser expedida uma peça de reposição.

Referências relacionadas

[Página Grupos de dispositivos](#) na página 186

Tarefas relacionadas

[Como visualizar e atualizar as informações de contato de um grupo de dispositivos](#) na página 70

Editar/Excluir grupo de dispositivos

A janela **Editar/excluir grupo de dispositivos** permite que você edite os detalhes do grupo de dispositivos ou exclua um grupo de dispositivos.

A tabela a seguir fornece informações sobre os campos exibidos na janela **Editar/excluir grupo de dispositivos**.

Tabela 38. Editar/excluir grupo de dispositivos

Campo	Descrição
Name (Nome)	O nome do grupo de dispositivos.
Descrição	A descrição do grupo de dispositivos.
Atualizar	Clique para salvar as informações editadas do grupo de dispositivos.
Apagar	Clique para apagar o grupo de dispositivos.
Cancelar	Clique para descartar as alterações que você realizou.

Referências relacionadas

[Página Grupos de dispositivos](#) na página 186

Tarefas relacionadas

[Como editar detalhes de um grupo de dispositivos](#) na página 71

[Como excluir um grupo de dispositivos](#) na página 71

Gerenciar credenciais de contas

A seção **Gerenciar credenciais de contas** permite que você configure o SupportAssist Enterprise com credenciais de administrador para cada tipo suportado de dispositivo e credencial. A tabela a seguir fornece informações sobre as opções exibidas na seção **Gerenciar credenciais de contas**.

Tabela 39. Gerenciar credenciais de contas

Campo	Descrição
Adicionar credenciais	Clique para adicionar Credenciais de contas.
Editar	Clique para editar Credenciais de contas.
Excluir	Clique para excluir Credenciais de contas.
Nome	O nome que você forneceu para as Credenciais de contas.
Tipo de dispositivo	O tipo de dispositivo para o qual as Credenciais de contas são aplicáveis.

Conceitos relacionados

[Credenciais de contas](#) na página 90

Tarefas relacionadas

[Como adicionar credenciais de conta](#) na página 91

[Como editar credenciais de contas](#) na página 92

[Como excluir credenciais da conta](#) na página 93

Adicionar credenciais de conta

A janela **Adicionar credenciais de conta** permite que você adicione credenciais de conta. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela **Adicionar credenciais de conta**.

Tabela 40. Adicionar credenciais de conta







Campo	Descrição
Nome	Digite um nome para as Credenciais de contas.
Tipo de dispositivo	A lista de tipos de dispositivo que você pode adicionar. Os tipos de dispositivo disponíveis são: <ul style="list-style-type: none">· Chassi· Fluid File System (FluidFS)· iDRAC· Rede· Peer Storage (PS) / EqualLogic· PowerVault· Servidor / Hipervisor· Software· Solução· Storage Center (SC) / Compellent
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para conexão ao servidor proxy.
Senha	A senha necessária para conectar-se ao tipo de dispositivo.
Cadeia de caracteres da comunidade	A cadeia de caracteres da comunidade atribuída ao dispositivo.  NOTA: A opção Cadeia de caracteres da comunidade é exibida somente para os tipos de dispositivo Networking e Peer Storage (PS) / EqualLogic.

Tabela 40. Adicionar credenciais de conta(continuação)

Campo	Descrição
Senha de ativação	A senha de ativação configurada no dispositivo.  NOTA: A opção Senha de ativação é exibida somente para o tipo de dispositivo Networking.
Tipo de sistema operacional	A lista de tipos de sistema operacional. Os tipos de sistema operacional disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> · Windows · Linux · ESX · ESXi  NOTA: A opção Tipo de sistema operacional é exibida somente para o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor.
Tipo de software	A lista de tipos de software. Os tipos de software disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> · SCVMM · vCenter · SAN HQ · HIT Kit / VSM for VMware  NOTA: A opção Tipo de software é exibida somente para o tipo de dispositivo Software.  NOTA: Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Linux, a adição de SCVMM e SAN HQ não será suportada.
Tipo de solução	O tipo de solução. O tipo de solução disponível é Escala da Web .  NOTA: A opção Tipo de solução é exibida somente para o tipo de dispositivo Solução.

Tarefas relacionadas

Como adicionar credenciais de conta na página 91

Editar credenciais de contas

A janela **Editar credenciais de contas** permite que você edite as Credenciais de contas. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela **Editar credenciais de contas**.

Tabela 41. Editar credenciais de contas

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome para as Credenciais de contas.
Tipo de dispositivo	A lista de tipos de dispositivo que você pode adicionar. Os tipos de dispositivo disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> · Chassi · Fluid File System (FluidFS) · iDRAC · Rede · Peer Storage (PS) / EqualLogic · PowerVault · Servidor / Hipervisor · Software · Solução

Tabela 41. Editar credenciais de contas(continuação)

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> · Storage Center (SC) / Compellent
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para conexão ao servidor proxy.
Senha	A senha necessária para conectar-se ao tipo de dispositivo.
Cadeia de caracteres da comunidade	A cadeia de caracteres da comunidade atribuída ao dispositivo. <i>i</i> NOTA: A opção Cadeia de caracteres da comunidade é exibida somente para os tipos de dispositivo Networking e Peer Storage (PS) / EqualLogic.
Senha de ativação	A senha de ativação configurada no dispositivo. <i>i</i> NOTA: A opção Senha de ativação é exibida somente para o tipo de dispositivo Networking.
Tipo de sistema operacional	A lista de tipos de sistema operacional. Os tipos de sistema operacional disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> · Windows · Linux · ESX · ESXi <i>i</i> NOTA: A opção Tipo de sistema operacional é exibida somente para o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor.
Tipo de software	A lista de tipos de software. Os tipos de software disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> · SCVMM · vCenter · SAN HQ · HIT Kit / VSM for VMware <i>i</i> NOTA: A opção Tipo de software é exibida somente para o tipo de dispositivo Software. <i>i</i> NOTA: Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Linux, a adição de SCVMM e SAN HQ não será suportada.
Tipo de solução	O tipo de solução. O tipo de solução disponível é Escala da Web . <i>i</i> NOTA: A opção Tipo de solução é exibida somente para o tipo de dispositivo Solução.

Tarefas relacionadas

Como editar credenciais de contas na página 92

Gerenciar perfis de credenciais

A seção **Gerenciar perfis de credenciais** permite aplicar um conjunto de credenciais a um dispositivo ou grupo de dispositivos. A tabela a seguir fornece informações sobre as opções exibidas na seção **Gerenciar perfis de credenciais**.

Tabela 42. Gerenciar perfis de credenciais

Campo	Descrição
Adicionar perfil	Clique para adicionar um Perfil de credencial.
Editar	Clique para editar um Perfil de credencial.

Tabela 42. Gerenciar perfis de credenciais (continuação)

Campo	Descrição
Excluir	Clique para excluir um Perfil de credencial.
Nome	O nome que você forneceu para o Perfil de credencial.

Conceitos relacionados

[Perfis de credenciais](#) na página 94

Tarefas relacionadas

[Como criar perfis de credenciais](#) na página 94

[Como atribuir um perfil de credencial](#) na página 95

[Como editar perfil de credenciais](#) na página 96

[Como excluir um perfil de credencial](#) na página 97

Adicionar perfil de credencial

A janela **Adicionar perfil de credencial** permite que você adicione Perfis de credenciais. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela **Adicionar perfil de credencial**.

Tabela 43. Adicionar perfil de credencial

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome para o Perfil de credencial.
Caixa de seleção	Use para selecionar um tipo de dispositivo.
Tipo de dispositivo	A lista dos tipos de dispositivos que você pode selecionar. Os tipos de dispositivo disponíveis são: <ul style="list-style-type: none">· Chassi· Fluid File System (FluidFS)· iDRAC· Rede· Peer Storage (PS) / EqualLogic· PowerVault· Servidor / Hipervisor· Software· Solução· Storage Center (SC) / Compellent
Credenciais de contas	As credenciais de contas que você criou para o tipo de dispositivo específico.
Adicionar credenciais de conta	Clique para adicionar novas credenciais da conta.

Tarefas relacionadas

[Como criar perfis de credenciais](#) na página 94

Editar perfil de credenciais

A janela **Editar perfil de credenciais** permite que você edite perfis de credenciais. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela **Editar perfil de credenciais**.

Tabela 44. Editar perfil de credenciais

Campo	Descrição
Nome	O nome do perfil de credenciais.
Caixa de seleção	Use para selecionar um tipo de dispositivo.
Tipo de dispositivo	A lista dos tipos de dispositivos que você pode selecionar. Os tipos de dispositivo disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> · Chassi · Fluid File System (FluidFS) · iDRAC · Rede · Peer Storage (PS) / EqualLogic · PowerVault · Servidor / Hipervisor · Software · Solução · Storage Center (SC) / Compellent
Credenciais de contas	As credenciais de contas que você criou para o tipo de dispositivo específico.

Tarefas relacionadas

Como editar [perfil de credenciais](#) na página 96

Página Coletas

A página **Coletas** mostra as coletas que foram executadas com sucesso. Na página **Coletas**, você pode visualizar as informações do sistema coletadas, fazer o download de coletas em vários dispositivos e também fazer o upload de coletas para a Dell.

Na parte superior da página **Coletas**, a trilha de navegação é exibida.

Veja a seguir as opções disponíveis na parte superior da página coletas:

- **Intervalo de datas** — Para pesquisar as coletas por um intervalo específico de datas.
- **Procurar por** — Para pesquisar por uma categoria específica de dados exibidos. As opções disponíveis são:
 - **Etiqueta de serviço**
 - **Nome/Endereço IP**
- **Termo da pesquisa** — Para inserir a palavra-chave da pesquisa.
- **Upload** — Para fazer upload de uma coleta para a Dell.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas na página **Coletas**.

Tabela 45. Página Coletas

Nome da coluna	Descrição
Caixa de seleção	Use para selecionar uma coleta para visualização do painel de visão geral da coleta e para enviar uma coleta.
Nome	O nome do dispositivo e o tipo de coleta. Para coletas em um dispositivo, o nome do dispositivo é seguido pelo tipo de coleta. Por exemplo, manual, periódica e assim por diante.
Data da coleta	A data em que a coleta foi iniciada.
Objetivo da coleta	O motivo selecionado durante a execução de uma coleta em vários dispositivos.
Número do caso	O identificador numérico do caso de suporte.
Status do upload	O status do upload da coleta.

Você pode optar por restringir as coletas exibidas com base no tipo de coleta, tipo de dispositivo ou adaptador. A seguir são apresentadas as opções disponíveis para restringir os dados exibidos:

- **Tipo de coletânea**
 - Coleta manual
 - Coleta periódica
 - Coleta de caso
 - Coleta múltipla
- **Tipo de dispositivo**
 - Servidor
 - Armazenamento
 - Rede
 - Chassi
 - Software
 - Solução
- **Adaptador**

Painel de visão geral da coleta

O painel de visão geral da coleta mostra os detalhes de uma coleta e permite que você visualize ou faça download das informações do sistema coletadas. Esse painel é exibido quando você seleciona uma coleta que está listada na página **Coletas**.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas no painel de visão geral da coleta.

Tabela 46. Painel de visão geral da coleta

Campo	Descrição
Nome	O nome atribuído à coleta.
Status do upload	O status do upload da coleta.
Data	A data e a hora em que a coleta foi iniciada.
Endereço IP / nome de host	O endereço IP do nome de host do dispositivo.
Service Tag	Um identificador alfanumérico único que permite que a Dell reconheça individualmente cada dispositivo Dell.
Status da coleta	O status da coleta do dispositivo.
Visualizar coleta (somente para coletas do servidor)	Clique para abrir uma coleta de um servidor no Visualizador de configuração .
Fazer download de coleta (para coletas de todos os outros tipos de dispositivos e coletas de vários dispositivos)	Clique para fazer download da coleta como um arquivo .zip.

 **NOTA:** As opções **Visualizar coleta** ou **Fazer download de coleta** estarão desabilitadas se a coleta foi executada por um Remote Collector.

Extensões

As extensões disponíveis no SupportAssist Enterprise permitem que você estenda a capacidade do SupportAssist Enterprise a muitos dispositivos. Você pode usar as extensões para inventariar e adicionar dispositivos gerenciados por um console de gerenciamento de sistemas, como o Dell OpenManage Essentials ou o Microsoft System Center Operations Manager.

Dois tipos de extensões estão disponíveis no SupportAssist Enterprise:

- **Adaptador** — Um aplicativo que funciona como uma interface entre o SupportAssist Enterprise e um console de gerenciamento de sistemas.
- **Remote Collector** — Uma instância remota do SupportAssist Enterprise que coleta e faz upload de informações do sistema a partir de dispositivos em um intervalo de endereços IP específico.

Conceitos relacionados

[Adaptadores](#) na página 74

[Remote Collectors](#) na página 81

Adaptadores

O adaptador é um aplicativo que funciona como uma interface entre o SupportAssist Enterprise e os consoles de gerenciamento de sistemas. A tabela a seguir fornece informações sobre as opções exibidas na guia **Adaptadores**.

Tabela 47. Adaptadores

Campo	Descrição
Configurar o adaptador	Clique para configurar um adaptador.
Editar	Clique para editar os detalhes de um adaptador.
Excluir	Clique para excluir um adaptador.
Caixa de seleção	Use para selecionar um adaptador que você configurou.
Nome	O nome que você forneceu para o adaptador e o nome do host ou o endereço IP do servidor no qual o adaptador está configurado.
Tipo	O tipo de adaptador.
Dispositivos atribuídos	O número total de dispositivos que são adicionados por meio do adaptador.
Versão	A versão do aplicativo do adaptador.
Status	<p>O status do adaptador.</p> <p>O status de um adaptador pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Conectado — O SupportAssist Enterprise é capaz de se conectar ao adaptador com sucesso.• Desconectado — O SupportAssist Enterprise não é capaz de se conectar ao adaptador.• Sincronização inicial — O inventário inicial dos dispositivos está em andamento.• Sincronização periódica — O inventário periódico automático dos dispositivos está em andamento.• Sincronização manual — O inventário dos dispositivos iniciado manualmente está em andamento.• Conexão perdida — O servidor que executa o SupportAssist Enterprise não é capaz de se conectar ao servidor no qual o adaptador está configurado.• Cópia em andamento — O pacote do instalador do adaptador está sendo copiado para o sistema.• Instalação em andamento — A instalação do adaptador está em andamento.• Validação em andamento — O SupportAssist Enterprise está verificando se o adaptador atende aos pré-requisitos para configurar o adaptador.• Configuração em andamento — O SupportAssist Enterprise está definindo as configurações do adaptador.• Iniciando o serviço — O SupportAssist Enterprise instalou o adaptador e o serviço do adaptador foi iniciado.• Aguardando conexão — O SupportAssist Enterprise está aguardando o serviço do adaptador iniciar.• Conexão em andamento — O SupportAssist Enterprise está tentando se conectar ao adaptador.

Tabela 47. Adaptadores(continuação)

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> · Atribuindo um perfil — O Perfil de credencial está sendo aplicado aos dispositivos inventariados. O número total de dispositivos inventariados e a contagem de dispositivos aos quais o perfil é aplicado também são exibidos.

Tarefas relacionadas

[Configuração do adaptador OpenManage Essentials](#) na página 74

[Configuração do adaptador do Microsoft System Center Operations Manager](#) na página 76

[Visualização do painel de visão geral dos adaptadores](#) na página 78

[Como visualizar dispositivos inventariados pelo adaptador](#) na página 79

[Como sincronizar o adaptador](#) na página 79

[Edição do adaptador](#) na página 80

[Excluir um adaptador](#) na página 80

Configurar adaptador (OpenManage Essentials)

A janela **Configurar adaptador** permite que você adicione um adaptador. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela **Configurar adaptador**.

Tabela 48. Configurar adaptador (OpenManage Essentials)

Campo	Descrição
Tipo de adaptador	Use-a para selecionar o tipo de adaptador que você quer configurar. Os tipos de adaptador disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> · OpenManage Essentials — Selecione para configurar o adaptador OpenManage Essentials. · System Center Operations Manager — Selecione para configurar o adaptador System Center Operations Manager.
Nome do host/Endereço IP	Digite o nome do host ou o endereço IP do servidor em que o OpenManage Essentials está instalado.
Nome (opcional)	Um nome opcional que você queira usar para identificar o adaptador no SupportAssist Enterprise.
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para conectar-se ao servidor em que o OpenManage Essentials está instalado.
Senha	A senha necessária para conectar-se ao servidor em que o OpenManage Essentials está instalado.
Perfil de credencial	Use-a para selecionar um perfil de credencial necessário para adicionar os dispositivos que são inventariados pelo adaptador.
Atualizar inventário de dispositivos	Use para selecionar a frequência na qual o adaptador precisa inventariar dispositivos a partir do adaptador. As opções disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> · A cada 12 horas · Diariamente · Semanalmente · A cada duas semanas · Mensalmente

Tarefas relacionadas

[Configuração do adaptador OpenManage Essentials](#) na página 74

Configurar adaptador (Microsoft System Center Operations Manager)

A janela **Configurar adaptador** permite que você adicione um adaptador. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela **Configurar adaptador**.

Tabela 49. Configurar adaptador (Microsoft System Center Operations Manager)

Campo	Descrição
Tipo de adaptador	Use-a para selecionar o tipo de adaptador que você quer configurar. Os tipos de adaptador disponíveis são: <ul style="list-style-type: none">· OpenManage Essentials — Selecione para configurar o adaptador OpenManage Essentials.· System Center Operations Manager — Selecione para configurar o adaptador System Center Operations Manager.
Nome (opcional)	Um nome opcional que você queira usar para identificar o adaptador no SupportAssist Enterprise.
Estabelecer uma conexão remota com o grupo de gerenciamento	Selecione esta opção se você estiver configurando o adaptador no servidor que hospeda o console remoto.
Nome do host/Endereço IP do grupo de gerenciamento	O nome do host ou endereço IP do servidor que hospeda o grupo de gerenciamento.
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para se conectar ao servidor que hospeda o grupo de gerenciamento.
Senha	A senha necessária para se conectar ao servidor que hospeda o grupo de gerenciamento.
Nome do host/Endereço IP do console remoto	O nome do host ou endereço IP do servidor que hospeda o console remoto.
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para se conectar ao servidor que hospeda o console remoto.
Senha	A senha necessária para se conectar ao servidor que hospeda o console remoto.
Perfil de credencial	Use-a para selecionar um perfil de credencial necessário para adicionar os dispositivos que são inventariados pelo adaptador.
Atualizar inventário de dispositivos	Use para selecionar a frequência na qual o adaptador precisa inventariar dispositivos a partir do adaptador. As opções disponíveis são: <ul style="list-style-type: none">· A cada 12 horas· Diariamente· Semanalmente· A cada duas semanas· Mensalmente

Tarefas relacionadas

[Configuração do adaptador do Microsoft System Center Operations Manager](#) na página 76

Painel de visão geral dos adaptadores

O painel de visão geral dos adaptadores exibe os detalhes de um adaptador e permite que você execute certas operações nesse adaptador. Esse painel é exibido quando você seleciona um adaptador na página **Adaptadores**.

Tabela 50. Painel de visão geral dos adaptadores

Campo	Descrição
Nome	O nome que você forneceu para o adaptador.
Endereço IP	O endereço IP ou o nome do host do servidor em que o adaptador está configurado.
Status	O status do adaptador.
Sincronizar agora	No console de gerenciamento de sistemas, clique nos dispositivos do inventário.
Última sincronização	A data e a hora em que os dispositivos foram inventariados pela última vez.
Tipo de adaptador	O tipo de adaptador.
Tipo de OS	O sistema operacional em execução no servidor no qual o adaptador está configurado.
Dispositivos atribuídos	O número total de dispositivos que são adicionados com sucesso por meio do adaptador.
Dispositivos de preparo	Exibe o número total de dispositivos inventariados que são adicionados ao grupo de preparação. Os dispositivos podem ser adicionados ao grupo de preparação porque não atenderam a determinados pré-requisitos.
Versão	A versão do aplicativo do adaptador.

Tarefas relacionadas

[Visualização do painel de visão geral dos adaptadores](#) na página 78

Remote Collectors

O Remote Collector é uma instância remota do SupportAssist Enterprise que coleta e faz upload de informações do sistema a partir dos dispositivos em um intervalo de endereços IP específico. A tabela a seguir fornece informações sobre as opções exibidas na página **Remote Collectors**.

Tabela 51. Remote Collectors

Campo	Descrição
Configurar o Remote Collector	Clique para configurar um Remote Collector.
Editar	Clique para editar os detalhes de um Remote Collector.
Excluir	Clique para excluir um Remote Collector.
Caixa de seleção	Use para selecionar um Remote Collector que você configurou.
Nome	O nome que você forneceu para o Remote Collector e o nome do host ou o endereço IP do servidor no qual o Remote Collector está configurado.
Dispositivos atribuídos	O número total de dispositivos associados ao Remote Collector.
Versão	A versão do aplicativo Remote Collector.
Status	O status do Remote Collector. O status de um Remote Collector pode ser: <ul style="list-style-type: none"> • Conectado — O servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado pode conectar-se ao servidor em que o Remote Collector está configurado.

Tabela 51. Remote Collectors(continuação)

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> · Desconectado — O servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado não pode conectar-se ao servidor em que o Remote Collector está configurado. · Falha na conexão — Exibido quando uma conexão apresenta falha durante a conexão com o servidor SupportAssist. · Falha no registro — Exibido quando um Remote Collector falha ao se conectar com o SupportAssist Enterprise. · Registro iniciado — Exibido quando o Remote Collector conecta-se ao SupportAssist Enterprise. · Cópia em andamento — O pacote de instalador do Remote Collector está sendo copiado para o sistema remoto. · Validação em andamento — O SupportAssist Enterprise está verificando se o servidor remoto atende aos pré-requisitos para configurar o Remote Collector. · Configuração em andamento — O SupportAssist Enterprise está configurando as definições do Remote Collector. · Registro em andamento — O servidor que executa o SupportAssist Enterprise está se comunicando com o Remote Collector após a conclusão da configuração. · Instalação em andamento — A instalação do aplicativo Remote Collector está em andamento. · Instalador não encontrado — O arquivo do instalador do Remote Collector está corrompido ou foi excluído manualmente do servidor que executa o SupportAssist Enterprise. · Falha ao copiar — Não foi possível copiar o Remote Collector para o servidor remoto. · Falha na instalação — A instalação do Remote Collector não pôde ser concluída com sucesso. · Falha na configuração — O SupportAssist Enterprise não pôde concluir a configuração do Remote Collector. · Falha na validação — O SupportAssist Enterprise não pôde verificar se o servidor remoto atende aos pré-requisitos para configurar o Remote Collector. · Pouco espaço em disco — O espaço livre no disco rígido do servidor em que o Remote Collector está configurado é inferior a 500 MB. · Conexão iniciada — Exibido quando uma conexão é iniciada durante a conexão ao servidor SupportAssist.

Tarefas relacionadas

- [Como configurar o Remote Collector](#) na página 83
- [Visualização das coletas para dispositivos associados a um Remote Collector](#) na página 85
- [Como visualizar o painel de visão geral do Remote Collector](#) na página 86
- [Visualização de dispositivos associados a um Remote Collector](#) na página 86
- [Como editar o Remote Collector](#) na página 87
- [Exclusão de um Remote Collector](#) na página 87

Configurar o Remote Collector

A janela **Configurar o Remote Collector** permite que você configure um Remote Collector. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela **Configurar o Remote Collector**.

Tabela 52. Configurar o Remote Collector

Campo	Descrição
Nome do host/Endereço IP	Digite o nome do host ou o endereço IP do servidor no qual você deseja configurar o Remote Collector.
Nome (opcional)	Um nome opcional que você deseja usar para identificar o Remote Collector no SupportAssist Enterprise.
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para estabelecer conexão com o servidor no qual você deseja configurar o Remote Collector.
Senha	A senha necessária para estabelecer conexão com o servidor no qual você deseja configurar o Remote Collector.
Endereço IP/Intervalo	O endereço IP ou o intervalo de endereços IP dos dispositivos que você deseja associar ao Remote Collector.
Adicionar intervalo de endereços IP	Clique para abrir um campo de endereço IP ou intervalo de endereços IP adicional.
O servidor remoto se conecta à Internet por um servidor proxy	Selecione para inserir detalhes do servidor proxy por meio do qual o sistema remoto se conecta à Internet.
Nome do host/Endereço IP	O nome do host ou o endereço IP do servidor proxy.
Porta	O número da porta usada pelo servidor proxy.
Requer autenticação	Selecione esta opção se forem necessários um nome de usuário e uma senha para estabelecer conexão com o servidor proxy.
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para conexão ao servidor proxy.
Senha	A senha necessária para conexão ao servidor proxy.
Lista de exclusões de proxy	O intervalo de endereços IP ou a variedade de dispositivos aos quais o Coletor remoto precisa se comunicar diretamente e não por meio do servidor proxy. O endereço IP dos dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https deve ser incluído na lista de exclusões de proxy. Exemplos de dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https incluem iDRAC, matrizes de armazenamento Compellent, VMware ESX e ESXi e Série XC de dispositivos hiperconvergedos para escala na Web.

Tarefas relacionadas

Como configurar o Remote Collector na página 83

Painel de visão geral do Remote Collector

O painel de visão geral do Remote Collector exibe detalhes de um Remote Collector. Esse painel é exibido quando você seleciona um Remote Collector na página **Remote Collectors**.

Tabela 53. Painel de visão geral do Remote Collector

Campo	Descrição
Nome	O nome que você forneceu para o Remote Collector.
Endereço IP	O endereço IP ou nome do host do servidor em que o Remote Collector está configurado.
Status	O status do Remote Collector.
Tipo de Collector	O tipo de coletor.
Versão	A versão do aplicativo Remote Collector.
SO	O sistema operacional em execução no servidor em que o Remote Collector está configurado.

Tabela 53. Painel de visão geral do Remote Collector(continuação)

Campo	Descrição
Dispositivos atribuídos	O número total de dispositivos associados ao Remote Collector.
Intervalo de coleta	Os intervalos de endereços IP que são atribuídos ao Remote Collector.
Exibir todos os dispositivos	Clique para abrir a página Dispositivos na qual todos os dispositivos associados ao Remote Collector são exibidos.

Tarefas relacionadas

[Como visualizar o painel de visão geral do Remote Collector](#) na página 86

Configurações

A guia **Configurações** permite configurar as opções disponíveis no SupportAssist Enterprise. Você pode apontar para a guia **Configurações** e clicar nas opções disponíveis para acessar estas páginas:

- **Configurações de proxy** - Para ajustar as configurações do servidor proxy disponíveis em seu ambiente. Esta configuração é necessária apenas se o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado conectar-se à Internet por meio de um servidor proxy.
- **Preferências** — Para configurar suas preferências para o seguinte: atualização automática, coleta de informações do sistema, notificação por e-mail, relatório de recomendações e modo de manutenção.
- **Informações de contato** — Para visualizar e atualizar os contatos primário e secundário do SupportAssist Enterprise de sua empresa.
- **Configurações de SMTP** — Para configurar os detalhes do servidor SMTP utilizado pela sua empresa. Esta configuração é aplicável apenas se sua empresa utiliza um servidor SMTP. Se sua empresa não utilizar um servidor SMTP, não será possível receber determinadas notificações de e-mail do SupportAssist Enterprise.

Referências relacionadas

[Configurações do proxy](#) na página 201

[Preferências](#) na página 202


[Informações de contato](#) na página 204

[Configurações de SMTP](#) na página 205

Configurações do proxy

A página **Configurações de proxy** permite que você ajuste as configurações do servidor proxy disponíveis em seu ambiente.

Na parte superior da página **Configurações de proxy**, é exibida a trilha de navegação.

 **NOTA:** Os ajustes na configuração do proxy só são necessários se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado conectar-se à internet por meio de um servidor proxy.

A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na página **Configurações de proxy**.

Tabela 54. Configurações de proxy

Campo	Descrição
Usar servidor proxy	Selecione esta opção para permitir o ajuste das configurações do servidor proxy.
Nome do host / Endereço IP	O nome do host ou o endereço IP do servidor proxy.
Port (Porta)	O número da porta usada pelo servidor proxy.
Requer autenticação	Selecione esta opção se forem necessários um nome de usuário e uma senha para estabelecer conexão com o servidor proxy.
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para conexão ao servidor proxy.

Tabela 54. Configurações de proxy(continuação)

Campo	Descrição
Password (Senha)	A senha necessária para conexão ao servidor proxy.
Lista de exclusões de proxy	O intervalo de endereços IP ou a variedade de dispositivos aos quais o SupportAssist Enterprise precisa se comunicar diretamente e não por meio do servidor proxy. O endereço IP dos dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https deve ser incluído na lista de exclusões de proxy. Exemplos de dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https incluem iDRAC, matrizes de armazenamento Compellent, VMware ESX e ESXi e Série XC de dispositivos hiperconvergedos para escala na Web.

Tarefas relacionadas

Como ajustar as configurações do servidor proxy na página 103

Preferências

A página **Preferências** permite que você configure definições de coleta, atualizações automáticas, definições do relatório de recomendação e o modo de manutenção.

Na parte superior da página **Preferências**, a trilha de navegação é exibida. Você pode clicar em **Início** na trilha de navegação para ir para a página **Dispositivos**.

A tabela a seguir fornece informações sobre as opções exibidas na página **Preferências**.

Tabela 55. Preferências

Campo	Descrição
Tarefas automatizadas	
Atualizar automaticamente os seguintes recursos no SupportAssist Enterprise:	Exibe as opções para baixar e instalar automaticamente as atualizações mais recentes, quando estão disponíveis. O download e a instalação das atualizações ocorrem em segundo plano. Se ocorrer algum problema durante a atualização, será exibida uma mensagem de erro apropriada. NOTA: A Dell recomenda que você selecione a atualização automática para assegurar que o SupportAssist Enterprise está atualizado com os mais recentes recursos e aprimoramentos.
Aplicativo SupportAssist Enterprise	Selecione esta opção para realizar automaticamente o download e a instalação da atualização do aplicativo SupportAssist Enterprise quando estiver disponível.
Arquivos de políticas	Selecione esta opção para realizar automaticamente o download e a instalação da atualização dos arquivos de políticas quando estiverem disponíveis.
Arquivos de suporte do produto	Selecione esta opção para realizar automaticamente o download e a instalação da atualização do suporte do dispositivo quando estiverem disponíveis.
Coletar automaticamente as informações de estado do sistema:	
A partir do dia N de cada mês, às 23h	Selecione esta opção para coletar automaticamente as informações de estado do sistema para cada tipo de dispositivo em um dia determinado aleatoriamente de cada mês às 23h.
Quando um novo caso de suporte é criado	Selecione esta opção para iniciar manualmente uma coleta de logs do sistema quando um novo caso de suporte é gerado.

Tabela 55. Preferências(continuação)

Campo	Descrição
Configurações de e-mail	
Enviar automaticamente para a Dell informações sobre o estado do sistema coletadas a partir de dispositivos	Selecione para enviar automaticamente as coletas para a Dell.
Receber notificação por e-mail quando um novo caso de suporte for aberto	Selecione esta opção para receber uma notificação por e-mail quando um novo caso de suporte for aberto.
Idioma preferido para e-mail	Selecione o idioma preferido para notificações por e-mail.
Configurações de relatórios de recomendações	
Receber relatórios de recomendações automaticamente por e-mail	Selecione esta opção para receber automaticamente relatórios de recomendações de servidor do ProSupport Plus por e-mail.
Configurações de coleta de dados	
Servidor / Hypervisor	<ul style="list-style-type: none"> Selecione Software para coletar informações relacionadas ao software no dispositivo. Selecione Logs para coletar logs do dispositivo. <p>NOTA: Para obter informações sobre os logs coletados pelo SupportAssist Enterprise, consulte o documento <i>Itens reportáveis do SupportAssist Enterprise versão 2.0.21</i> em https://www.dell.com/serviceabilitytools.</p>
Armazenamento: Fluid File System (FluidFS)	Selecione Logs para coletar logs do dispositivo.
Armazenamento: Peer Storage (PS) / EqualLogic	<ul style="list-style-type: none"> Selecione Dados de diagnóstico (Coleta de diagnóstico) para coletar informações de diagnóstico do dispositivo. Selecione Teste de conectividade entre as matrizes (Teste de ping) para coletar o resultado do teste de ping do dispositivo.
Armazenamento: PowerVault	Selecione Dados de suporte para coletar os dados de suporte do dispositivo.
Armazenamento: Storage Center (SC) / Compellent	Selecione Logs para coletar logs do dispositivo.
Software: HIT Kit/VSM for VMware	Selecione Logs avançados para coletar logs do dispositivo.
Configurações de informações de identidade	
Incluir informações de identidade nos dados enviados à Dell	<p>Selecione esta opção para permitir o envio de informações de identidade à Dell.</p> <p>NOTA: Se você desmarcar essa opção, as configurações para a coleta de dados de logs e de diagnóstico em Configurações de coleta de dados serão automaticamente desativadas.</p>
Modo de manutenção	
Suspender temporariamente a atividade de geração de casos (por ex., para fins de tempo de inatividade, solução de problemas externa, etc.)	Selecione esta opção para definir todos os dispositivos no modo de manutenção. Enquanto estiver no modo de manutenção, não haverá a abertura de novos casos de suporte.

Tarefas relacionadas

Como ativar ou desativar atualizações automáticas na página 107

Como ajustar as configurações de notificação por e-mail na página 110

Como ativar ou desativar a coleta automática de informações do sistema na criação de caso na página 114

Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos na página 114

Como ativar ou desativar a coleta de informações de identidade na página 115

Informações de contato

A página **Informações de contato** permite que você visualize e edite as informações de contato primário e secundário. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na página **Informações de contato**.

Na parte superior da página **Informações de contato**, a trilha de navegação é exibida.

 **NOTA:** É obrigatório fornecer informações para todos os campos, exceto o número de telefone alternativo.

Tabela 56. Informações de contato

Campo	Descrição
Nome da empresa	O nome da sua empresa.
Primário	Selecione esta opção para visualizar ou editar as informações do contato principal.
Secondary (Secundário)	Selecione esta opção para visualizar ou editar as informações do contato secundário.
Nome	O nome do contato primário ou secundário.
Sobrenome	O sobrenome do contato primário ou secundário.
Número de telefone	O número de telefone do contato primário ou secundário.
Número de telefone alternativo	O número de telefone alternativo do contato primário ou secundário.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do contato primário ou secundário.
País	Visualize ou selecione o país.
Método de contato preferencial	Selecione o método preferencial para contato. As opções disponíveis são: <ul style="list-style-type: none">• Telefone• E-mail
Horas de contato preferenciais	As horas preferenciais nas quais o Suporte técnico pode entrar em contato com seu contato primário ou secundário em caso de quaisquer problemas com os dispositivos monitorados.
Fuso horário	O fuso horário do contato principal ou secundário.
Expedição de peças (opcional)	
Endereço Cidade País/Território Estado/Província/Região CEP/Código postal	O endereço para o qual deverá ser expedida uma peça de reposição.
CNPJ IE	Somente para o Brasil: o número do CNPJ e IE de sua empresa.

Tarefas relacionadas

[Como visualizar e atualizar as informações de contato](#) na página 102

Configurações de SMTP

A página **Configurações do SMTP** permite que você ajuste as configurações do servidor SMTP (servidor de e-mail). Se a sua empresa usa um servidor SMTP, a Dell recomenda que você ajuste as configurações do servidor SMTP.

Na parte superior da página **Configurações do SMTP**, é exibida a trilha de navegação.

NOTA: O SupportAssist Enterprise usa o servidor SMTP para enviar a você e-mails de notificação do status do dispositivo e da conectividade. Você não receberá esses e-mails de notificação se:

- Sua empresa não utiliza um servidor SMTP
- Sua empresa utiliza um servidor SMTP, mas as configurações do servidor SMTP não estejam ajustadas ou estejam ajustadas incorretamente.

A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na página **Configurações do SMTP**.

Tabela 57. Configurações do SMTP

Campo	Descrição
Usar o servidor SMTP	Selecione esta opção para permitir o ajuste das configurações do servidor de e-mail.
Nome do host / Endereço IP	O nome do host ou o endereço IP do servidor de e-mail.
Port (Porta)	O número da porta utilizada pelo servidor de e-mail.
Requer autenticação	Selecione esta opção se forem necessários um nome de usuário e uma senha para estabelecer conexão com o servidor de e-mail.
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para estabelecer conexão com o servidor de e-mail.
Password (Senha)	A senha necessária para estabelecer conexão com o servidor de e-mail.
Usar SSL	Selecione esta opção para usar comunicação segura para envio de e-mails.

Tarefas relacionadas

Como ajustar as configurações do servidor SMTP na página 111

Teste de conectividade de rede

A página **Teste de conectividade de rede** permite que você teste a conectividade do SupportAssist Enterprise com os recursos de rede dependentes.






Na parte superior da página **Teste de conectividade de rede**, é exibida a trilha de navegação.

A tabela a seguir descreve os campos mostrados na página **Teste de conectividade de rede**.

Tabela 58. Teste de conectividade

Campo	Descrição
Caixa de seleção	Marque as caixas de seleção apropriadas para testar o status de conectividade que você deseja verificar.
Teste	Os recursos de rede dependentes que você pode testar. As opções disponíveis são: <ul style="list-style-type: none">• Conectividade com a Internet• SMTP Server (Servidor SMTP)• Servidor FTP Dell• Servidor de upload da Dell• Servidor SupportAssist Enterprise

Tabela 58. Teste de conectividade(continuação)

Campo	Descrição
Descrição	Descreve a finalidade de cada teste.
Status de conectividade	<p>Exibe um ícone e uma mensagem que indica o status da conectividade. Os possíveis status são:</p> <ul style="list-style-type: none">  Não configurado (aplicável apenas para o teste do servidor SMTP) — As configurações do servidor SMTP não estão definidas no SupportAssist Enterprise. Se sua empresa utiliza um servidor SMTP (servidor de e-mail), a Dell recomenda que você ajuste as Configurações do SMTP no SupportAssist Enterprise.  Em andamento — O teste de conectividade está em andamento.  Conectado — O teste de conectividade foi realizado com sucesso.  Erro — O teste de conectividade não foi realizado com sucesso. <p> NOTA: O status Erro pode ser exibido como um link no qual você pode clicar para visualizar uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução.</p>
Última verificação	A data e hora em que o status de conectividade foi verificado pela última vez.
Testar a Conectividade	Clique para realizar os testes de conectividade selecionados.

Tarefas relacionadas

Como realizar o teste de conectividade na página 105

Teste do SupportAssist Enterprise

A página **Teste do SupportAssist Enterprise** permite que você verifique a capacidade do SupportAssist Enterprise de executar tarefas específicas.

Na parte superior da página **Teste do SupportAssist Enterprise**, é exibida a trilha de navegação. Você pode clicar em **Início** na trilha de navegação para ir para a página **Dispositivos**.

A tabela a seguir descreve os campos que são exibidos na página **Teste do SupportAssist Enterprise**.

Tabela 59. Teste do SupportAssist Enterprise




Campo	Descrição
Caixa de seleção	Marque a caixa de seleção apropriada para testar a tarefa que você deseja verificar.
Teste	O recurso que você pode testar. A opção disponível é Criação de caso , que permite que você verifique a capacidade do SupportAssist de criar um caso de suporte com o suporte técnico.
Descrição	Descreve a finalidade do teste.
Status	<p>Exibe um ícone e uma mensagem que indica o status do teste. Os possíveis status são:</p> <ul style="list-style-type: none"> Não validado - a tarefa de criação de caso de suporte não foi testada.  Em andamento - o teste de criação de caso de suporte está em andamento.  Pronto para criar casos - o SupportAssist Enterprise pode criar casos com sucesso.  Não foi possível criar o caso - o SupportAssist Enterprise não foi capaz de criar casos de suporte por causa de um possível problema com o fluxo de trabalho de criação de casos de suporte.

Tabela 59. Teste do SupportAssist Enterprise(continuação)

Campo	Descrição
Última verificação	A data e hora em que o status foi verificado pela última vez.
Executar testes	Clique para realizar o teste selecionado.

Tarefas relacionadas

[Como testar a funcionalidade de criação de caso](#) na página 105

Apêndice de códigos de erro

A tabela a seguir lista os códigos de erro, mensagens de erro e possíveis soluções.

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) em <i>device_name</i> .	<p>Execute uma das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo, selecione Instalar/Atualizar OMSA na lista Tarefas. Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 1.1</i> em https://www.Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.</p>
3000_6 3000_9 3000_11	Não foi possível fazer o download de um componente necessário para a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA).	<ol style="list-style-type: none"> Certifique-se de que o sistema tenha conectividade com a Internet. Realize o teste de conectividade e certifique-se de que o sistema tem conectividade aos recursos dependentes. Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo, selecione Instalar/Atualizar OMSA na lista Tarefas. <p>Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.</p>
3000_7	A instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não é suportada no sistema operacional em execução no <i>nome do dispositivo</i> .	<p>Execute uma das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo, selecione Instalar/Atualizar OMSA na lista Tarefas. Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 1.1</i> em Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.</p>
3000_8	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) em <i>device_name</i> .	<p>Tente reparar a instalação do SupportAssist Enterprise:</p> <ol style="list-style-type: none"> Abra o Painel de controle. Em Programas, clique em Desinstalar um programa. Na janela Programas e Recursos, selecione Dell SupportAssist e clique em Alterar. Na janela Bem-vindo ao instalador do Dell SupportAssist Enterprise, clique em Avançar. Clique em Reparar e, em seguida, clique em Instalar. <p>Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência adicional.</p>

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) em <i>device_name</i> .	<p>Execute uma das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo, selecione Instalar/Atualizar OMSA na lista Tarefas. Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 1.1</i> em Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.</p>
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) em <i>device_name</i> .	<p>Certifique-se de que o dispositivo está ao alcance e que as credenciais do dispositivo configurado tenham privilégios de administrador, depois siga uma das opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo, selecione Instalar/Atualizar OMSA na lista Tarefas. Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 1.1</i> em Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.</p>
3000_18	Um serviço necessário para a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não está em execução ou não está ativado no <i>device_name</i> .	<ul style="list-style-type: none"> Se o dispositivo estiver executando Microsoft Windows, certifique-se de que o serviço WMI está sendo executado. Se o dispositivo estiver executando Linux, certifique-se de que o SSH esteja ativado. <p>Para obter mais informações, consulte Outros serviços na página 169.</p>
3000_19	Um serviço necessário para a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não está em execução no <i>device_name</i> .	<p>Certifique-se de que o serviço WMI está em execução no dispositivo. Para obter mais informações, consulte Outros serviços na página 169.</p>
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41 3000_42	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) em <i>device_name</i> .	<p>Execute uma das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo, selecione Instalar/Atualizar OMSA na lista Tarefas. Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 1.1</i> em Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.</p>

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59		
3000_52 3000_53	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) em <i>device_name</i> .	<p>Certifique-se de que a porta 22 esteja aberta e o SSH ativado no sistema, depois siga uma das opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo, selecione Instalar/Atualizar OMSA na lista Tarefas. • Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 1.1</i> em Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.</p>
3000_60	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) em <i>device_name</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o dispositivo está ao alcance. • Verifique se as credenciais do dispositivo configurado têm privilégios de administrador. • Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo, selecione Instalar/Atualizar OMSA na lista Tarefas. • Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 1.1</i> em Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.</p>
3000_62	O tempo permitido para a instalação do OMSA expirou.	<p>Faça login no dispositivo e verifique se o OMSA está instalado. Se o OMSA não estiver instalado, selecione o dispositivo e no painel de visão geral do dispositivo, selecione Instalar/Atualizar OMSA na lista Tarefas. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.</p>
4000_500	Este dispositivo gerou um número anormal de alertas excedendo o valor limite definido. O SupportAssist Enterprise o colocou temporariamente sob modo de manutenção. Durante esse período, o SupportAssist Enterprise não processará quaisquer alertas para este dispositivo.	<p>Verifique se a integridade deste dispositivo foi restaurada para a operação ideal do SupportAssist Enterprise.</p>
5000_1	A configurações de SNMP do dispositivo não podem ser definidas por causa de um erro inesperado.	<p>Você deve tentar configurar os parâmetros do SNMP na opção Tarefas > Configurar SNMP ou configurar manualmente os parâmetros do SNMP. Para obter instruções para definir manualmente as configurações do SNMP, consulte <i>Configuração manual do destino de alertas de um iDRAC usando a interface da web</i> na página 143.</p>

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
5000_2	As configurações de SNMP do dispositivo não puderam ser definidas porque o integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) não tem a licença necessária instalada.	Certifique-se de que o iDRAC possui uma licença Enterprise ou Express instalada e, em seguida, tente configurar os parâmetros de SNMP na opção Tarefas > Configurar SNMP .
5000_3	As configurações de SNMP do dispositivo não puderam ser definidas porque todos os campos configuráveis do Controlador de Acesso Remoto Integrado Dell (iDRAC) estão ocupados.	Você precisa configurar manualmente os parâmetros do SNMP do dispositivo. Para obter instruções para definir manualmente as configurações do SNMP, consulte Configuração manual do destino de alertas de um iDRAC usando a interface da web na página 143.
5000_4	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque as credenciais que você inseriu não têm os privilégios necessários.	Certifique-se de que as credenciais tenham privilégios de Administrador ou de Operador no integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) e, em seguida, tente configurar os parâmetros de SNMP pela opção Tarefas > Configurar SNMP no painel de visão geral do dispositivo.
5000_5	As configurações de SNMP do dispositivo não puderam ser definidas porque houve uma tentativa conectar-se ao Controlador de Acesso Remoto Integrado Dell (iDRAC).	Certifique-se de que o iDRAC esteja acessível a partir do sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado e, em seguida, tente configurar os parâmetros de SNMP pela opção Tarefas > Configurar SNMP no painel de visão geral do dispositivo.
5000_6	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque as credenciais que você inseriu são inválidas.	Certifique-se de que as credenciais são válidas e, em seguida, tente configurar os parâmetros de SNMP pela opção Tarefas > Configurar SNMP no painel de visão geral do dispositivo. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador do sistema para obter assistência.
5000_7 5000_8	A configurações de SNMP do dispositivo não podem ser definidas por causa de um erro inesperado.	Você precisa configurar manualmente os parâmetros do SNMP do dispositivo. Para obter instruções para definir manualmente as configurações do SNMP, consulte Configuração manual do destino de alertas de um iDRAC usando a interface da web na página 143.
5000_9	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque a conta de usuário não tem privilégios suficientes no dispositivo.	Você precisa configurar manualmente os parâmetros do SNMP do dispositivo. Para obter instruções para definir manualmente as configurações do SNMP, consulte Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor (Windows) na página 141 ou Como configurar manualmente o destino do alerta de um servidor (Linux) na página 143.
5000_10	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o nome do host / endereço IP do sistema no qual o SupportAssist está instalado não foi fornecido.	Se você executou o arquivo de script para definir as configurações de SNMP, certifique-se de inserir o endereço IP do sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado como um argumento.
5000_11	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o serviço SNMP não está instalado no dispositivo.	Instale manualmente o serviço SNMP no dispositivo e, em seguida, tente configurar os parâmetros de SNMP pela opção Tarefas > Configurar SNMP no painel de visão geral do dispositivo.
5000_12	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o SupportAssist Enterprise não é compatível com o sistema operacional em execução no dispositivo.	Para obter informações sobre os sistemas operacionais suportados pelo SupportAssist Enterprise, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 1.1</i> em https://www.Dell.com/ServiceabilityTools .
5000_13	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o serviço SNMP não foi iniciado.	Inicie manualmente o serviço SNMP no dispositivo e, em seguida, tente configurar os parâmetros de SNMP pela opção Tarefas > Configurar SNMP .

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
5000_14	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o serviço WMI está desativado.	Inicie manualmente o serviço WMI no dispositivo e, em seguida, tente configurar os parâmetros de SNMP pela opção Tarefas > Configurar SNMP no painel de visão geral do dispositivo.
5000_15	O SupportAssist Enterprise definiu as configurações de SNMP, mas o teste automatizado para verificar que a definição das configurações de SNMP não foi bem-sucedido.	Para resolver o problema, verifique as configurações de rede e certifique-se de que a porta SNMP (162) esteja aberta.
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de <i>device_name</i> devido a um erro técnico.	Para resolver esse problema, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
6000_02	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de <i>device_name</i> porque não é possível acessar o dispositivo.	Verifique se o dispositivo está ao alcance do servidor que está executando o SupportAssist Enterprise, depois repita a operação.
6000_03	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de <i>device_name</i> porque não foi possível resolver o nome do host do dispositivo para um endereço IP.	Se o dispositivo for um membro de um domínio, certifique-se de que o nome do host do dispositivo foi adicionado no servidor DNS, depois repita a operação.
6000_4 6000_5	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de <i>device_name</i> devido a um erro interno.	Para resolver esse problema, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
6000_6 6000_8 6000_9	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de <i>device_name</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	Verifique se o serviço WMI está em execução no dispositivo depois repita a operação.
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de <i>device_name</i> porque as credenciais do dispositivo estão incorretas ou não têm os privilégios necessários.	<ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com o nome de usuário e senha do dispositivo corretos. · Certifique-se de que a conta de usuário têm privilégios de administrador ou de root no dispositivo.
6000_10	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de <i>device_name</i> porque as credenciais do dispositivo não têm os privilégios necessários.	Certifique-se de que a conta de usuário têm privilégios de administrador ou de root no dispositivo, depois repita a operação.
6000_16	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	Para resolver esse problema, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
6000_17	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de <i>device_name</i> porque o dispositivo não suporta esta operação.	Não aplicável.
6000_18 6000_20 6000_22	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de <i>device_name</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	Verifique se o serviço SSH está em execução no dispositivo depois repita a operação.
SA-0001	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque a contagem de dispositivos é maior que 300.	Certifique-se de que a contagem de dispositivos está abaixo de 300 e repita a operação.

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-0002	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque o arquivo .csv está vazio.	Certifique-se de que o arquivo .csv não está vazio e repita a operação.
SA-0003	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque o arquivo .csv está corrompido.	Certifique-se de que o arquivo .csv não está corrompido e repita a operação.
SA-0004	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque o arquivo .csv não está disponível no local especificado.	Certifique-se de que o arquivo .csv está disponível no local especificado e repita a operação.
SA-0006	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque o arquivo .csv não é válido.	Certifique-se de que o arquivo .csv não esteja vazio e repita a operação.
SA-0007	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque o arquivo importado não contém um cabeçalho válido.	Certifique-se de que o sistema que está executando o SupportAssist Enterprise e o arquivo importado contem um cabeçalho válido.
SA-0008	A operação de importação do dispositivo foi cancelada.	Não aplicável.
SA-0009	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar um ou mais dispositivos porque as credenciais dos dispositivos não estavam incluídas no arquivo .csv.	Certifique-se de que as credenciais dos dispositivos estão incluídas no arquivo .csv, depois repita a operação.
SA-0011	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque o arquivo .csv já existe.	Apague o arquivo .csv disponível no local temporário: C:\Usuários\ <nome do="" usuário="">\AppData\local\temp e, em seguida, tente realizar a operação novamente.</nome>
SA-0012	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar os dispositivos porque o nome do host ou endereço IP inserido e o tipo de dispositivo está incorreto.	Tente adicionar o dispositivo novamente com o nome do host ou endereço IP correto, além do tipo de dispositivo.
SA-0005	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	Verifique se o sistema que executa o SupportAssist Enterprise e o dispositivo que você deseja adicionar estão conectados à rede, depois repita a operação.
SA-0010	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque o nome do host ou endereço IP está incorreto.	Tente adicionar o dispositivo novamente com o nome do host ou endereço IP correto.
SA-0015	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque ocorreu um erro desconhecido durante a descoberta do dispositivo.	Verifique o seguinte e depois tente adicionar o dispositivo novamente: <ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o dispositivo é suportado pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista de modelos de dispositivos suportados, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 1.1</i> em https://www.Dell.com/ServiceabilityTools. • Certifique-se de que a conta de usuário tem privilégios administrativos/raiz.
SA-0020	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque o dispositivo já foi adicionado.	Não aplicável.
SA-0025	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	Verifique se o dispositivo é suportado pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista de modelos de dispositivos suportados, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 1.1</i> em https://www.Dell.com/ServiceabilityTools . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
SA-0030	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque o Nome de usuário ou Senha está incorreta.	Verifique as informações do dispositivo, certifique-se de que a conta de usuário tenha privilégios de administrador/root, e depois tente adicionar o dispositivo novamente. Se

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
SA-0035	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque a senha de ativação não foi fornecida.	Insira a senha e depois tente adicionar o dispositivo novamente.
SA-0040	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque o <i>nome</i> já está em uso por outro dispositivo.	Tente adicionar o dispositivo novamente com outro nome.
SA-0045	A identificação ou o cancelamento para este dispositivo já está em andamento.	Não aplicável.
SA-0050	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	Verifique se o dispositivo é suportado pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista de modelos de dispositivos suportados, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 1.1</i> em https://www.Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-0055	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque o dispositivo não é suportado.	Para obter a lista de modelos de dispositivos suportados, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 1.1</i> em https://www.Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-0060	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque um arquivo necessário foi excluído ou movido.	Reinicie o serviço Dell SupportAssist no sistema que está executando o SupportAssist Enterprise, depois tente adicionar o dispositivo novamente.
SA-0065	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque as credenciais inseridas não têm privilégios de superusuário.	Insira as credenciais que têm privilégios de superusuário, depois tente adicionar o dispositivo novamente.
SA-0070	A instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não é suportada neste dispositivo.	Não aplicável.
SA-0075	O SupportAssist Enterprise detectou que o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não está instalado no dispositivo. Instalar o OMSA é necessário para gerar alertas para eventos de hardware que ocorrem no dispositivo.	Não aplicável.
SA-0080	O SupportAssist Enterprise detectou que os serviços do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não estejam sendo executados no dispositivo.	Para obter a capacidade ideal do SupportAssist Enterprise, você precisa reiniciar os serviços do OMSA.
SA-0085	O SupportAssist Enterprise detectou que o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) versão x.x está instalado no dispositivo.	Para aproveitar ao máximo o SupportAssist Enterprise, a Dell recomenda que você atualize o OMSA para a versão x.x.
SA-0090	O SupportAssist Enterprise detectou que o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) versão x.x está instalado no dispositivo.	É recomendável que você baixe e instale o OMSA versão x.x no dispositivo.
SA-0095	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de verificar a versão do OMSA instalada no dispositivo.	Para resolver o problema, consulte Não foi possível verificar a versão do OMSA na página 160.
SA-0100	A versão recomendada do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) já está instalada no dispositivo.	Não aplicável.
SA-0105	O SupportAssist Enterprise monitora o dispositivo por meio do Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC). Portanto, a instalação ou atualização do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não é obrigatória.	Não aplicável.

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-0110	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque ele não tem uma licença válida.	Verifique se o iDRAC tem uma licença válida do Enterprise ou Express, depois repita a operação.
SA-0115	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque o sistema operacional não é suportado.	Não aplicável.
SA-0120	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o dispositivo porque o serviço necessário está desabilitado no <i>device_name</i> .	Certifique-se de que o serviço necessário esteja em execução no dispositivo e, em seguida, tente adicionar o dispositivo novamente. Para obter informações sobre o serviço necessário, consulte Outros serviços na página 169.
SA-0125	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque uma resposta não foi recebida dentro do limite de tempo predefinido.	Tente adicionar o dispositivo novamente. Para obter informações adicionais sobre solução de problemas, consulte Não foi possível adicionar o dispositivo na página 156.
SA-0130	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está configurado para 256 bits ou mais.	Para obter as etapas de solução de problemas, consulte Não foi possível adicionar o dispositivo na página 156.
SA-0135	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque o tipo de dispositivo que você selecionou está incorreto.	Certifique-se de que você selecionou o tipo de dispositivo correto e tente novamente.
SA-0140	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque uma conexão com o dispositivo foi malsucedida.	<p>Execute o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certifique-se de que as portas necessárias estejam abertas no dispositivo. Para obter informações sobre as portas necessárias, consulte o <i>Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 1.1</i> em https://www.Dell.com/ServiceabilityTools. • Certifique-se de que você selecionou o tipo de dispositivo correto. Verifique se o dispositivo é suportado pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista de modelos de dispositivos suportados, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 1.1</i> em https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.
SA-0145	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque as credenciais do dispositivo não foram fornecidas.	Insira as credenciais do dispositivo e tente novamente.
SA-0150	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque as credenciais do dispositivo não foram fornecidas ou foram fornecidas incorretamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insira as credenciais do dispositivo. 2. Verifique se as credenciais do dispositivo estão corretas.
SA-0155	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o <i>device_name</i> porque ele é um endereço IP de membro do Dell Peer Storage ou EqualLogic.	Tente adicionar o dispositivo novamente com o endereço de IP do grupo Dell Peer Storage ou EqualLogic.
SA-0160	O endereço IP que você inseriu é um endereço IP de membro Dell Peer Storage/EqualLogic.	Certifique-se de adicionar o dispositivo usando o endereço IP do grupo.
SA-1005	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do <i>device_name</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	Certifique-se de que o sistema que esteja executando o SupportAssist Enterprise e o dispositivo estejam conectados à rede, depois repita a operação.
SA-1010	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do <i>device_name</i> devido a um erro inesperado.	Verifique o seguinte e depois tente editar as credenciais do dispositivo novamente:

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		<ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que os serviços necessários estejam em execução no dispositivo. Para obter informações sobre os serviços necessários, consulte a Ajuda online. · Certifique-se de que as credenciais inseridas tenham privilégios de administrador ou raiz.
SA-1015	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do <i>device_name</i> porque o nome de usuário ou senha está incorreto.	Verifique o nome de usuário e a senha, confira se a conta de usuário tem privilégios de administrador/root, e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
SA-1025	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do <i>device_name</i> porque o digitado já está em uso por outro dispositivo.	Insira qualquer outro nome, depois tente editar as credenciais do dispositivo novamente.
SA-1030	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do dispositivo porque as credenciais inseridas não têm direitos de superusuário.	Insira as credenciais que têm direitos de superusuário, depois tente salvar as credenciais do dispositivo novamente.
SA-1035	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar as credenciais do dispositivo porque um serviço necessário está desativado no dispositivo.	Certifique-se de que os serviços necessários estejam em execução no dispositivo e, em seguida, tente editar novamente as credenciais do dispositivo. Para obter informações sobre os serviços necessários, consulte Outros serviços na página 169.
SA-1040	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do <i>device_name</i> porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definido como 256 bits ou mais.	Para obter as etapas de solução de problemas, consulte Não foi possível editar as credenciais do dispositivo na página 166.
SA-0165 SA-1045	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do dispositivo porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	<p>Execute o seguinte:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certifique-se de que a porta FTP está aberta. 2. Insira as credenciais corretas do dispositivo. 3. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
SA-2000	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de estabelecer as conexões necessárias para criar casos automaticamente com o suporte técnico.	Execute o teste de conectividade e assegure a conectividade à internet.
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de estabelecer as conexões necessárias para criar casos automaticamente com o suporte técnico.	Não aplicável.
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar informações do sistema usando o <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-4073 SA-4074	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de compilar as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
SA-4075 SA-4080	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que o serviço WMI esteja em execução no dispositivo. · Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4085 SA-4090	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que o serviço WS-Man esteja em execução no dispositivo. ·
SA-4110 SA-4115 SA-4120	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que o serviço SNMP esteja em execução no dispositivo. · Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
SA-4125 SA-4130	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que o serviço SDK esteja em execução no dispositivo. · Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
SA-4135 SA-4140	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que o serviço SDK esteja em execução no dispositivo. · Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
SA-4145 SA-4150	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que o serviço API esteja em execução no dispositivo. · Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
SA-4095 SA-4100 SA-4105	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que o serviço SSH está em execução no dispositivo. · Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4155	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> porque não é possível acessar o dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que o dispositivo esteja ao alcance do servidor que está executando o SupportAssist Enterprise. · Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-4160	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema usando o <i>device_name</i> porque o endereço IP do dispositivo é inválido.	<ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise esteja atualizado com endereço IP do dispositivo. · Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4165	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema usando o <i>device_name</i> porque não foi possível concluir com sucesso o download de um arquivo de certificado.	<ul style="list-style-type: none"> · Verifique o firewall e as configurações de rede para certificar-se de que o download do arquivo do certificado não está bloqueado. · Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4170 SA-4175	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> porque as credenciais do dispositivo estão incorretas ou não têm os privilégios necessários.	<ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com o nome de usuário e senha do dispositivo corretos. · Certifique-se de que a conta de usuário têm privilégios de administrador ou de root no dispositivo. · Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4180	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema usando o <i>device_name</i> porque o dispositivo não é suportado.	Para obter a lista de modelos de dispositivos suportados, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 1.1</i> em https://www.Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-4185	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> · Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise esteja atualizado com as credenciais de uma conta de usuário que tenha privilégios de raiz. Consulte Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise (Linux) na página 149. · Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4190	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de reunir as informações do sistema do <i>device_name</i> porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definido como 256 bits ou mais.	Para obter as etapas de solução de problemas, consulte Não foi possível reunir informações do sistema na página 161.
SA-4500	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> porque não é possível acessar o servidor hospedado pela Dell.	Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
SA-4501 SA-4502	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar informações do sistema usando o <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
SA-4511 SA-4512 SA-15000 SA-15001 SA-15002	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	<ul style="list-style-type: none"> · Execute o Teste de conectividade da rede e certifique-se de que conectividade ao Servidor de upload da Dell tenha sido bem-sucedida. · Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-15011 SA-15012	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	<ul style="list-style-type: none"> Execute o Teste de conectividade da rede e certifique-se de que conectividade ao Servidor de upload da Dell tenha sido bem-sucedida. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4513 SA-15013	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> devido a um token de arquivo inválido.	<ul style="list-style-type: none"> Execute o Teste de conectividade da rede e certifique-se de que conectividade ao Servidor de upload da Dell tenha sido bem-sucedida. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. <p>Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.</p>
SA-4514 SA-15014	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> porque um arquivo de coleta está corrompido.	<ul style="list-style-type: none"> Execute o Teste de conectividade da rede e certifique-se de que conectividade ao Servidor de upload da Dell tenha sido bem-sucedida. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. <p>Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.</p>
SA-4521 SA-15021	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> porque não é possível acessar um servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> Verifique as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise. Certifique-se de que o servidor proxy esteja acessível. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. <p>Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.</p>
SA-4522 SA-15022	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> Verifique as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise. Certifique-se de que o servidor proxy esteja acessível. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.
SA-4523 SA-15023	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> porque o nome de usuário ou senha do servidor proxy está incorreto.	<ul style="list-style-type: none"> Certifique-se de que o nome de usuário e a senha do servidor proxy que você inseriu no SupportAssist Enterprise estejam corretos. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta. <p>Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.</p>
SA-4524 SA-15024	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido ao acessar o servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> Verifique as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise. Certifique-se de que o servidor proxy esteja acessível. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em Iniciar coleta.

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
SA-4550	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> porque o espaço livre no disco rígido disponível no servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado atingiu um nível criticamente baixo.	Para obter informações sobre os requisitos de espaço livre no disco rígido para instalação e uso do SupportAssist Enterprise, consulte Requisitos de hardware na página 17.
SA-30130	O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo <i>device_name</i> no grupo Preparação porque não foi possível concluir uma verificação necessária.	Para adicionar o dispositivo, valide-o novamente mais tarde.
SA-30180	O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo <i>device_name</i> no grupo Preparação porque o dispositivo não tem a licença necessária.	Para adicionar o dispositivo, garanta que a licença do iDRAC Enterprise esteja instalada no dispositivo, depois revalide o dispositivo.
SA-30260	O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo <i>device_name</i> no grupo Preparação porque o SupportAssist não está ativado no Enterprise Manager.	Para adicionar o dispositivo, garanta que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager e, em seguida, valide o dispositivo novamente.
SA-20005	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque o adaptador já está instalado no sistema ou os dispositivos associados ao adaptador já estão adicionados.	Não aplicável.
SA-20010	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque o <i>nome</i> já está em uso por outro adaptador.	Tente adicionar novamente o adaptador com outro nome.
SA-20015	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> devido a um erro desconhecido.	Tente adicionar o adaptador novamente.
SA-20020	O SupportAssist foi não capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque as credenciais do Grupo de gerenciamento estão incorretas.	Digite as credenciais corretas do Grupo de gerenciamento e tente novamente.
SA-20025	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de acessar o sistema no qual o adaptador está configurado ou o serviço do adaptador não está sendo executado no sistema remoto.	Verifique o seguinte e depois tente novamente: <ul style="list-style-type: none"> · A adaptador pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado. · A porta 5700 está aberta no servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado. · O serviço do adaptador do SupportAssist Enterprise está em execução.
SA-20030	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de acessar o sistema no qual o adaptador está instalado.	Verifique o seguinte e depois tente novamente: <ul style="list-style-type: none"> · As credenciais do Grupo de gerenciamento estão corretas. · O adaptador está conectado ao Grupo de gerenciamento. · O serviço do adaptador do SupportAssist Enterprise está em execução.
SA-20035	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque o adaptador tem uma chave inválida.	Tente adicionar o adaptador novamente com uma chave válida.
SA-20040	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de acessar o adaptador <i>adapter_name</i> porque a instância do Microsoft System Center Operations Manager não está	Verifique o seguinte e depois tente novamente: <ul style="list-style-type: none"> · A instância do Microsoft System Center Operations Manager está disponível.

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
	disponível ou o serviço do Microsoft System Center Operations Manager pode não estar em execução.	<ul style="list-style-type: none"> O serviço do Microsoft System Center Operations Manager está em execução.
SA-20045	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de acessar o adaptador <i>adapter_name</i> porque as credenciais do Grupo de gerenciamento estão incorretas ou não têm privilégios suficientes.	Digite as credenciais corretas do Grupo de gerenciamento e tente novamente.
SA-20050 SA-20065 SA-20070 SA-20075 SA-20080 SA-20085 SA-20090	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de acessar o adaptador <i>adapter_name</i> devido a um erro desconhecido.	Não aplicável.
SA-20404	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque o adaptador não está disponível ou não é possível acessá-lo.	Certifique-se de que o adaptador está disponível e os detalhes do adaptador estão corretos e tente novamente.
SA-21005	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar os detalhes do adaptador <i>adapter_name</i> porque o <i>nome</i> já está sendo usado por outro adaptador.	Digite qualquer outro nome para o adaptador e tente novamente.
SA-21010	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar os detalhes do adaptador <i>adapter_name</i> devido a um erro desconhecido.	Tente editar novamente os detalhes do adaptador após algum tempo.
SA-21015	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar os detalhes do adaptador <i>adapter_name</i> porque os detalhes do adaptador estão incorretos.	Certifique-se de que os detalhes do adaptador estão corretos e, então, tente novamente.
SA-21404	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar o adaptador <i>adapter_name</i> porque não é possível acessar o adaptador.	Certifique-se de que os detalhes do adaptador estão corretos e, então, tente novamente.
SA-20095	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque não foi possível estabelecer uma conexão com o sistema.	<p>Verifique o seguinte e tente realizar a operação novamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verifique se as credenciais são válidas. Verifique se você tem privilégios de administrador.
SA-20100	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> devido ao pouco espaço em disco no sistema.	Certifique-se de que o sistema remoto tenha espaço livre em disco suficiente para instalar o adaptador e tente realizar a operação novamente.
SA-20105	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de copiar o arquivo do instalador no sistema.	Verifique se o sistema pode ser acessado e o arquivo do instalador está presente no local necessário.
SA-20110	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque a instalação do adaptador não pôde ser concluída com sucesso.	Tente configurar o adaptador novamente.
SA-20115	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de iniciar o serviço do adaptador no sistema.	Certifique-se de que a instalação do adaptador foi bem-sucedida e o arquivo de configuração tem os valores corretos.
SA-20120	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de copiar o arquivo de configuração.	Verifique se o arquivo de configuração gerado não está vazio e se é possível acessar o sistema.
SA-20125	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque o adaptador do OpenManage Essentials já está instalado no sistema.	Certifique-se de que o adaptador OpenManage Essentials não esteja instalado no sistema e, em seguida, tente realizar a operação novamente.

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-20130	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque não foi possível verificar o status da porta de rede necessária.	Certifique-se de que o sistema esteja executando o sistema operacional Windows e a porta WMI (135) esteja aberta no sistema.
SA-20135	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque os serviços do OpenManage Essentials não estão sendo executados no sistema remoto.	Certifique-se de que os serviços do OpenManage Essentials estejam em execução e tente realizar a operação novamente.
SA-20140	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> no sistema <i>device_name</i> por um dos seguintes motivos: <ul style="list-style-type: none"> • O OpenManage Essentials não está instalado no sistema • O adaptador não é compatível com a versão do OpenManage Essentials instalada no sistema 	Certifique-se de que o OpenManage Essentials versão 2.3 ou posterior esteja instalado no sistema e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-20145	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque o instalador do adaptador OpenManage Essentials não está presente no local necessário.	Reinstale o SupportAssist Enterprise e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-20150	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque o sistema operacional instalado no sistema remoto não tem arquitetura de 64 bits.	Certifique-se de que o sistema remoto esteja executando o sistema operacional Windows de 64 bits e tente realizar a operação novamente.
SA-20155	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque a versão do OpenManage Essentials instalada no sistema não é compatível com o adaptador OpenManage Essentials.	Certifique-se de que o OpenManage Essentials versão 2.3 ou posterior esteja instalado no sistema e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-20160	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque o pacote do Microsoft .NET não está instalado no sistema.	Certifique-se de que o pacote Microsoft .NET esteja instalado no sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-20165	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque a versão do pacote do Microsoft .NET instalada no sistema remoto não é compatível com o adaptador OpenManage Essentials.	Certifique-se de que o pacote Microsoft .NET versão 4.0 ou posterior esteja instalado no sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-20170	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque o Microsoft System Center Operations Manager não está instalado no sistema remoto.	Certifique-se de que o Microsoft System Center Operations Manager esteja instalado no sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-20175	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque a versão do Microsoft System Center Operations Manager instalada no sistema remoto não é compatível com o adaptador Microsoft System Center Operations Manager.	Certifique-se de que o Microsoft System Center Operations Manager versão 7.0 ou posterior esteja instalado no sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-20180	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque o Microsoft System Center Operations Manager não está executando no sistema remoto.	Certifique-se de que o serviço Microsoft System Center Operations Manager esteja executando e tente realizar a operação novamente.
SA-20185	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque o adaptador Microsoft System Center Operations Manager já está instalado no sistema remoto.	Verifique se o adaptador Microsoft System Center Operations Manager já não está instalado no sistema remoto e tente realizar a operação novamente.

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-20190	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar o adaptador <i>adapter_name</i> porque não foi possível estabelecer uma conexão com o sistema remoto.	Verifique o seguinte e tente realizar a operação novamente: <ul style="list-style-type: none"> • Verifique se as credenciais são válidas. • Verifique se você tem privilégios de administrador.
SA-20200	O SupportAssist não foi capaz de editar o adaptador <i>adapter_name</i> porque o adaptador não está instalado no sistema remoto.	Não aplicável.
SA-20205	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> devido a um erro durante a validação.	Exclua o adaptador e, em seguida, tente configurá-lo novamente
SA-20210	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de sincronizar dispositivos por meio do adaptador <i>adapter_name</i> .	Selecione o adaptador e, em seguida, execute uma sincronização manual do dispositivo.
SA-20215	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de excluir o adaptador <i>adapter_name</i> porque o adaptador não está presente no sistema.	Não aplicável.
SA-30005	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o Remote Collector já foi adicionado.	Talvez você já tenha adicionado o Remote Collector usando outro endereço IP.
SA-30010	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o nome fornecido <i>name</i> já está em uso por outro Remote Collector.	Forneça qualquer outro nome e tente novamente.
SA-30015	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o intervalo de endereços IP fornecido <i>IP address_range</i> se sobrepõe ao intervalo de endereços IP de outro Remote Collector.	Forneça um intervalo de endereços IP mutuamente exclusivo e tente novamente.
SA-30020	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque outra operação está em andamento.	Tente realizar a operação novamente após algum tempo.
SA-30025	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque as credenciais fornecidas para o sistema remoto estão incorretas.	Forneça as credenciais corretas e tente novamente.
SA-30404	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o Remote Collector não é válido ou não é possível acessá-lo.	Verifique os detalhes do Coletor remoto e tente novamente.
SA-30405	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o endereço IP inicial é maior do que o endereço IP final.	Forneça o intervalo de endereços IP correto e tente novamente.
SA-30406	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de excluir o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque outra operação está atualmente em andamento.	Tente realizar a operação novamente após algum tempo.
SA-30408	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o <i>name</i> já está em uso por outro Remote Collector.	Forneça qualquer outro nome e tente novamente.

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-30409	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque as credenciais do Remote Collector estão incorretas.	Verifique as credenciais do Coletor remoto e tente novamente.
SA-30410	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o Remote Collector não é válido ou não é possível acessá-lo.	Verifique os detalhes do Coletor remoto e tente novamente.
SA-30411	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o intervalo de endereços IP fornecido <i>IP address_range</i> se sobrepõe ao intervalo de endereços IP de outro Remote Collector.	Forneça um intervalo de endereços IP mutuamente exclusivo e tente novamente.
SA-30412	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o endereço IP inicial é maior do que o endereço IP final.	Forneça o intervalo de endereços IP correto e tente novamente.
SA-30413	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque outra operação está em andamento.	Tente realizar a operação novamente após algum tempo.
SA-30414	O SupportAssist Enterprise não foi capaz se conectar ao Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> devido a um erro interno.	Certifique-se de que o aplicativo Remote Collector esteja em execução e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-30415	O SupportAssist Enterprise não foi capaz se conectar ao Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> devido a um erro interno.	Atualize as credenciais do Remote Collector, certifique-se de que o aplicativo Remote Collector esteja em execução e, em seguida, tente novamente.
SA-30416	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o intervalo de endereços IP fornecido <i>IP address_range</i> se sobrepõe ao intervalo de endereços IP do mesmo Remote Collector.	Forneça um intervalo de endereços IP mutuamente exclusivo e tente novamente.
SA-30417	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque não foi possível encontrar o instalador do Remote Collector no local necessário.	Reinstale o SupportAssist Enterprise e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-30418	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque não foi possível estabelecer uma conexão com o sistema remoto.	Verifique o seguinte e tente realizar a operação novamente: <ul style="list-style-type: none"> · Verifique se as credenciais são válidas. · Verifique se você tem privilégios de administrador.
SA-30419	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque não foi possível copiar o instalador do Remote Collector no sistema remoto.	Certifique-se de que seja possível acessar o sistema remoto. Verifique as credenciais do sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-30420	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque a instalação do Remote Collector no sistema remoto não foi bem-sucedida.	Certifique-se de que o sistema remoto seja compatível com os requisitos de hardware e software para configurar um Remote Collector.
SA-30421	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque a instalação do Remote Collector não foi bem-sucedida.	Certifique-se de que o sistema remoto seja compatível com os requisitos de hardware e software para configurar um Remote Collector.

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-30422	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque a instalação do Remote Collector não foi bem-sucedida.	Reinstale o SupportAssist Enterprise e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-30423	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque a configuração do Remote Collector não foi bem-sucedida.	Reinstale o SupportAssist Enterprise e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-30424	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o sistema remoto não tem espaço livre em disco suficiente.	Certifique-se de que o sistema remoto tenha pelo menos 500 MB de espaço livre em disco.
SA-30425	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o SupportAssist Enterprise já está instalado no sistema remoto.	Desinstale o SupportAssist Enterprise do sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-30426	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o endereço IP ou o nome do host fornecidos é o do sistema local.	Forneça o endereço IP ou o nome de host corretos de um sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-30427	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque não é possível acessar o sistema remoto.	Certifique-se de que o sistema remoto possa ser acessado e tente realizar a operação novamente.
SA-30428	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o Remote Collector não é suportado em um sistema operacional que não seja o Windows.	Forneça os detalhes de um sistema remoto que esteja executando um sistema operacional Windows e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-30429	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o intervalo de endereços IP fornecido <i>IP address_range</i> se sobrepõe ao intervalo de endereços IP do mesmo Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> .	Forneça um intervalo de endereços IP mutuamente exclusivo e tente novamente.
SA-30430	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque as credenciais do Remote Collector estão incorretas.	Verifique as credenciais do Coletor remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-30431	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque a configuração do Remote Collector no sistema remoto não foi bem-sucedida.	Certifique-se de que seja possível acessar o sistema remoto. Verifique as credenciais do sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-30432	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o SupportAssist Enterprise não está em execução no sistema remoto.	Inicie o serviço SupportAssist Enterprise no sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-30433	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o aplicativo Remote Collector não está instalado no sistema remoto.	Não aplicável.
SA-30434	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque o sistema operacional instalado no sistema remoto não tem arquitetura de 64 bits.	Forneça os detalhes de um sistema remoto que esteja executando um sistema operacional Windows de 64 bits e, em seguida, tente realizar a operação novamente.

Tabela 60. Apêndice de códigos de erro(continuação)

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-30435	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector <i>Remote Collector_name</i> porque a validação do Remote Collector não foi bem-sucedida.	Certifique-se de que o sistema remoto seja compatível com os requisitos de hardware e software para configurar um Remote Collector.

Documentos e recursos relacionados

Além deste guia, você pode acessar os seguintes guias disponíveis no site do suporte da Dell.

Tabela 61. Documentos relacionados

Título do documento	Como acessar o documento
<i>Ajuda on-line do SupportAssist Enterprise versão 1.1</i>	Clique no ícone de ajuda na interface de usuário do SupportAssist Enterprise.
<i>Guia de usuário do SupportAssist Enterprise versão 1.1</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acesse https://www.Dell.com/ServiceabilityTools. 2. Clique em SupportAssist Enterprise. 3. Clique em Manuais.
<i>Guia de configuração rápida do SupportAssist Enterprise versão 1.1</i>	
<i>Itens relatáveis do SupportAssist Enterprise versão 1.1</i>	
<i>Notas de versão do SupportAssist Enterprise versão 1.1</i>	
<i>Guia de instalação do OpenManage Server Administrator</i>	Acesse https://www.Dell.com/OpenManageManuals e clique em OpenManage Server Administrator .
<i>Guia do usuário do OpenManage Server Administrator</i>	
<i>Guia do usuário do iDRAC</i>	Acesse https://www.Dell.com/idracmanuals .
SupportAssist na 14ª geração de servidores PowerEdge da Dell EMC	Visite a página iDRAC Dell TechCenter .
SupportAssist Collections na 14ª geração de servidores PowerEdge da Dell EMC	Visite a página iDRAC Dell TechCenter .

Tutoriais em vídeo

Você pode acessar os tutoriais em vídeo a seguir relacionados ao SupportAssist Enterprise.

Tabela 62. Tutoriais em vídeo

Título do vídeo	Como acessar os vídeos
SupportAssist Enterprise: Instalação e registro (Windows)	Acesse o canal Dell TechCenter no YouTube e clique em Playlist . Na playlist, clique em SupportAssist Enterprise .
SupportAssist Enterprise: Instalação e registro (Linux)	
SupportAssist Enterprise: Como verificar casos	
SupportAssist Enterprise: Como importar diversos dispositivos	
SupportAssist Enterprise: Como revalidar um dispositivo	
SupportAssist Enterprise: Como testar criação de caso	
SupportAssist Enterprise: Como monitorar um sistema local	
SupportAssist Enterprise: Como adicionar dispositivos	
SupportAssist Enterprise: Gerenciamento de caso	
SupportAssist Enterprise: Como gerenciar grupos de dispositivo	
SupportAssist Enterprise: Como testar conectividade de rede	
SupportAssist Enterprise: Como exibir coletas	
SupportAssist Enterprise: Como coletar informações do sistema	

Tabela 62. Tutoriais em vídeo(continuação)

Título do vídeo	Como acessar os vídeos
SupportAssist Enterprise: Como carregar coletas a partir de um site desconectado	
SupportAssist Enterprise: Como configurar um adaptador do OpenManage Essentials	
SupportAssist Enterprise: Como configurar um adaptador do System Center Operations Manager	
SupportAssist Enterprise: Como configurar um Remote Collector	
SupportAssist Enterprise: Como criar credenciais de conta	
SupportAssist Enterprise: Como criar perfis de credencial	

Comunidade do SupportAssist

Você também pode encontrar tutoriais em vídeo, perguntas ponto a ponto, guias do usuário e outras informações úteis no fórum da comunidade do SupportAssist Enterprise em <https://www.Dell.com/SupportAssistGroup>.

Tópicos:

- [Acesso aos documentos do site de suporte da Dell EMC](#)
- [Como entrar em contato com a Dell](#)

Acesso aos documentos do site de suporte da Dell EMC


Você pode acessar os documentos necessários de uma das seguintes maneiras:

- Use os links a seguir:
 - Para documentos de gerenciamento de sistemas Dell EMC Enterprise, gerenciamento de sistemas Dell EMC Remote Enterprise e soluções de virtualização Dell EMC — www.dell.com/esmanuals
 - Para documentos do Dell EMC OpenManage — www.dell.com/openmanagemanuals
 - Para documentos do iDRAC — www.dell.com/idracmanuals
 - Para documentos de gerenciamento de sistemas Dell EMC OpenManage Connections Enterprise — www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement
 - Para documentos de ferramentas de habilidade de serviço Dell EMC — <https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- No site de suporte da Dell EMC:
 1. Vá para <https://www.dell.com/support>.
 2. Clique em **Procurar todos os produtos**.
 3. Na página **Todos os produtos**, clique em **Software** e, em seguida, clique no link obrigatório entre os seguintes:
 - **Análise**
 - **Gerenciamento de sistemas cliente**
 - **Aplicativos empresariais**
 - **Gerenciamento de sistemas empresariais**
 - **Mainframe**
 - **Sistemas operacionais**
 - **Soluções para o setor público**
 - **Ferramentas com manutenção**
 - **Suporte**
 - **Utilitários**
 - **Soluções de virtualização**
 4. Para visualizar um documento, clique no produto requerido e depois clique na versão requerida.
- Usando mecanismos de pesquisa:

- o Digite o nome e a versão do documento na caixa de pesquisa.

Como entrar em contato com a Dell

Pré-requisitos

 **NOTA:** Se não tiver uma conexão Internet ativa, você pode encontrar as informações de contato na sua fatura, nota de expedição, nota de compra ou no catálogo de produtos Dell.

Sobre esta tarefa

A Dell fornece várias opções de suporte e serviço on-line ou através de telefone. A disponibilidade varia de acordo com o país e produto e alguns serviços podem não estar disponíveis na sua área. Para entrar em contacto com a Dell para tratar de assuntos de vendas, suporte técnico ou serviço de atendimento ao cliente:

Etapas

1. Vá até **Dell.com/support**.
2. Selecione a categoria de suporte.
3. Encontre o seu país ou região no menu suspenso **Choose a Country/Region (Escolha um país ou região)** na parte inferior da página.
4. Selecione o serviço ou link de suporte adequado, com base em sua necessidade.