

SupportAssist Enterprise, versión 2.0.60

Guía del usuario

Notas, precauciones y advertencias

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

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

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

Tabla de contenido

Capítulo 1: Resumen.....	10
Características nuevas y mejoradas.....	10
Descripción general de los tipos de dispositivos admitidos.....	10
Cómo funciona SupportAssist Enterprise.....	11
Funcionalidades de SupportAssist Enterprise disponibles con contratos de servicio de Dell EMC.....	12
Información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise.....	13
Capítulo 2: Introducción a SupportAssist Enterprise.....	15
Configurar SupportAssist Enterprise en el sistema local.....	15
Configuración de SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos.....	16
Evaluación de SupportAssist Enterprise.....	16
Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.....	17
Instalación o actualización de SupportAssist Enterprise.....	17
Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise.....	18
Requisitos de hardware.....	18
Requisitos de software.....	19
Requisitos de red.....	20
Instalación de SupportAssist Enterprise.....	24
Consideraciones sobre el sistema operativo para instalar SupportAssist Enterprise.....	24
Instalación de SupportAssist Enterprise utilizando el paquete del instalador de SupportAssist Enterprise.....	25
Instale SupportAssist Enterprise mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials.....	29
Actualización de SupportAssist Enterprise.....	30
Actualización de SupportAssist Enterprise mediante el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.....	30
Migración a SupportAssist Enterprise.....	31
Uso de SupportAssist Enterprise sin registrar.....	31
Registre SupportAssist Enterprise.....	32
Configuración de un sistema con SELinux habilitado para recibir alertas.....	34
Abrir la interfaz del usuario de SupportAssist Enterprise.....	35
Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise.....	35
Cierre de sesión de SupportAssist Enterprise.....	36
Capítulo 3: Cómo agregar dispositivos.....	37
Métodos de la incorporación de dispositivos.....	37
Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables.....	38
Agregar un servidor o hipervisor.....	39
Agregar una iDRAC.....	41
Agregar un chasis.....	43
Agregar un dispositivo de red.....	44
Agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault.....	46
Agregar una solución de almacenamiento de EqualLogic PS Series.....	47
Agregar una solución de almacenamiento de la serie Compellent SC.....	48
Agregar un dispositivo NAS de Fluid File System.....	49
Agregar software.....	50

Agregar una solución.....	50
Agregar una máquina virtual.....	51
Características de SupportAssist Enterprise disponibles para máquinas virtuales.....	52
Agregar un dispositivo por duplicación.....	53
Capítulo 4: Administración de reglas de detección de dispositivos.....	55
Crear reglas de detección de dispositivos.....	55
Ver el panel de descripción general de reglas de detección de dispositivos.....	56
Editar reglas de detección de dispositivos.....	57
Eliminar reglas de detección de dispositivos.....	57
Ejecutar la regla de detección.....	58
Capítulo 5: Visualización de casos y dispositivos.....	59
Visualización de todos los casos de asistencia.....	59
Ver los casos de asistencia para un dispositivo específico.....	59
Opciones de administración de casos.....	60
Solicite suspender las actividades de casos durante 24 horas.....	60
Solicitar la reanudación de las actividades de asistencia.....	61
Solicitar el cierre de un caso de asistencia.....	61
Ver el inventario de dispositivos.....	62
Ver el panel de descripción general del dispositivo.....	62
Cómo ordenar los datos mostrados.....	63
Capítulo 6: Monitoreo del estado del sitio.....	64
Visualización del estado del sitio.....	64
Detalles actuales del hostname de SupportAssist Enterprise.....	64
Descripción general y actual de SupportAssist.....	64
Validación del inventario de todo el sitio.....	65
Conectividad de la red.....	65
Vista de árbol de las extensiones.....	65
Capítulo 7: Uso de las extensiones.....	66
Tipos de extensiones.....	66
Compatibilidad para configurar un adaptador o recopilador remoto.....	66
Introducción a la incorporación de dispositivos administrados por las consolas de administración de sistemas....	67
Descripción general de los adaptadores.....	67
Configurar el adaptador de OpenManage Essentials.....	68
Configurar un adaptador de Microsoft System Center Operations Manager.....	69
Módulos de administración para el inventariado de dispositivos administrados por Operations Manager.....	71
Configure el adaptador de OpenManage Enterprise.....	72
Ver el panel de descripción general de un adaptador.....	74
Ver dispositivos inventariados por el adaptador.....	74
Sincronizar adaptador.....	74
Editar adaptador.....	75
Eliminar adaptador.....	75
Tiempo aproximado necesario para asignar un perfil de credenciales.....	75
Descripción general de los Remote Collectors.....	76
Requisitos mínimos para configurar un recopilador remoto.....	76
Configuración de recopiladores remotos.....	80

Ver las recopilaciones de dispositivos asociados con Remote Collector.....	82
Ver el panel de descripción general de Remote Collector.....	82
Ver dispositivos asociados con Remote Collector.....	82
Editar Remote Collector.....	83
Eliminar Remote Collector.....	83
Capítulo 8: Agrupación de dispositivos.....	84
Grupos de dispositivos predefinidos.....	84
Ver grupos de dispositivos.....	85
Creación de un grupo de dispositivos.....	85
Administrar dispositivos en un grupo de dispositivos.....	86
Administrar las credenciales de un grupo de dispositivos.....	86
Ver y actualizar la información del grupo de dispositivos.....	87
Eliminar un grupo de dispositivos.....	88
Capítulo 9: Administración de las credenciales de dispositivo.....	89
Credenciales de cuentas.....	89
Agregar credenciales de cuentas.....	89
Reasignar credenciales de cuentas.....	90
Editar credenciales de cuentas.....	90
Eliminar credenciales de cuentas.....	91
Perfiles de credenciales.....	91
Crear un perfil de credenciales.....	91
Asignar perfil de credenciales.....	92
Ver dispositivos asociados con un perfil de credenciales.....	92
Editar perfil de credenciales.....	92
Eliminar perfil de credenciales.....	93
Capítulo 10: Validación del inventario de dispositivos.....	94
Visualización de la página Validación del inventario del sitio.....	94
Ejecución manual de la validación del inventario.....	94
Programación de la validación automática del inventario.....	95
Capítulo 11: Mantener la capacidad de SupportAssist Enterprise.....	96
Habilitar o deshabilitar la supervisión de un dispositivo.....	96
Realizar búsqueda exhaustiva.....	97
Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise.....	97
Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise.....	98
Ver y actualizar la información de contacto.....	99
Ver y actualizar la información de envío de piezas.....	99
Integración de SupportAssist Enterprise con su cuenta TechDirect.....	100
Configurar los valores del servidor proxy.....	101
Prueba de conectividad.....	102
Ver el estado de conectividad.....	102
Realizar la prueba de conectividad.....	102
Probar la funcionalidad de creación de casos.....	102
Borrar el registro de eventos del sistema.....	103
Actualización automática.....	103
Habilitar o deshabilitar las actualizaciones automáticas.....	104

Eliminar un dispositivo.....	104
Capítulo 12: Configuración de notificaciones por correo electrónico.....	106
Configurar los valores de notificación de correo electrónico.....	106
Configurar los valores del servidor SMTP.....	107
Tipos de notificaciones por correo electrónico.....	107
Capítulo 13: Configuración de los valores de recopilación.....	110
Requisitos previos para la recopilación de información del sistema.....	110
Habilitar o deshabilitar la recopilación automática de información del sistema al crear un caso.....	111
Habilitar o deshabilitar recopilaciones de analítica.....	111
Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos..	112
Habilitar y deshabilitar la recopilación de información de identidad.....	112
Habilitar o deshabilitar la recopilación de información del sistema.....	113
Habilitación y deshabilitación de la carga automática de recopilaciones.....	114
Habilitar o deshabilitar recopilaciones de analítica.....	114
Capítulo 14: Visualización de recopilaciones.....	115
Ver una recopilación desde la página Dispositivos.....	116
Ver una recopilación desde la página Recopilaciones.....	116
Delimitar las recopilaciones por rango de fechas.....	116
Visor de configuración.....	117
Tipos de registro.....	117
Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores.....	118
Descargar y ver una recopilación de varios dispositivos.....	120
Visión general de recopilaciones de analítica.....	121
Descargar recopilación de analítica.....	121
Capítulo 15: Uso de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema.....	122
Configurar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema.....	122
Iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo.....	123
Iniciar la recopilación de información del sistema de varios dispositivos.....	123
Cargar una recopilación.....	124
Cargar una recopilación de un sitio desconectado.....	125
Capítulo 16: Acerca del modo de mantenimiento.....	126
Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel global.....	127
Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo.....	127
Capítulo 17: Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise.....	128
Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise.....	128
Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios.....	130
Agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise: Windows.....	130
Agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise: Linux.....	131
Capítulo 18: Configuración manual de los ajustes de SNMP.....	132
Configurar manualmente el destino de alertas de un servidor.....	132
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor mediante el archivo de script en un servidor que ejecuta Windows.....	132

Configuración manual del destino de la alerta de un servidor que ejecuta Windows.....	133
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor mediante el archivo de script en un servidor que ejecuta Linux.....	133
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor que ejecuta Linux.....	134
Configurar manualmente el destino de las alertas de iDRAC mediante la interfaz web.....	135
Configurar manualmente el destino de alerta de un dispositivo de red.....	136
Capítulo 19: Administración de alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect.....	137
Configurar TechDirect para recibir alertas de SupportAssist Enterprise.....	137
Configurar reglas de alerta en TechDirect.....	138
Ver las alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect.....	138
Alertas de SupportAssist.....	139
Acciones de alerta de SupportAssist.....	139
Capítulo 20: Otra información útil.....	141
Supervisión de problemas de hardware de los servidores.....	141
Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente.....	142
Asistencia para configurar automáticamente los valores de SNMP.....	143
Instalación de parches para SupportAssist Enterprise.....	143
Habilitar o deshabilitar la configuración de la interfaz API.....	144
Iniciar sesión en TechDirect.....	144
Búsqueda exhaustiva.....	144
Correlación de dispositivos.....	145
Vista de asociación.....	145
Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados.....	146
Soporte para servidores de Dell EMC OEM.....	146
Instalar Net-SNMP en un servidor que ejecuta Linux.....	147
Configurar acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux.....	147
Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist Enterprise y el servidor SupportAssist.....	148
Acceder a los registros de aplicación de SupportAssist Enterprise.....	148
Manejo de tormenta de eventos.....	149
Acceso a la ayuda contextual.....	149
Visualización de la información del producto SupportAssist Enterprise.....	149
Desinstalar SupportAssist Enterprise.....	149
Desinstalar SupportAssist Enterprise - Windows.....	149
Desinstalar SupportAssist Enterprise - Linux.....	150
Desinstalar SupportAssist Enterprise en modo silencioso - Linux.....	151
Identificar la serie del servidor PowerEdge.....	151
Capítulo 21: Solución de problemas.....	153
Instalación de SupportAssist Enterprise.....	153
Registro de SupportAssist Enterprise.....	154
Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.....	154
Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise	154
No se ha podido agregar el dispositivo.....	155
No se puede agregar el adaptador.....	157
No se puede agregar el recopilador remoto.....	157
Desconectado.....	158
OMSA no está instalado.....	158

SNMP no configurada.....	158
Nueva versión de OMSA disponible.....	158
No se puede configurar SNMP.....	159
No se ha podido comprobar la configuración de SNMP.....	159
No se ha podido instalar OMSA.....	159
No se pudo comprobar la versión de OMSA.....	160
OMSA no compatible.....	160
No se puede conectar con el dispositivo.....	160
No se ha podido recopilar información del sistema.....	161
No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema.....	163
No se ha podido exportar la recopilación.....	163
No se ha podido enviar la información del sistema.....	163
Ha fallado la autenticación.....	163
La limpieza del registro de eventos del sistema ha fallado.....	165
Borrado del registro de eventos del sistema con la iDRAC.....	165
Borrar el registro de eventos del sistema mediante OMSA.....	165
Modo de mantenimiento.....	166
Actualización automática.....	166
No se pueden editar las credenciales del dispositivo.....	166
Creación de casos automática.....	168
Tareas programadas.....	168
Servicios de SupportAssist Enterprise.....	168
Comprobar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise en Windows.....	169
Comprobar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise en Linux.....	169
Comprobar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise en Ubuntu y Debian.....	170
No se puede ver la información sobre herramientas en Mozilla Firefox.....	170
Otros servicios.....	170
Seguridad.....	171
Registros.....	171

Capítulo 22: Interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.....172

Asistente de registro de SupportAssist Enterprise.....	174
Bienvenido.....	174
Configuración de proxy.....	174
Registro.....	174
Preferencias de envío.....	175
Integración de TechDirect.....	176
Resumen.....	176
Página Inicio de sesión.....	176
Estado del sitio.....	177
Página Casos.....	177
Página Dispositivos.....	179
Agregar un único dispositivo.....	182
Administrado por plug-in.....	184
Panel de descripción general del dispositivo.....	184
Ventana Recopilación de varios dispositivos.....	188
Panel Recopilación de varios dispositivos.....	189
Validación del inventario del sitio.....	189
Estado de la prueba de validación.....	189
Historial de validación del inventario.....	189

Página Grupos de dispositivos.....	190
Administrar dispositivos.....	190
Crear o editar grupo de dispositivos.....	191
Administrar reglas de detección de dispositivos.....	192
Crear o editar regla de detección de dispositivos.....	193
Detalles de la regla de detección.....	194
Estado de iteración actual de la regla de detección.....	194
Actividad reciente.....	195
Estado de la regla de detección actual en relación con el anterior.....	195
Gestionar credenciales de cuentas.....	195
Agregar credenciales de cuentas.....	196
Editar credenciales de cuentas.....	197
Gestionar perfiles de credenciales.....	198
Agregar perfil de credenciales.....	198
Editar perfil de credenciales.....	199
Página Recopilaciones.....	199
Panel de descripción general de la recopilación.....	201
Recolecciones de analítica.....	201
Extensiones.....	202
Adaptadores.....	202
Recopiladores remotos.....	206
Ajustes.....	209
Configuración de proxy.....	209
Preferencias.....	210
Información de contacto.....	212
Inicio de sesión en TechDirect.....	214
Configuración SMTP.....	214
Prueba de conectividad de la red.....	214
Prueba de SupportAssist Enterprise.....	215
Capítulo 23: Apéndice de código de error.....	217
Capítulo 24: Recursos de SupportAssist Enterprise.....	241
Capítulo 25: Comunicarse con Dell EMC.....	242
Comuníquese con Dell EMC por problemas con ventas, soporte técnico o servicio al cliente.....	242
Buscar manuales y documentos.....	242

Resumen

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

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

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

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

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

Temas:

- [Características nuevas y mejoradas](#)
- [Descripción general de los tipos de dispositivos admitidos](#)
- [Cómo funciona SupportAssist Enterprise](#)
- [Funcionalidades de SupportAssist Enterprise disponibles con contratos de servicio de Dell EMC](#)
- [Información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise](#)

Características nuevas y mejoradas

Esta versión incorpora soporte para lo siguiente:

- OpenManage Enterprise versión 3,5
- OpenManage Server Administrator versión 9,5
- Versiones más recientes de los sistemas operativos Linux y ESXi
- Conmutador Dell EMC MXG610s
- Nuevas versiones de firmware de Brocade 6505 y PowerEdge MX7000

Descripción general de los tipos de dispositivos admitidos

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

NOTA: SupportAssist Enterprise puede supervisar problemas de hardware en el servidor de Dell EMC, las redes de Dell EMC, el almacenamiento de serie MD y los dispositivos de almacenamiento de serie PS. Para la serie Storage MD, el monitoreo de los problemas de hardware es compatible cuando el dispositivo se agrega directamente o a través del adaptador de OpenManage Essentials. Para dispositivos Storage PS Series, la supervisión de los problemas de hardware solo es compatible si el dispositivo se agrega a través del adaptador de OpenManage Essentials. Para obtener más información sobre los adaptadores, consulte [Uso de las extensiones](#). La creación automática de casos solo es compatible para los dispositivos que supervisa SupportAssist Enterprise.

NOTA: Las funcionalidades de SupportAssist Enterprise disponibles para un dispositivo varían en función del contrato de servicio de Dell EMC del dispositivo. Las principales capacidades de SupportAssist Enterprise solo están disponibles para los dispositivos con un contrato de servicio activo ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center o ProSupport One for Data Center. Si desea obtener un resumen de las funcionalidades de SupportAssist Enterprise y los contratos de servicio de Dell EMC, consulte [Funcionalidades de SupportAssist Enterprise disponibles con los contratos de servicio de Dell EMC](#).

NOTA: SupportAssist Enterprise puede no ser compatible con todos los modelos de dispositivos de un tipo de dispositivo admitido. Para obtener la lista completa de los tipos y modelos de dispositivos compatibles, consulte la *Matriz de soporte de la versión 2.0.60* de SupportAssist Enterprise en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

NOTA: La supervisión remota, la creación de casos y la recopilación periódica de información del sistema de los dispositivos Storage SC Series se admite a través de la solución SupportAssist disponible en el dispositivo.

- Servidores
 - Servidores PowerEdge de generación x9xx o posterior
 - Servidores PowerEdge serie C
 - Soluciones escalables de centro de datos
 - Dispositivos Storage NX
 - Dispositivos Storage DL
 - Servidores OEM-ready
- Almacenamiento
 - Arreglos Storage PS Series (anteriormente EqualLogic)
 - Arreglos Storage MD Series (anteriormente PowerVault)
 - Arreglos de almacenamiento de la serie ME4
 - Arreglos Storage SC Series (anteriormente Compellent)
 - Dispositivos Fluid File System (FluidFS) de almacenamiento conectado en red (NAS)
 - Dispositivo de almacenamiento OEM-ready
- Redes
 - Conmutadores PowerConnect
 - Conmutadores Force10
 - Switches de Dell Networking
 - Conmutadores Networking serie X
 - Controladoras inalámbricas Networking serie Mobility
 - Otros dispositivos compatibles con redes (Brocade y Cisco)
- Chasis
 - PowerEdge FX2/FX2s
 - PowerEdge VRTX
 - PowerEdge M1000e
 - PowerEdge MX7000
- Software
 - Kit HIT/VSM para VMware
 - SAN HQ
 - vCenter
 - SCVMM
- Solución
 - Serie XC de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web

NOTA: También puede agregar servidores que no sean de la marca Dell o dispositivos que no sean de Dell Networking en SupportAssist Enterprise. Para dichos servidores y dispositivos, solo es compatible la recopilación de información del host.

Cómo funciona SupportAssist Enterprise

Cuando SupportAssist Enterprise esté instalado y los dispositivos que serán supervisados estén configurados correctamente, SupportAssist Enterprise recibe una alerta cuando se produce un evento de hardware en cualquier dispositivo supervisado. Las alertas

recibidas se filtran utilizando varias políticas para decidir si las alertas cumplen los requisitos para la creación de un nuevo caso de asistencia o para actualizar un caso de asistencia existente. Todas las alertas que cumplen con los requisitos se envían de manera segura al servidor de SupportAssist alojado por Dell EMC para crear un nuevo caso de soporte o actualizar un caso de soporte existente. Una vez creado o actualizado el caso de soporte, SupportAssist Enterprise recolecta información del sistema desde el dispositivo que generó la alerta y envía la información de manera segura a Dell EMC. El soporte técnico utiliza la información del sistema para solucionar problemas y proporcionar la solución adecuada.

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

- i** **NOTA:** Para disfrutar de las prestaciones de creación automática de casos y recopilación de información del sistema de SupportAssist Enterprise, debe completar el proceso de registro. Sin el registro, solo podrá utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación y la carga de información del sistema de sus dispositivos a Dell EMC. Para obtener más información sobre las restricciones aplicables al uso de SupportAssist Enterprise sin realizar el registro, consulte [Uso de SupportAssist Enterprise sin registrar](#).
- i** **NOTA:** SupportAssist Enterprise no crea un caso de asistencia para cada alerta recibida de un dispositivo supervisado. Un caso de asistencia se crea solo si un dispositivo tiene un contrato de servicio activo y si el tipo de alerta y el número de las alertas recibidas desde el dispositivo coincide con los criterios predefinidos para la creación de casos de asistencia.
- i** **NOTA:** SupportAssist Enterprise le envía notificaciones automáticas por correo electrónico sobre los casos de asistencia, el estado del dispositivo, el estado de la conectividad de red y demás. Para obtener información acerca de las distintas notificaciones por correo electrónico, consulte [Tipos de notificaciones por correo electrónico](#).

Funcionalidades de SupportAssist Enterprise disponibles con contratos de servicio de Dell EMC

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

- i** **NOTA:** Para poder obtener todos los beneficios de SupportAssist Enterprise para sus dispositivos Dell EMC, debe cumplir con el requisito de completar el registro. Para obtener más información sobre el registro de SupportAssist Enterprise, consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).

Tabla 1. Funcionalidades de SupportAssist Enterprise y contratos de servicio de Dell EMC

Capacidad de SupportAssist Enterprise	Descripción	Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos
Detección proactiva de errores de hardware	SupportAssist Enterprise recibe alertas para eventos de hardware que se producen en dispositivos supervisados y determina de forma proactiva si las alertas indican un error de hardware.	✓	✓	✓
Detección predictiva de errores de hardware*	El análisis inteligente de información del sistema recopilados desde un dispositivo supervisado se utiliza para predecir errores de hardware que puedan producirse en el futuro.	✗	✗	✓
Recopilación automática de información del sistema	La información del sistema necesaria para solucionar un problema se recolecta automáticamente desde el dispositivo supervisado y se envía de manera segura a Dell EMC.	✓	✓	✓

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

Capacidad de SupportAssist Enterprise	Descripción	Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos
Creación automatizada de casos de soporte	Cuando se detecta un error de hardware, ya sea de manera proactiva o predictiva, se crea automáticamente una solicitud de servicio a través del servicio de asistencia técnica.	✘	✔	✔
Notificación automatizada por correo electrónico	Se envía automáticamente una notificación por correo electrónico sobre el problema o sobre el caso de asistencia a los contactos de SupportAssist Enterprise principales y secundarios de su empresa.	✘	✔	✔
Respuesta proactiva con el servicio de asistencia técnica	Un agente de asistencia técnica se pone en contacto con usted de manera proactiva para hablar sobre el caso de asistencia y le ayuda a resolver el problema.	✘	✔	✔
Envío proactivo de piezas	A raíz del análisis de la información de sistema recopilada, si el agente de asistencia técnica determina que debe sustituirse una pieza para resolver el problema, se le enviará una pieza de repuesto según las preferencias de envío que configure en SupportAssist Enterprise.	✘	✔	✔

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

* La detección predictiva de fallas de hardware solo corresponde a las baterías, las unidades de disco duro, los backplanes y los expansores de servidores PowerEdge de generación yx2x y posteriores con la controladora RAID de PowerEdge (PERC) de series 5 a 10. La detección predictiva de errores de hardware está disponible únicamente cuando están habilitadas la recopilación y la carga periódicas automatizadas de la información del sistema en SupportAssist Enterprise.

Información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise supervisa continuamente la información de configuración e información de uso del hardware y software de Dell EMC administrado. Aunque Dell EMC no anticipa el acceso o la recopilación de información personal, como archivos personales, el historial de exploración o las cookies en conexión con este programa, cualquier información del sistema personal que se recolecte o visualice involuntariamente será tratada de acuerdo con la Política de privacidad de Dell EMC, disponible para su revisión en Dell.com/privacy.

La información cifrada en el registro de información del sistema recolectada que se envía a Dell EMC contiene las siguientes categorías de datos:


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

También puede ver y acceder a la información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise. Para obtener información sobre cómo ver la información del sistema recolectada, consulte [Ver una recopilación desde la página Dispositivos](#) en la página 116.

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recolecta información del sistema de todos los dispositivos, independientemente del contrato de servicio de los dispositivos, y la envía de manera segura a Dell EMC. Si los dispositivos inventariados en SupportAssist

Enterprise también son administrados por el plug-in de SupportAssist en OpenManage Enterprise, SupportAssist Enterprise no recopila la información del sistema de los dispositivos.

La información de sistema se recopila desde un dispositivo a la vez en función del día y la hora de inicio de recopilación predefinidos, que se especifican en la página **Preferencias**.

 **NOTA:** Si la política de seguridad de la empresa restringe el envío de parte de la información de sistema recopilada fuera de la red de la empresa, puede configurar SupportAssist Enterprise para excluir la recopilación de determinada información de sistema de los dispositivos. Para obtener información sobre cómo excluir la recopilación de cierta información del sistema, consulte [Habilitar y deshabilitar la recopilación de información de identidad](#) en la página 112 y [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información del sistema](#) en la página 113.

Introducción a SupportAssist Enterprise

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

Temas:

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

Configurar SupportAssist Enterprise en el sistema local

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

Para configurar SupportAssist Enterprise para el sistema local, realice los siguientes pasos:

1. Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise. Consulte [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise](#) en la página 17.
2. Instale SupportAssist Enterprise. Consulte [Instalación de SupportAssist Enterprise](#) en la página 24.
3. Revise los requisitos de instalación de SupportAssist Enterprise. Consulte [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise](#) en la página 18.
4. De manera opcional, complete el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. Consulte [Registre SupportAssist Enterprise](#) en la página 32.

PRECAUCIÓN: Para poder recibir todos los beneficios que ofrece SupportAssist Enterprise es necesario registrarse. Si no se completa el registro, solo podrá utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación de la información del sistema desde sus dispositivos. SupportAssist Enterprise no podrá supervisar los problemas de hardware en sus dispositivos ni recopilar automáticamente la información del sistema hasta que se haya completado el registro.
5. Complete los siguientes pasos si desea que SupportAssist Enterprise supervise posibles problemas de hardware en el sistema local:
 - a. Instale o actualice OpenManage Server Administrator (OMSA) en el sistema local. Consulte [Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#) en la página 97.
 - b. Configure los valores de SNMP del sistema local. Consulte [Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#) en la página 98.
 - c. Habilite SupportAssist Enterprise para que pueda supervisar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el sistema local. Consulte [Habilitar o deshabilitar la supervisión de un dispositivo](#) en la página 96.
6. De manera opcional, actualice la información de contacto para incluir un contacto secundario de SupportAssist Enterprise y una dirección de envío de piezas. Consulte [Ver y actualizar la información de contacto](#) en la página 99.

Configuración de SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos

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

Para configurar SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos:

1. Asegúrese de haber completado los pasos que aparecen en [Configuración de SupportAssist Enterprise para el sistema local](#).
2. (Opcional) Para administrar un conjunto de dispositivos como un grupo, cree uno o más grupos de dispositivos en función de sus preferencias. Consulte [Agrupación de dispositivos](#).
3. Agregue dispositivos remotos en SupportAssist Enterprise. Consulte [Agregar dispositivos](#).
4. (Opcional) Configure un adaptador para inventariar y agregar dispositivos de OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) u OpenManage Enterprise. Consulte [Adaptadores](#).
5. (Opcional) Si tiene más de 4000 dispositivos, configure Remote Collectors. Consulte [Recopiladores remotos](#).
6. (Opcional) Si su empresa utiliza un servidor SMTP (servidor de correo electrónico), configure los valores del servidor SMTP en SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar los valores del servidor SMTP](#).
7. (Opcional) Para administrar las alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect, configure TechDirect. Consulte [Administración de alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect](#).

Evaluación de SupportAssist Enterprise

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

Evaluación de la capacidad de supervisión

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

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

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

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

Evaluación de las capacidades de recopilación de información del sistema

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

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

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

- Puede deshabilitar la recopilación de información de identidad de todos los dispositivos. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad](#).
- Puede deshabilitar la recopilación de información del software y del registro del sistema de algunos dispositivos. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información del sistema](#).

- Puede deshabilitar la recopilación periódica de la información del sistema de todos los dispositivos. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos](#).
- Puede deshabilitar la recopilación automática de información del sistema cuando se crea un caso de asistencia. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación automática de información del sistema](#).
- También se puede evitar la carga de recopilaciones. Consulte [Deshabilitar la carga automática de recopilaciones](#).

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

Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise

Requisitos previos

El sistema debe tener conexión a Internet.

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Vaya a <https://www.dell.com/supportassist>.
2. En la sección **SUPPORTASSIST PARA SISTEMAS EMPRESARIALES**, haga clic en **Explorar**. Aparece la página **SupportAssist para sistemas empresariales**.
3. En la sección **SupportAssist para sistemas empresariales 2.0**, realice una de las siguientes acciones:
 - Para descargar el paquete de instalación de Windows, haga clic en el enlace **Servidor de administración de Windows para SupportAssist Enterprise**.
 - Para descargar el paquete de instalación de Linux, haga clic en el enlace **Servidor de administración de Linux para SupportAssist Enterprise**.

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

4. En la sección **Formatos disponibles**, haga clic en **Descargar archivo**.

Resultados

Se descarga el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.

Instalación o actualización de SupportAssist Enterprise

La instalación de SupportAssist Enterprise permite recibir funcionalidades de soporte automatizadas para sus dispositivos de redes, almacenamiento y servidor de Dell EMC.

- Cuando instale SupportAssist Enterprise por primera vez, realice uno de los pasos que se indican a continuación:
 - Instale SupportAssist Enterprise utilizando el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise. Para obtener más información, consulte [Instalación de SupportAssist Enterprise mediante el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise](#).
 - Instale SupportAssist Enterprise utilizando el paquete de instalación de OpenManage Essentials. Para obtener más información, consulte [Instalación de SupportAssist Enterprise mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials](#).
- Si ya instaló SupportAssist Enterprise versión 1.2 o una versión posterior, actualice a la versión de SupportAssist Enterprise 2.0.60. Para obtener más información, consulte [Actualización de SupportAssist Enterprise](#).

Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise

En las secciones a continuación, se describen los requisitos mínimos de hardware, software y redes para instalar y usar SupportAssist Enterprise.

Requisitos de hardware

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

- El número de dispositivos que desea supervisar
- La función de SupportAssist Enterprise que desea utilizar, ya sea a través de la recopilación de información del sistema únicamente o del monitoreo o la recopilación de información del sistema

Puede instalar SupportAssist Enterprise en una máquina virtual (VM) o en un servidor PowerEdge de generación x9xx o posterior.

NOTA: Para obtener más información sobre los requisitos de hardware para instalar y utilizar SupportAssist Enterprise, consulte la *Guía del usuario de la versión 2.0.60 de Dell EMC SupportAssist Enterprise* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

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

Tabla 2. Requisitos de hardware para instalar y usar SupportAssist Enterprise

Dispositivos	Supervisión	Recopilar información del sistema	Procesador	Memoria instalada (RAM)	Disco duro (espacio libre)
1	No	Sí	1 núcleo	4 GB	1 GB
20	Sí	Sí	2 núcleos	4 GB	4 GB
Hasta 100	Sí	Sí	4 núcleos	8 GB	12 GB
Hasta 300	Sí	Sí	4 núcleos	8 GB	32 GB
Hasta 1000	Sí	Sí	8 núcleos	8 GB	60 GB
Hasta 4000	Sí	Sí	8 núcleos	16 GB	90 GB

NOTA: Puede ampliar las funcionalidades de recopilación y supervisión de SupportAssist Enterprise para hasta 18 000 dispositivos mediante la configuración de varios Remote Collectors.

Para monitorear más de 100 dispositivos en su ambiente, se recomienda instalar SupportAssist Enterprise en un servidor que cumpla con los requisitos de hardware especificados. Las recolecciones periódicas en más de 100 dispositivos pueden conllevar una alta utilización de la memoria o el procesador en el servidor de monitoreo. Esta elevada utilización de recursos puede afectar a otras aplicaciones que se ejecutan en el servidor de supervisión si los recursos se comparten con otras aplicaciones.

Si SupportAssist Enterprise está instalado en un entorno virtual, los recursos de hardware del sistema, tales como el procesador, la memoria y la I/O se comparten entre las máquinas virtuales. La máquina virtual en la que está instalado SupportAssist Enterprise puede utilizar más recursos de hardware. Para obtener un rendimiento óptimo, asegúrese de asignar un procesador y una memoria dedicados a la máquina virtual, como se especifica en los requisitos de hardware para SupportAssist Enterprise.

Para cambiar la cantidad de recursos del procesador asignado a la máquina virtual mediante el uso de los recursos compartidos, las reservas y la configuración de los límites, consultar lo siguiente:

- Para ESX, consultar la sección "Asignar recursos de CPU" en la documentación de VMware vSphere en docs.vmware.com.
- Para Hyper-V, consulte la publicación de blog "Programación de una CPU en Hyper-V", en msdn.microsoft.com.
- Para otros ambientes virtuales, consultar la documentación correspondiente.

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

Tabla 3. Requisitos de hardware para realizar recopilaciones de múltiples dispositivos

Dispositivos	Procesador	Memoria instalada (RAM)	Disco duro (espacio libre)
Hasta 30 dispositivos	2 núcleos	4 GB	8 GB

Tabla 3. Requisitos de hardware para realizar recopilaciones de múltiples dispositivos (continuación)

Dispositivos	Procesador	Memoria instalada (RAM)	Disco duro (espacio libre)
Hasta 50 dispositivos	4 núcleos	8 GB	15 GB
Hasta 100 dispositivos	8 núcleos	8 GB	25 GB
Hasta 300 dispositivos	8 núcleos	16 GB	75 GB

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

Requisitos de software

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

Requisitos del sistema operativo

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

NOTA: SupportAssist Enterprise solo se puede instalar en sistemas operativos con arquitectura x86-64.

Sistemas operativos Windows

- Windows Server 2008 R2 SP1 Standard, Enterprise y Datacenter
- Windows Server 2012 R2 Standard y Datacenter
- Windows Server 2012 Standard, Essentials y Datacenter
- Windows Server 2016 Standard, Essentials y Datacenter
- Windows Server 2019 Standard, Essentials y Datacenter
- Windows 2008 Small Business Server
- Windows 2011 Small Business Server
- Windows Server Core 2012
- Windows Server Core 2012 R2
- Windows Server Core 2016
- Windows Server Core 2019

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

Sistemas operativos Linux

- Red Hat Enterprise Linux 8.x
- Red Hat Enterprise Linux 7.x
- Red Hat Enterprise Linux 6.x*
- Red Hat Enterprise Linux 5.x
- CentOS 7.x
- CentOS 6.x
- SUSE Linux Enterprise Server 15
- SUSE Linux Enterprise Server 15 SP2
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP2
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP3
- SUSE Linux Enterprise Server 12
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4

- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4
- Oracle Linux 7.x
- Oracle Linux 6.x
- Debian 7.x
- Debian 8.x
- Debian 9.x
- Ubuntu 14.x
- Ubuntu 16.04.x
- Ubuntu 18.04.x
- Ubuntu 20.04

NOTA: La instalación de SupportAssist Enterprise no es compatible con el sistema operativo Red Hat Enterprise Linux 6.6.

Requisitos del navegador web

Utilice uno de los siguientes navegadores web para ver la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise:

- Internet Explorer 11 o posterior
- Mozilla Firefox 31 o posterior
- Google Chrome 59 o posterior
- Microsoft Edge 38 o posterior

NOTA: La seguridad de capa de transporte (TLS) versión 1.2 debe estar habilitada en el navegador web.

Para abrir SupportAssist Enterprise mediante Internet Explorer, realice los siguientes pasos:

1. En la pestaña **Seguridad**, habilite **Scripts activos**.
2. En la pestaña **Opciones avanzadas**, active **Activar animaciones en páginas web**.

Requisitos de red

A continuación, se indican los requisitos de red para el sistema local (el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise) y los dispositivos remotos:

- Conexión a Internet: red de 1 GbE estándar o más rápida.
- El sistema local debe poder comunicarse con el servidor de SupportAssist alojado por Dell EMC a través del protocolo HTTPS.
- El servidor local debe conectarse con los siguientes destinos:
 - **https://apidp.dell.com** y **https://api.dell.com**: terminal para el servidor de SupportAssist alojado en Dell EMC.
 - **https://is.us.dell.com/***: el servidor de carga de archivos y servicios relacionados.
 - **https://downloads.dell.com/**: para descargar OpenManage Server Administrator (OMSA) y recibir nueva información, nuevos archivos de políticas y nuevos archivos de soporte para productos de SupportAssist Enterprise.
 - **NOTA:** La página downloads.dell.com utiliza el proveedor de otros fabricantes Akamai para una mejor experiencia de descarga.
 - **https://sa-is.us.dell.com/***: para la integración con TechDirect.
 - **NOTA:** Durante el registro, SupportAssist Enterprise comprueba la conectividad a Internet intentando conectarse a **http://www.dell.com**, el cual luego se redirige a **https://www.dell.com**.

En la siguiente tabla, se enumeran los requisitos de ancho de banda de red para la supervisión y la recopilación de información del sistema desde los dispositivos:

Tabla 4. Requisitos de ancho de banda de red

Dispositivos	Supervisión	Recopilar información del sistema	Ancho de banda de LAN*	Ancho de banda de WAN**
1	No	Sí	10 Mbps	5 Mbps
20	Sí	Sí	0,5 Gbps	10 Mbps
Hasta 100	Sí	Sí	0,5 Gbps	10 Mbps
Hasta 300	Sí	Sí	0,5 Gbps	10 Mbps

Tabla 4. Requisitos de ancho de banda de red (continuación)

Dispositivos	Supervisión	Recopilar información del sistema	Ancho de banda de LAN*	Ancho de banda de WAN**
Hasta 1000	Sí	Sí	1 Gbps	20 Mbps
Hasta 4000	Sí	Sí	1 Gbps	20 Mbps

* Ancho de banda de red necesario para monitorear y recolectar información del sistema de dispositivos dentro de un sitio único.

** Ancho de banda de red necesario para monitorear y recolectar información del sistema de dispositivos distribuidos entre varios sitios.

En la siguiente ilustración, se muestra la conectividad del puerto de red entre SupportAssist Enterprise y otros dispositivos monitoreados:

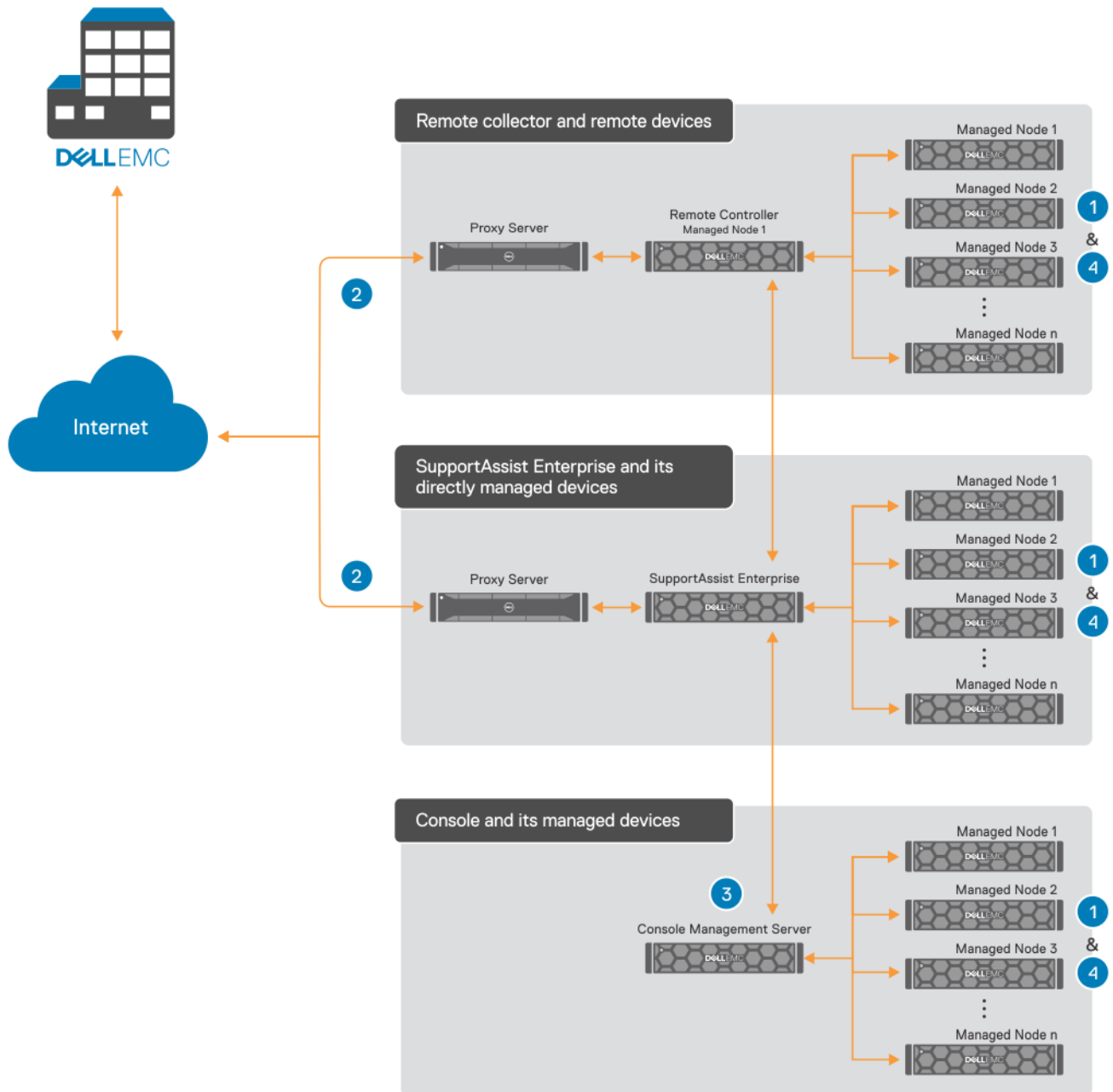


Ilustración 1. Dispositivos gestionados

- 1—Puertos de red necesarios para descubrir dispositivos y recopilar información del sistema
- 2—Puertos de red necesarios para cargar la información recolectada del sistema (recopilación)
- 3—Puertos de red necesarios para adaptadores
- 4—Puertos de red en dispositivos para recopilar información del sistema

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

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

Puerto	Dirección	Uso
22	Salida	Para agregar el sistema local con un sistema operativo Linux en ejecución y para recolectar información del sistema
80	Salida	Para la comunicación HTTP
135	Salida	Para agregar el sistema local con Windows (WMI) en ejecución y para recolectar información del sistema
162	Entrada	Para recibir alertas (SNMP traps) de dispositivos remotos
443	Salida	Para la comunicación de capa de conectores seguros (SSL), la comunicación WS-Man y para comprobar la información de actualización de SupportAssist Enterprise
1311	Salida	Para comunicación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)
5700	Entrada	Para abrir SupportAssist Enterprise de manera segura (HTTPS) desde un sistema remoto
5701, 5702, 5703 y 5704	Entrada	Para recolectar información del sistema de dispositivos
9099	Entrada	Para abrir SupportAssist Enterprise (HTTP) desde el sistema local
61616	Entrada	Para procesar tareas de SupportAssist Enterprise
2424	Entrada	Para establecer la conexión con el servicio de Dell EMC SupportAssist Enterprise DB.

En la siguiente tabla, se enumeran los puertos de red necesarios para descubrir dispositivos y recolectar información del sistema:

Tabla 6. Puertos de red necesarios para descubrir los dispositivos y recopilar la información del sistema

Dispositivo	Protocolo de detección y recopilación	Puerto
Servidor - Windows	WMI	135
Servidor - Linux	SSH	22
iDRAC	WSMan y REST Si tiene iDRAC9 con la versión de firmware 4.x instalada: <ul style="list-style-type: none"> El protocolo WSMan se utiliza para configurar el destino de alerta del servidor. El protocolo REST se utiliza para enviar y recibir información de SupportAssist Enterprise. 	443 y 161
ESX o ESXi	SSH y VMware SDK	22 y 443
Arreglos Storage PS Series (anteriormente EqualLogic)	SNMPv2, SSH2 y FTP	161, 22 y 21
Arreglos Storage MD Series (anteriormente PowerVault)	SYMBOLSDK	2463
Arreglos de almacenamiento de la serie ME4	REST y SFTP	443 y 1022
Arreglos de serie Storage SC (anteriormente, Dell Compellent)	REST	3033
Dispositivos Fluid File System (FluidFS) de almacenamiento conectado en red (NAS)	SSH y FTP	22 y 44421
Conmutadores PowerConnect	SNMP y SSH	22 y 161
Conmutadores Dell Force10	SNMP y SSH	161 y 22

Tabla 6. Puertos de red necesarios para descubrir los dispositivos y recopilar la información del sistema (continuación)

Dispositivo	Protocolo de detección y recopilación	Puerto
Conmutadores de red	SNMP y SSH	22 y 161
Interruptores serie W	SNMP y SSH	22 y 161
PowerEdge FX2/FX2s	SSH	22
PowerEdge VRTX	SSH	22
PowerEdge M1000e	SSH	22
PowerEdge MX7000	REST	443
SAN HQ	WMI	135
Kit HIT/VSM para VMware	SSH	22
vCenter	HTTPS	443
SCVMM	WMI	135
Serie XC de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web	REST y SSH	9440 y 22
Máquina virtual - Windows	WMI	135
Máquina virtual - Linux	SSH	22

En la siguiente tabla, se enumeran los puertos de red necesarios para cargar la información recolectada del sistema:

Tabla 7. Puertos de red necesarios para cargar la información recopilada del sistema

Origen	Destino	Puerto
SupportAssist Enterprise	Servidor SupportAssist	443
	Servidor de carga de archivos (FUS)	
	Servicio de recuperación de archivos (FRS)	
Recopilador remoto	Servidor de carga de archivos (FUS)	443
	Servicio de recuperación de archivos (FRS)	

En la siguiente tabla, se enumeran los puertos de red necesarios para los adaptadores:

Tabla 8. Puertos de red necesarios para los adaptadores

Origen	Destino	Puerto
SupportAssist Enterprise	Adaptador de OpenManage Essentials	5700 (conector web)
Adaptador de OpenManage Essentials	OpenManage Essentials	443
SupportAssist Enterprise	Adaptador de System Center Operations Manager	5700 (conector web)
Adaptador de System Center Operations Manager	Operations Manager de System Center	No aplicable (SCOM SDK)
SupportAssist Enterprise	Adaptador de OpenManage Enterprise	5700 (conector web)
Adaptador de OpenManage Enterprise	OpenManage Enterprise	443

En la siguiente tabla, se enumeran los puertos de red necesarios para recolectar información del sistema:

Tabla 9. Puertos de red en SupportAssist Enterprise para recolectar información del sistema

Origen	Destino	Puerto
Arreglos de serie Storage SC (anteriormente, Dell Compellent)	SupportAssist Enterprise	5701, 5702, 5703 y 5704
Agente del servidor SupportAssist <i>i</i> NOTA: Este agente solo es necesario en yx1x o en una serie anterior de servidores Dell EMC PowerEdge.	SupportAssist Enterprise	5701, 5702, 5703 y 5704
Servidor (en banda)	SupportAssist Enterprise	5701, 5702, 5703 y 5704

El protocolo de mensajes de control de Internet (ICMP) debe estar activado en el dispositivo para realizar las siguientes tareas:

- Ejecutar una regla de descubrimiento de dispositivos.
- Realizar una validación manual o periódica del inventario.
- Editar una credencial de cuenta
- Asignar un perfil de credenciales.
- Editar un perfil de credenciales
- Realizar una validación periódica de las credenciales del dispositivo.

Instalación de SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarea

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

i **NOTA: Solo para la instalación de SupportAssist Enterprise en sistemas operativos Linux:** cuando se instala en un sistema operativo Linux, los servidores que ejecutan un sistema operativo Windows solo se pueden agregar en SupportAssist Enterprise con el tipo de dispositivo como iDRAC. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar una iDRAC, consulte [Cómo agregar una iDRAC](#).

Consideraciones sobre el sistema operativo para instalar SupportAssist Enterprise

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

Tabla 10. Funciones disponibles en función del sistema operativo en el que SupportAssist Enterprise está instalado

Función	Windows	Linux
Máxima compatibilidad con dispositivos	Hasta 18 000 dispositivos	Hasta 18 000 dispositivos
Cómo agregar dispositivos	Se admite la adición de todo tipo de dispositivos	Se admite la adición de todo tipo de dispositivos, excepto: <ul style="list-style-type: none"> • Servidores que ejecutan Windows • SCVMM • SAN HQ
Instalación o actualización de OMSA en un servidor remoto a través de SupportAssist Enterprise	Compatible con los sistemas operativos Windows y Linux	Solo es compatible con los sistemas operativos Linux

Tabla 10. Funciones disponibles en función del sistema operativo en el que SupportAssist Enterprise está instalado (continuación)

Función	Windows	Linux
Configure Remote Collectors para habilitar un dispositivo remoto a fin de recolectar y cargar información del sistema a Dell EMC	Compatible	Compatible
Configuración de adaptadores para inventariar y agregar dispositivos administrados por OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager u OpenManage Enterprise	Compatible	Compatible (solo para OpenManage Enterprise)

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

Instalación de SupportAssist Enterprise utilizando el paquete del instalador de SupportAssist Enterprise

Instalación de SupportAssist Enterprise en Windows

Requisitos previos

- Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise para los sistemas operativos Windows. Consulte [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise](#) en la página 17.
- Inicie sesión en el sistema con los privilegios de administrador.
- El sistema debe cumplir los requisitos para la instalación de SupportAssist Enterprise. Consulte [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise](#) en la página 18.

Pasos

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

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

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

2. Haga clic en **Siguiente**.
Se abre la página **Acuerdo de licencia**.
NOTA: Para instalar y utilizar SupportAssist Enterprise, deberá permitir que Dell EMC guarde cierta Información de identificación personal (PII), como su información de contacto, las credenciales del dispositivo, etc. La instalación de SupportAssist Enterprise no puede continuar si no permite que Dell EMC guarde su PII.
3. Lea acerca de la información recopilada por SupportAssist Enterprise de los dispositivos supervisados y seleccione **Acepto**.
4. Lea el **Acuerdo de licencia de usuario final de Dell**, seleccione **Acepto** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Carpeta de destino**.
5. La carpeta de instalación predeterminada para SupportAssist Enterprise es `<Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist`. Si desea instalar SupportAssist Enterprise en cualquier otra ubicación, haga clic en **Examinar** y seleccione una carpeta.
6. Haga clic en **Instalar**.
Si los puertos predeterminados de SupportAssist Enterprise (9099 y 2424) ya están en uso, se muestra la página **Configuración de puerto**. En caso contrario, se muestra la página **Instalación de SupportAssist Enterprise** y, a continuación, aparece brevemente la página **Instalación finalizada**.

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

7. Si se muestra la página **Configuración de puerto**, lleve a cabo uno de los siguientes pasos:

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

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

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

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

NOTA: Si la inicialización del servicio **Dell SupportAssist** tarda más de lo esperado, se mostrará un mensaje de error. Si se presenta este problema, cierre el navegador web e intente acceder a SupportAssist Enterprise más tarde. Para obtener instrucciones sobre cómo acceder a SupportAssist Enterprise, consulte [Abrir la interfaz del usuario de SupportAssist Enterprise](#) en la página 35.

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

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

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

NOTA: El servidor o la máquina virtual en el que haya instalado SupportAssist Enterprise se agrega automáticamente como dispositivo.

Siguientes pasos

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

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

Instalación de SupportAssist Enterprise en Windows Server Core

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Abra la ventana **PowerShell ISE**.
2. Escriba `get-service winrm` y presione Entrar.
3. Escriba `Enable-PSRemoting -force` y presione Entrar.
4. Escriba `set-item wsman:\localhost\Client\TrustedHosts -value "<Windows Server Core Operating System IP address>" -Force` y presione Entrar.
Por ejemplo: `set-item wsman:\localhost\Client\TrustedHosts -value "10.49.18.20" -Force`
5. Escriba `$TargetSession = New-PSSession -ComputerName "<Windows Server Core Operating System IP address>" -Credential ~\<Username>` y presione Entrar.
Por ejemplo: `$TargetSession = New-PSSession -ComputerName "10.49.18.20" -Credential ~\Administrator`

6. Escriba `Enter-PSSession -ComputerName <HostName/IP address of the Windows Server Core device> -Credential ~\<Username of Windows Server Core machine>` y presione Entrar.
Por ejemplo: `Enter-PSSession -ComputerName "10.49.18.20" -Credential ~\Administrator`
7. Escriba la contraseña y pulse Intro.
8. Cree una carpeta.
9. Escriba `Exit` y pulse Entrar para finalizar la conexión remota.
10. Para copiar el archivo del instalador en Windows Server Core, escriba `Copy-Item -ToSession $TargetSession -Path "<Location where the SupportAssist Enterprise installer is available>" -Destination "<Destination Path>" -Recurse` y presione Entrar.
Ejemplo: `Copy-Item -ToSession $TargetSession -Path "C:\Installer \SupportAssistEnterprise_2.0.10.exe" -Destination "C:\Users\Administrator\Documents \SupportAssistEnterprise_2.0.10.exe" -Recurse`
11. Para habilitar el inicio de sesión remoto, escriba `set-ItemProperty -Path 'HKLM: \System\CurrentControlSet \Control\Terminal Server\WinStations\RDP-Tcp' -name "UserAuthentication" -Value 1` y presione Entrar.
12. Abra una conexión a escritorio remota para el sistema que ejecuta Windows Server Core y ejecute el archivo .exe del instalador de SupportAssist Enterprise.

Instale SupportAssist Enterprise en Linux

Requisitos previos

- Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise para los sistemas operativos Linux. Consulte [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise](#) en la página 17.
 - Inicie sesión en el sistema con privilegios raíz.
 - Net-SNMP debe estar instalado en el sistema. Para obtener información sobre la instalación de Net-SNMP, consulte [Instalar Net-SNMP en un servidor que ejecuta Linux](#) en la página 147.
- NOTA:** Si decide instalar Net-SNMP después de haber instalado SupportAssist Enterprise, asegúrese de ejecutar el archivo de script `snmptrapdServiceConfiguration.sh` cuando termine de instalar Net-SNMP. Cuando finalice la instalación de SupportAssist Enterprise, el archivo de script se podrá encontrar en `/opt/dell/supportassist/scripts`.
- El sistema debe cumplir los requisitos para la instalación de SupportAssist Enterprise. Consulte [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise](#) en la página 18.
 - Si utiliza un emulador de terminal Linux, como PuTTY, para instalar de forma remota SupportAssist Enterprise, asegúrese de utilizar PuTTY versión 0.63 o posterior.
 - En los sistemas operativos Debian, asegúrese de que el paquete de configuración regional `en_US.utf.8` esté instalado.
 - Si las configuraciones regionales no están instaladas, utilice el comando `apt-get install locales` para instalar las configuraciones regionales.
 - Si tiene instalado cualquier otro idioma, puede instalar la configuración regional `en_US.utf.8` mediante el comando `dpkg-reconfigure locales`.

Pasos

1. Abra la ventana de terminal en el sistema con sistema operativo Linux.
2. Vaya a la carpeta donde esté almacenado el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.
3. Realice una de las siguientes acciones:
 - Ingrese `chmod 744 supportassistenterprise_2.x.x.bin` y presione Entrar.
 - Ingrese `chmod +x supportassistenterprise_2.x.x.bin` y presione Entrar.
4. Ingrese `./supportassistenterprise_2.x.x.bin` y presione Entrar.
Se muestra la página **Bienvenido al instalador de SupportAssist Enterprise**.
5. Para continuar, ingrese `c`.
Se muestra la página **Acuerdo de licencia de SupportAssist Enterprise**.
6. Lea el acuerdo de licencia e ingrese `y` para comenzar la instalación.
Si los puertos predeterminados de SupportAssist Enterprise (9099 y 2424) ya están en uso, se le solicitará que se asegure de que los puertos no están en uso o introduzca números de puerto predeterminados. En caso contrario, se abre la página de inicio de sesión de **SupportAssist Enterprise** en una nueva ventana del navegador web.

NOTA: Para instalar y utilizar SupportAssist Enterprise, deberá permitir que Dell EMC guarde cierta Información de identificación personal (PII), como su información de contacto, las credenciales del dispositivo, etc. La instalación de SupportAssist Enterprise no puede continuar si no permite que Dell EMC guarde su PII.

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

- Inicie sesión en un sistema remoto y acceda a la siguiente dirección web utilizando un navegador web:

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

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

- Inicie sesión en el sistema local y acceda a la siguiente dirección web utilizando un navegador web:

http://localhost:9099/SupportAssist

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

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

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

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

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

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

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

Siguientes pasos

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

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

Instalación de SupportAssist Enterprise en Linux en modo silencioso

Requisitos previos

- Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise para los sistemas operativos Linux.
- Inicie sesión en el sistema con privilegios raíz.
- Net-SNMP debe estar instalado en el sistema. Para obtener información sobre la instalación de Net-SNMP, consulte [Instalar Net-SNMP \(Linux únicamente\)](#).
- **NOTA:** Si decide instalar Net-SNMP después de haber instalado SupportAssist Enterprise, asegúrese de ejecutar el archivo de script `snmptrapdServiceConfiguration.sh` cuando termine de instalar Net-SNMP. Cuando finalice la instalación de SupportAssist Enterprise, el archivo de script se podrá encontrar en `/opt/dell/supportassist/scripts`.
- El sistema debe cumplir los requisitos para la instalación de SupportAssist Enterprise. Consulte [Requisitos mínimos para instalar y usar SupportAssist Enterprise](#).
- En los sistemas operativos Debian, asegúrese de que el paquete regional `en_US.utf.8` esté instalado.

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

Pasos

1. Abra la ventana de terminal en el sistema con sistema operativo Linux.
2. Vaya a la carpeta donde esté almacenado el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.
3. Realice una de las siguientes acciones:
 - Escriba `chmod 744 supportassistenterprise_2.x.x.bin` y pulse Intro.
 - Escriba `chmod +x supportassistenterprise_2.x.x.bin` y pulse Intro.
4. Escriba `./supportassistenterprise_2.x.x.bin silent` y pulse Intro.

Siguientes pasos

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

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

Instale SupportAssist Enterprise mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials

Requisitos previos

- El sistema debe tener conexión a Internet.
- Debe tener privilegios de administrador en el sistema.
- El puerto 443 debe estar abierto en el firewall para acceder:
 - <https://apidp.dell.com>
 - <https://api.dell.com/>
 - <https://is.us.dell.com/>*
 - <https://downloads.dell.com/>
 - <https://sa-is.us.dell.com/>*

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

- Vuelva a intentar la instalación. Para volver a intentar la instalación, haga clic con el botón secundario en el archivo `SupportAssistSetup.exe`, disponible en `<System drive>:\Program Files\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup` en la carpeta de instalación personalizada de OpenManage Essentials, y seleccione Ejecutar como administrador.
- Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise e instálelo en el servidor que ejecuta OpenManage Essentials en cualquier otro servidor.

Pasos

1. Extraiga el paquete de instalación de OpenManage Essentials y póngalo en una carpeta del sistema.
2. En la carpeta donde extrajo el paquete de instalación, haga doble clic en el archivo `Autorun.exe`. Se muestra la pantalla **Instalación de Dell EMC OpenManage**.
3. Si OpenManage Essentials, versión 2.5 o posterior no está instalado en el sistema, asegúrese de que **Dell EMC OpenManage Essentials** esté seleccionado.
4. Seleccione **Dell EMC SupportAssist Enterprise** y haga clic en **Instalar**. Si ha seleccionado **Dell EMC OpenManage Essentials** y **Dell EMC SupportAssist Enterprise**, primero se instala OpenManage Essentials y luego se instala SupportAssist Enterprise. Se verifican los requisitos previos del sistema para la instalación de

SupportAssist Enterprise. Si se cumplen los requisitos previos del sistema, se muestra la ventana **Bienvenido al instalador de Dell EMC SupportAssist Enterprise**.

5. Haga clic en **Siguiente**.

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

6. Lea los términos de los requisitos de comunicación y haga clic en **Acepto**.

NOTA: Para instalar SupportAssist Enterprise, deberá permitir que Dell EMC guarde cierta Información de identificación personal (PII), como su información de contacto, las credenciales de administrador del dispositivo que desea monitorear, etc. La instalación de SupportAssist Enterprise no puede continuar si no permite que Dell EMC guarde su PII.

7. Lea el acuerdo de licencia y, a continuación, haga clic en **Acepto** y seleccione **Siguiente**.

Se muestra brevemente la ventana **Instalación de SupportAssist Enterprise**, seguida de la ventana **Se ha completado la instalación**.

8. Haga clic en **Finalizar**.

Siguientes pasos

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

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

Actualización de SupportAssist Enterprise

Si está utilizando SupportAssist Enterprise versión 2.0.40 o 2.0.50 y tiene activada la actualización automática, la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise se instala automáticamente y se muestra el mensaje correspondiente. Sin embargo, si utiliza una versión de SupportAssist Enterprise igual o superior a 1.2, pero inferior a 2.0.40, debe actualizar a SupportAssist Enterprise versión 2.0.40 y, a continuación, actualizar a la versión 2.0.60.

También puede actualizar a la versión 2.0.60 mediante el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise versión 2.0.60, disponible en <https://www.dell.com/supportassist>.

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

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

Requisitos previos

El sistema debe tener conexión a Internet.

Pasos

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

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

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

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

Se muestra brevemente la ventana **Preparando la instalación**, seguida de la ventana **Reanudando el asistente de instalación de SupportAssist Enterprise**.

3. Haga clic en **Actualizar**.

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

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

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

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

5. Haga clic en **Finalizar**.

Si había creado grupos de dispositivos y credenciales de grupos de dispositivos antes de la actualización, se producirán los siguientes cambios:

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

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

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

i **NOTA:** Si una versión anterior de SupportAssist Enterprise se instaló en una ruta de carpeta personalizada, la versión actualizada de SupportAssist Enterprise también se instalará en la misma ruta de carpeta personalizada.

Migración a SupportAssist Enterprise

Si ya está utilizando SupportAssist para OpenManage Essentials o SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager, puede realizar una migración a SupportAssist Enterprise. Cuando realiza una migración a SupportAssist Enterprise, se migran también los dispositivos, los casos, las credenciales del dispositivo, los grupos de usuario y las configuraciones.

i **NOTA:** La migración directa de SupportAssist para OpenManage Essentials o SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager a SupportAssist Enterprise versión 2.0.1 no es compatible. Si es necesario, migre a SupportAssist Enterprise versión 1.1 o 1.2, y luego realice la actualización a SupportAssist Enterprise versión 2.0.1. Para obtener más información sobre la migración a la versión de SupportAssist Enterprise 1.1 o 1.2, consulte la *Guía del usuario de la versión de SupportAssist Enterprise 1.2* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Uso de SupportAssist Enterprise sin registrar

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

Tabla 11. Disponibilidad de prestaciones o funciones sin registro

Prestaciones o funciones que están disponibles	Prestaciones o funciones que no están disponibles
<ul style="list-style-type: none">• Agregar dispositivos• Inicie manualmente la recolección y carga de información del sistema a Dell EMC desde un único dispositivo o varios dispositivos	<ul style="list-style-type: none">• Supervisar los problemas de hardware de los dispositivos• Creación automática de casos al determinar un problema• Recopilación periódica automatizada de la información del sistema

Tabla 11. Disponibilidad de prestaciones o funciones sin registro

Prestaciones o funciones que están disponibles	Prestaciones o funciones que no están disponibles
	<ul style="list-style-type: none"> ● Ver los casos de asistencia que están abiertos para sus dispositivos ● Actualizar la información de contacto y de envío de piezas ● Configurar adaptador ● Configuración de recopiladores remotos ● Configuración automatizada de envío de piezas

NOTA: Registrar SupportAssist Enterprise es opcional. Sin embargo, se recomienda completar el registro para obtener todas las ventajas de las funcionalidades de soporte automatizadas de SupportAssist Enterprise.

Registre SupportAssist Enterprise

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

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

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

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

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

Pasos

1. En la página **Bienvenido**, haga clic en **Siguiente**.
SupportAssist Enterprise comprueba la conectividad a Internet intentando conectarse a **http://www.dell.com**, el cual luego se dirige a **https://www.dell.com**.
 - Si SupportAssist Enterprise puede conectarse a Internet, se muestra la página **Registro**.
 - Si SupportAssist Enterprise no logra conectarse a Internet, se le solicitará que confirme si el sistema está conectado a Internet a través de un servidor proxy. Si hace clic en **Sí**, se muestra la página **Configuración de proxy**.

Si el sistema se conecta a Internet directamente, pero el problema de conexión a Internet persiste, póngase en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.
2. Se muestra la página **Configuración de proxy**.
 - a. En el campo **Dirección**, escriba la dirección IP o el nombre de host del servidor proxy.
 - b. En el campo **Puerto**, introduzca el número de puerto del servidor proxy.
 - c. Si se necesitan un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy, seleccione **Requiere autenticación** y escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
 - d. Haga clic en **Siguiente**.

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

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

- a. En la sección **Información de la empresa**, escriba el nombre de la empresa y seleccione su ubicación.
- b. En la sección **IT Administrator Contact Information** (Información de contacto del administrador de TI), escriba su nombre, apellido, número de teléfono, un número de teléfono alternativo y la dirección de correo electrónico en los campos correspondientes.
- c. Desde la lista **Zona horaria**, seleccione la zona horaria.

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

i **NOTA:** Tras el registro en SupportAssist Enterprise, puede actualizar la información del contacto principal y también proporcionar la información del contacto secundario. Si el contacto principal no está disponible, Dell EMC se pondrá en contacto con su empresa a través del contacto secundario. Si tanto el contacto principal como el secundario están configurados con direcciones de correo electrónico válidas, ambos recibirán mensajes de correo electrónico de SupportAssist Enterprise. Para obtener información sobre cómo actualizar la información de contacto, consulte [Ver y actualizar la información de contacto](#) en la página 99.

4. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Preferencias para el reemplazo de piezas de los servidores Dell**.

De manera predeterminada, se seleccionará **Quiero que se envíen piezas de reemplazo para los servidores Dell automáticamente**. Si desmarca la opción, el envío de piezas de reemplazo para el servidor podría demorarse.

5. Para copiar la información de contacto proporcionada anteriormente, haga clic en el vínculo correspondiente.

La información **Contacto principal para envíos** se rellenará.

6. En la sección **Contacto secundario para envíos** escriba el nombre, apellido, número de teléfono y dirección de correo electrónico del contacto secundario.

i **NOTA:** Los detalles de contacto del contacto principal y el secundario deben ser únicos.

7. En la sección Dirección de envío, realice los pasos siguientes:

- a. Seleccione las horas de contacto preferidas durante las cuales Dell EMC puede ponerse en contacto con usted, de ser necesario.
- b. Seleccione la zona horaria y la ubicación, y escriba su dirección de envío en los campos correspondientes.
- c. Escriba cualquier información relacionada con el envío específico en la sección **Notas de envío**.

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

d. Si desea que un técnico reemplace los componentes de hardware enviados, seleccione **Deseo que un técnico reemplace mis piezas en el sitio (si se incluye en mi plan de servicios)**.

8. Haga clic en **Siguiente**.

Se mostrará la página **Integrar con TechDirect (opcional)**.

9. Seleccione **Acepto integrar SupportAssist Enterprise con TechDirect** y realice lo siguiente:

- a. Haga clic en **Registrarse** para iniciar sesión en la cuenta del administrador TechDirect de su empresa y así obtener la contraseña de un solo uso (One-Time Password, OTP).
- b. Introduzca la **OTP** para verificar su cuenta TechDirect.

10. Haga clic en **Enviar**.

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

11. Haga clic en **Finalizar**.

Resultados

Se muestra la página **Estado del sitio** de SupportAssist Enterprise.

Siguientes pasos

- Para permitir que SupportAssist Enterprise cree automáticamente un caso de soporte cuando se produce algún problema de hardware en el sistema local, realice lo siguiente:
 1. Instale o actualice OpenManage Server Administrator (OMSA) en el sistema local. Consulte [Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#) en la página 97.
 2. Configure los valores de SNMP del sistema local. Consulte [Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#) en la página 98.
 3. Habilite SupportAssist Enterprise para que pueda supervisar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el sistema local. Consulte [Habilitar o deshabilitar la supervisión de un dispositivo](#) en la página 96.
- Si ha instalado SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta un sistema operativo Linux que tenga Security Enhanced Linux (SELinux) habilitado, configure el servidor para recibir alertas desde dispositivos remotos. Para obtener más información, consulte [Configuración de un sistema con SELinux habilitado para recibir alertas](#) en la página 34.
- Agregue dispositivos en SupportAssist Enterprise. Para obtener más información, consulte [Supervisión de problemas de hardware de los servidores](#) en la página 141.
- (Opcional) Si su empresa utiliza un servidor SMTP (servidor de correo electrónico), configure los ajustes del servidor SMTP en SupportAssist Enterprise. Esto permite que SupportAssist Enterprise utilice el servidor SMTP para enviarle notificaciones por correo electrónico sobre el estado de conectividad y del dispositivo. Para obtener más información, consulte [Configurar los valores del servidor SMTP](#) en la página 107.
- (Opcional) Actualice los datos de contacto del contacto primario y secundario de SupportAssist Enterprise y proporcione una dirección de envío de piezas. Consulte [Ver y actualizar la información de contacto](#) en la página 99.
- (Opcional) Si desea administrar un conjunto de dispositivos como un grupo, cree uno o varios grupos de dispositivos en función de sus preferencias. Consulte [Agrupación de dispositivos](#) en la página 84.

Configuración de un sistema con SELinux habilitado para recibir alertas

Sobre esta tarea

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

 **NOTA:** SELinux está activado de manera predeterminada en Red Hat Enterprise Linux 6 y 7, CentOS 6 y 7, SUSE Linux Enterprise Server 12 y Oracle Enterprise Linux 6 y 7.

Pasos

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

```
module supportassistpolicy 1.0;

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

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

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

3. Guarde el archivo de política.

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

Abrir la interfaz del usuario de SupportAssist Enterprise

Pasos

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

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

http://localhost:9099/SupportAssist

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

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

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

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

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

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

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

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

Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise

Pasos

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

NOTA: Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux, también puede proporcionar el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de usuario que sea miembro del grupo de usuarios **raíz** o **usuarios**. Para obtener información acerca de los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128.

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

2. Haga clic en **Inicio de sesión**.

Se muestra la página **Estado del sitio** de SupportAssist Enterprise.

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

Cierre de sesión de SupportAssist Enterprise

Pasos

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

Cómo agregar dispositivos

Añadir dispositivos prepara a SupportAssist Enterprise para automatizar el soporte técnico de Dell EMC para todos sus dispositivos. A fin de utilizar SupportAssist Enterprise a la hora de supervisar los problemas de hardware o recopilar información del sistema de sus dispositivos, debe agregar sus dispositivos en SupportAssist Enterprise.

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

NOTA: Para obtener una lista completa de los tipos y modelos de dispositivos que se pueden agregar en SupportAssist Enterprise, consulte la *Matriz de soporte de la versión de SupportAssist Enterprise 2.0.60* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

NOTA: De manera predeterminada, hay un componente de SupportAssist disponible en los servidores PowerEdge yx4x. Puede registrar el componente de SupportAssist en el servidor para recibir las prestaciones de asistencia automatizada de SupportAssist. Cuando se agrega un **iDRAC** en SupportAssist Enterprise, el componente de SupportAssist se desactiva automáticamente, pero las prestaciones de asistencia automatizada están disponibles a través de SupportAssist Enterprise.

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

NOTA: Si el dispositivo es parte de un dominio, debe configurar su sistema de nombres de dominio (DNS) de manera correcta para ver el nombre del host en la página Dispositivos.

Temas:

- [Métodos de la incorporación de dispositivos](#)
- [Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables](#)
- [Agregar un servidor o hipervisor](#)
- [Agregar una iDRAC](#)
- [Agregar un chasis](#)
- [Agregar un dispositivo de red](#)
- [Agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault](#)
- [Agregar una solución de almacenamiento de EqualLogic PS Series](#)
- [Agregar una solución de almacenamiento de la serie Compellent SC](#)
- [Agregar un dispositivo NAS de Fluid File System](#)
- [Agregar software](#)
- [Agregar una solución](#)
- [Agregar una máquina virtual](#)
- [Agregar un dispositivo por duplicación](#)

Métodos de la incorporación de dispositivos

Puede agregar dispositivos en SupportAssist Enterprise usando uno de los métodos siguientes:

- Agregar un único dispositivo: ingrese los detalles del dispositivo para agregar cada dispositivo de manera individual
- Crear una regla de detección de dispositivos: agregar dispositivos en función de un rango de direcciones IP específicas. Para obtener más información sobre las reglas de detección, consulte [Administrar reglas de detección de dispositivos](#) en la página 192.
- Configurar un adaptador: inventariar y agregar dispositivos administrados por OpenManage Essentials, Microsoft System Operations Manager u OpenManage Enterprise. Para obtener más información acerca de la configuración de un adaptador, consulte [Descripción general de los adaptadores](#) en la página 67.

Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables

En la siguiente tabla, se enumeran los dispositivos que puede agregar mediante la selección de un tipo de dispositivo específico:

i **NOTA:** SupportAssist Enterprise puede no ser compatible con todos los modelos de dispositivos de un tipo de dispositivo admitido. Para obtener la lista completa de los tipos y modelos de dispositivos compatibles, consulte la *Matriz de soporte de la versión 2.0.60* de SupportAssist Enterprise en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Tabla 12. Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables

Tipo de dispositivo	Dispositivos que puede agregar
Chasis	<ul style="list-style-type: none"> PowerEdge M1000e PowerEdge VRTX PowerEdge FX2/FX2s PowerEdge MX7000
Fluid File System (FluidFS)	<ul style="list-style-type: none"> Storage PS Series con FluidFS Storage MD Series con FluidFS Storage SC Series con FluidFS
iDRAC	Servidores PowerEdge de serie yx2x o posterior i NOTA: Para agregar un iDRAC, debe proporcionar la dirección IP para el iDRAC del servidor.
Redes	<ul style="list-style-type: none"> PowerConnect Force10 Dell Networking Conmutadores Networking serie X Controladoras inalámbricas Networking serie Mobility Otros dispositivos compatibles con redes (Brocade y Cisco)
Peer Storage (PS)/EqualLogic	Arreglos Storage PS Series
PowerVault	<ul style="list-style-type: none"> Arreglos Storage MD Series Arreglos de almacenamiento de la serie ME4
Servidor/Hipervisor	Servidores PowerEdge de serie x9xx o posterior que ejecutan uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Windows Linux VMware ESX o ESXi Citrix XenServer Oracle Virtual Machine Microsoft Hyper-V i NOTA: Para agregar un servidor o hipervisor, debe proporcionar la dirección IP del sistema operativo del servidor. i NOTA: Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux, no es compatible agregar servidores que ejecuten Windows.
Software	<ul style="list-style-type: none"> Kit HIT/VSM para VMware SAN HQ vCenter SCVMM i NOTA: Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux, no se puede agregar SCVMM y SAN HQ.

Tabla 12. Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables (continuación)

Tipo de dispositivo	Dispositivos que puede agregar
Solución	Dispositivo XC hiperconvergente a escala de web
Storage Center (SC)/Compellent	Soluciones Storage SC Series
Máquina virtual	<ul style="list-style-type: none"> ● Windows ● Linux

Agregar un servidor o hipervisor

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo está en ejecución en un sistema operativo Windows, asegúrese de que el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se esté ejecutando en el dispositivo.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
 - El servicio de Secure Shell (SSH) debe estar en ejecución en el dispositivo.
 - Se debe habilitar la autenticación de contraseña de SSH (habilitada de forma predeterminada).
 - El paquete descomprimido debe estar instalado en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo ejecuta VMware ESXi, ESX, Oracle Virtual Machine, Citrix XenServer o Microsoft Hyper-V:
 - El servicio de SSH debe estar en ejecución en el dispositivo.
 - Los puertos 22 y 443 deben estar abiertos en el dispositivo.
 - Para recopilar la información del sistema solamente desde ESX y ESXi, asegúrese de que SFCBD y CIMOM estén habilitados.
- El puerto 1311 debe estar abierto en el dispositivo para la comunicación de OMSA.
- Si el dispositivo se conecta a Internet a través de un servidor proxy, los siguientes puertos deben estar abiertos en el firewall del servidor proxy: 161, 22 (para agregar dispositivos que ejecutan Linux), 135 (para agregar dispositivos que ejecutan Windows) y 1311.
- Revise los requisitos de instalación de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información, consulte la sección "Requisitos de instalación" en la *Guía de instalación de OpenManage Server Administrator* en <https://www.dell.com/openmanagemanuals>.

Sobre esta tarea

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

- Instalar o actualizar OMSA: OMSA es necesario para generar alertas para los eventos de hardware que ocurren en el dispositivo y también para recopilar información del sistema del dispositivo.
 - NOTA:** Si el dispositivo tiene el sistema operativo SUSE Linux Enterprise Server 15 SP2 en ejecución, debe instalar OMSA versión 9.5 manualmente. Para descargar OMSA, vaya a <https://www.dell.com/openmanagemanuals>, haga clic en **OpenManage Server Administrator > Dell OpenManage Server Administrator Version 9.5 > CONTROLADORES Y DESCARGAS**.
- Configurar SNMP: la configuración de ajustes de SNMP es necesaria para reenviar alertas desde el dispositivo a SupportAssist Enterprise.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Aparece el asistente **Agregar un único dispositivo**.
3. De la lista **Seleccionar tipo de dispositivo**, seleccione **Servidor/Hipervisor**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 - NOTA:** Se recomienda que introduzca el hostname del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.

5. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos compatibles que pueden estar asociados con el servidor, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#) en la página 144.
6. De manera opcional, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
7. Realice uno de los siguientes pasos:
 - Si seleccionó la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione el perfil de credenciales que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en [Crear un perfil de credenciales](#) en la página 91.
 - Si no ha seleccionado la opción **Perform deep discovery** (Realizar búsqueda exhaustiva), seleccione las credenciales de la cuenta que desea asociar al dispositivo. Para crear credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 en [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89.
8. Si desea que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, seleccione **Habilitar supervisión**, **Configurar los valores de SNMP** e **Instalar/Actualizar OMSA**.

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

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

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

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

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

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

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

9. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
10. De manera opcional, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos al que desea asignar el dispositivo.
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predeterminado**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#) en la página 84.
11. Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
12. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

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

NOTA: La instalación de OMSA no es compatible con los dispositivos que ejecutan CentOS, Oracle Virtual Machine y Oracle Enterprise Linux. Cuando se agregan estos dispositivos con el **Tipo de dispositivo** como **Servidor/hipervisor**, SupportAssist Enterprise solo puede recopilar y cargar información del sistema. Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise estos dispositivos en busca de problemas de hardware, agregue estos dispositivos seleccionando el **Tipo de dispositivo** como **iDRAC**. Para obtener más información sobre cómo agregar una iDRAC, consulte [Agregar una iDRAC](#) en la página 41.

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

- Cuando SupportAssist Enterprise está configurando los ajustes de SNMP, el dispositivo muestra un estado de **Configuración de SNMP**.
- Cuando SupportAssist Enterprise instala o actualiza OMSA, el dispositivo muestra el estado **Instalando OMSA**.

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

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

Siguientes pasos

(Opcional) También puede agregar el servidor en SupportAssist Enterprise mediante los detalles de la iDRAC. En este caso, SupportAssist Enterprise correlaciona automáticamente las alertas y la recopilación de información del sistema tanto desde el sistema operativo como de la iDRAC. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar una iDRAC, consulte [Agregar una iDRAC](#) en la página 41. Para obtener más información sobre cómo SupportAssist Enterprise correlaciona la información de los dispositivos, consulte [Correlación de dispositivos](#) en la página 145.

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

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#) en la página 94.

Agregar una iDRAC

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser un servidor Dell PowerEdge de generación yx2x o posterior (iDRAC7 o posterior). Para obtener información sobre cómo identificar la generación de un servidor PowerEdge, consulte [Identificar la serie del servidor PowerEdge](#) en la página 151.
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo se conecta a Internet a través de un servidor proxy, los puertos 161 y 443 deben estar abiertos en el firewall del servidor proxy.
- Para agregar un iDRAC7 o iDRAC8, la licencia de Enterprise o Express debe estar instalada en la iDRAC. Para agregar un iDRAC9, la licencia de Basic, Enterprise o Express debe estar instalada en la iDRAC. Para obtener información acerca de la compra y la instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte la sección "Administración de licencias" de la *Guía del usuario de iDRAC*, en <https://www.dell.com/idracmanuals>.

Sobre esta tarea

Puede realizar los siguientes pasos para agregar servidores PowerEdge de generación yx2x o posterior de Dell EMC. Al agregar el dispositivo, puede permitir que SupportAssist Enterprise configure automáticamente los valores de SNMP del dispositivo. La configuración de los valores SNMP es necesaria para reenviar alertas desde el dispositivo a SupportAssist Enterprise.


NOTA: De manera predeterminada, hay un componente de SupportAssist disponible en los servidores PowerEdge yx4x. Puede registrar el componente de SupportAssist en el servidor para recibir las prestaciones de asistencia automatizada de SupportAssist. Cuando se agrega un **iDRAC** en SupportAssist Enterprise, el componente de SupportAssist se desactiva automáticamente, pero las prestaciones de asistencia automatizada están disponibles a través de SupportAssist Enterprise.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**. Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**. Aparece el asistente **Agregar un único dispositivo**.

3. De la lista **Seleccione tipo de dispositivo**, seleccione **iDRAC**.

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


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

5. De manera opcional, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente,

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

6. En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione una credencial de cuenta que desee asignar al dispositivo. Para crear credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 en [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89.

7. Si desea que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, seleccione **Habilitar supervisión** y **Configurar los valores de SNMP**.

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

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

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

 **NOTA:** Puede configurar la SNMP trap en iDRAC mediante el protocolo SNMPv2 únicamente.

8. Haga clic en **Siguiente**.

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

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

9. De manera opcional, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos al que desea asignar el dispositivo.


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

10. Haga clic en **Finalizar**.

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

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

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

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

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

configurando los ajustes de SNMP, el dispositivo muestra un estado de



Configuración de SNMP. Una vez que se completa la


configuración de los ajustes de SNMP, el estado del dispositivo cambia a



Correcto. Si se produce un problema durante la

configuración de SNMP, el dispositivo muestra el estado correspondiente en la página **Dispositivos**.



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

Siguientes pasos

(Opcional) También puede agregar el servidor en SupportAssist Enterprise mediante los detalles del sistema operativo. En este caso, SupportAssist Enterprise correlaciona automáticamente las alertas y la recopilación de información del sistema tanto desde el sistema operativo como de la iDRAC. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar el servidor, consulte [Agregar un servidor o hipervisor](#) en la página 39. Para obtener más información sobre cómo SupportAssist Enterprise correlaciona la información de los dispositivos, consulte [Correlación de dispositivos](#) en la página 145.

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

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#) en la página 94.

Agregar un chasis

Requisitos previos


- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Los puertos 22, 161 y 443 deben estar abiertos en el dispositivo.
- El servicio de Secure Shell (SSH) debe estar en ejecución en el dispositivo.

Sobre esta tarea

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

- PowerEdge FX2/FX2s
- PowerEdge VRTX
- PowerEdge M1000e
- PowerEdge MX7000

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Aparece el asistente **Agregar un único dispositivo**.
3. De la lista **Seleccione tipo de dispositivo**, seleccione **Chasis**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 **NOTA:** Se recomienda que introduzca el hostname del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
5. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos compatibles que pueden estar asociados con el chasis, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#) en la página 144.
6. De manera opcional, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
7. Realice uno de los siguientes pasos:
 - Si seleccionó la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione el perfil de credenciales que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en [Crear un perfil de credenciales](#) en la página 91.
 - Si no ha seleccionado la opción **Perform deep discovery** (Realizar búsqueda exhaustiva), seleccione las credenciales de la cuenta que desea asociar al dispositivo. Para crear credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 en [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89.
8. Si desea que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, seleccione la opción **Habilitar supervisión**.

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

NOTA: SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware que puedan surgir en el dispositivo únicamente si el dispositivo está configurado para reenviar las capturas (alertas) SNMP al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar el reenvío de alertas en un chasis, consulte [Configuración manual de los ajustes de SNMP](#) en la página 132.

9. Haga clic en **Siguiente**.

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

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

10. De manera opcional, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos al que desea asignar el dispositivo.

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

11. Haga clic en **Finalizar**.

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

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

Siguientes pasos

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

Para supervisar únicamente los problemas de hardware que puedan surgir en el dispositivo: asegúrese de que el dispositivo está configurado para reenviar las capturas (alertas) SNMP al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar el reenvío de alertas, consulte [Configuración manual de los ajustes de SNMP](#) en la página 132.

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

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#) en la página 94.

Agregar un dispositivo de red

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise puede supervisar problemas de hardware y recolectar información del sistema desde dispositivos de redes de Dell EMC. Los dispositivos de red que se pueden agregar en SupportAssist Enterprise son:


- Conmutadores PowerConnect
- Conmutadores Force10
- Conmutadores de red de Dell
- Conmutadores Networking serie X
- Controladoras inalámbricas Networking serie Mobility

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Aparece el asistente **Agregar un único dispositivo**.

3. De la lista **Seleccione tipo de dispositivo**, seleccione **Redes**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 **NOTA:** Se recomienda que introduzca el hostname del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
5. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos compatibles que pueden estar asociados con el dispositivo de red, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#).
6. De manera opcional, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
7. Realice uno de los siguientes pasos:
 - Si seleccionó la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione el perfil de credenciales que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en [Crear un perfil de credenciales](#) en la página 91.
 - Si no ha seleccionado la opción **Perform deep discovery** (Realizar búsqueda exhaustiva), seleccione las credenciales de la cuenta que desea asociar al dispositivo. Para crear credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 en [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89.
8. Si desea que SupportAssist Enterprise supervise el estado de mantenimiento del dispositivo, seleccione la opción **Habilitar supervisión**.
 **NOTA:** Cuando el registro se completa, de manera predeterminada se selecciona la opción **Habilitar supervisión**. Si el registro no se ha completado, al seleccionar la opción **Activar supervisión**, se le pedirá que complete el proceso de registro. Para continuar, puede desactivar la opción **Activar supervisión** o hacer clic en **Registrar** para abrir el asistente de registro.
 **NOTA:** SupportAssist Enterprise puede supervisar el estado de mantenimiento del dispositivo solo si los valores de SNMP del dispositivo están configurados para reenviar las capturas (alertas) SNMP al servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar el reenvío de alertas, consulte [Configuración manual del destino de la alerta de un dispositivo de red](#).
9. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
10. De manera opcional, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos al que desea asignar el dispositivo.
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predefinidos**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
11. Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
12. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Siguientes pasos

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

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

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

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#) en la página 94.

Agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault


Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Para agregar un arreglo de almacenamiento de la serie MD, el puerto 2463 debe estar abierto en el dispositivo.
- Para agregar un arreglo de almacenamiento de la serie ME4, el puerto 443 debe estar abierto en el dispositivo.

Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise puede recopilar información de los arreglos de almacenamiento de la serie MD y de la serie ME4. Si agrega un dispositivo de almacenamiento de la serie MD o de la serie ME4, podrá recopilar información del sistema según la demanda y luego de la implementación.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Aparece el asistente **Agregar un único dispositivo**.
3. De la lista **Seleccione tipo de dispositivo**, seleccione **PowerVault**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 **NOTA:** Se recomienda que introduzca el hostname del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
5. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos compatibles que pueden estar asociados con el dispositivo, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**.
6. De manera opcional, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
7. Realice una de las siguientes acciones:
 - Si seleccionó la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione el perfil de credenciales que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un nuevo perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Para introducir los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en [Crear perfil de credenciales](#).
 - Si no ha seleccionado la opción **Perform deep discovery** (Realizar búsqueda exhaustiva), seleccione las credenciales de la cuenta que desea asociar al dispositivo. Para crear nuevas credenciales de cuenta, seleccione **Create New Account** (Crear nueva cuenta) y haga clic en **Create** (Crear). Para introducir la información detallada de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 de la sección [Agregar las credenciales de la cuenta](#).
8. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
9. De manera opcional, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos al que desea asignar el dispositivo.
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predefinidos**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
10. Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
11. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Siguientes pasos

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

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#) en la página 94.

Agregar una solución de almacenamiento de EqualLogic PS Series

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Aparece el asistente **Agregar un único dispositivo**.
3. De la lista **Seleccione tipo de dispositivo**, seleccione **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
4. Escriba el hostname o la dirección IP del grupo Storage PS Series en el campo correspondiente.
 **NOTA:** Se recomienda que introduzca el hostname del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
5. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos compatibles que pueden estar asociados con el dispositivo Storage PS Series, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#).
6. De manera opcional, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
7. Realice uno de los siguientes pasos:
 - Si seleccionó la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione el perfil de credenciales que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en [Crear un perfil de credenciales](#) en la página 91.
 - Si no ha seleccionado la opción **Perform deep discovery** (Realizar búsqueda exhaustiva), seleccione las credenciales de la cuenta que desea asociar al dispositivo. Para crear credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 en [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89.
8. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
9. De manera opcional, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos al que desea asignar el dispositivo.
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predefinidos**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
10. Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
11. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Siguientes pasos

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

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#) en la página 94.

Agregar una solución de almacenamiento de la serie Compellent SC


Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- El puerto 443 debe estar abierto en el dispositivo.
- El servicio de REST debe estar en ejecución en el dispositivo.
- El protocolo de mensajes de control de Internet (ICMP) debe estar activado en el dispositivo.
- Para recolectar información del sistema, SupportAssist debe estar habilitado en la aplicación Dell EMC Compellent Enterprise Manager para dispositivos Compellent con una solución de almacenamiento de serie SC 7.1 o anterior.

Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar información del sistema desde soluciones Storage SC Series. Al agregar un dispositivo de almacenamiento de serie SC, podrá recolectar información del sistema bajo demanda y después de la implementación.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Aparece el asistente **Agregar un único dispositivo**.
3. De la lista **Seleccione tipo de dispositivo**, seleccione **Storage Center (SC)/Compellent**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 **NOTA:** Se recomienda que introduzca el hostname del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
5. De manera opcional, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
6. En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione una credencial de cuenta que desee asignar al dispositivo. Para crear credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 en [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89.
7. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
8. De manera opcional, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos al que desea asignar el dispositivo.
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predefinidos**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
10. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Siguientes pasos

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

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#) en la página 94.

Agregar un dispositivo NAS de Fluid File System

Requisitos previos


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

Sobre esta tarea

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

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

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Aparece el asistente **Agregar un único dispositivo**.
3. De la lista **Seleccione el tipo de dispositivo**, seleccione **Fluid File System (FluidFS)**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 **NOTA:** Se recomienda que introduzca el hostname del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
5. De manera opcional, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
6. En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione una credencial de cuenta que desee asignar al dispositivo. Para crear credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 en [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89.
7. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
8. De manera opcional, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos al que desea asignar el dispositivo.
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predefinidos**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
10. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Siguientes pasos

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

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#) en la página 94.

Agregar software


Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recolectar información del sistema a partir de software de monitoreo y administración, como VMware vCenter, Microsoft System Center Virtual Machine Manager (SCVMM), Dell EMC EqualLogic SAN Headquarters (SAN HQ) y Host Integration Toolkit para VMware (kit HIT/Virtual Storage Manager).

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Aparece el asistente **Agregar un único dispositivo**.
3. De la lista **Seleccione tipo de dispositivo**, seleccione **Software**.
4. De la lista **Seleccione tipo de software**, seleccione el tipo de software.
5. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 **NOTA:** Se recomienda que introduzca el hostname del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
6. De manera opcional, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
7. En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione una credencial de cuenta que desee asignar al dispositivo. Para crear credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 en [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89.
8. De manera opcional, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos al que desea asignar el dispositivo.
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predefinidos**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
10. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Siguientes pasos

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

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#) en la página 94.

Agregar una solución


Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Los puertos 9440 y 22 deben estar abiertos en el dispositivo.
- Para una solución a escala web, la versión de firmware 4.x o posterior debe estar instalada en el dispositivo para la recopilación de información del sistema.

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Aparece el asistente **Agregar un único dispositivo**.
3. De la lista **Seleccione tipo de dispositivo**, seleccione **Escala web**.
4. De la lista **Seleccione tipo de solución**, seleccione la solución.
5. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 **NOTA:** Se recomienda que introduzca el hostname del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
6. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos compatibles que pueden estar asociados con la solución, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#).
7. De manera opcional, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
8. Realice uno de los siguientes pasos:
 - Si seleccionó la opción **Realizar búsqueda exhaustiva**, seleccione el perfil de credenciales que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en [Crear un perfil de credenciales](#) en la página 91.
 - Si no ha seleccionado la opción **Perform deep discovery** (Realizar búsqueda exhaustiva), seleccione las credenciales de la cuenta que desea asociar al dispositivo. Para crear credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 en [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89.
9. De manera opcional, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos al que desea asignar el dispositivo.
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predefinidos**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
10. Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
11. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Siguientes pasos

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

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#) en la página 94.

Agregar una máquina virtual


Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- El sistema que aloja la máquina virtual debe ser accesible desde el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- La máquina virtual que desea agregar debe crearse en VMware ESX, ESXi y Microsoft Hyper-V.

Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar información del sistema desde máquinas virtuales. Puede seguir los siguientes pasos para agregar una máquina virtual.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Aparece el asistente **Agregar un único dispositivo**.
3. En la lista **Seleccione tipo de dispositivo**, seleccione **Máquina virtual**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.
 **NOTA:** Se recomienda que introduzca el hostname del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del dispositivo.
5. De manera opcional, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
6. En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione una credencial de cuenta que desee asignar al dispositivo. Para crear credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 en [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89.
7. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
8. De manera opcional, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos al que desea asignar el dispositivo.
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predefinidos**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
10. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Características de SupportAssist Enterprise disponibles para máquinas virtuales

La siguiente tabla enumera las características de SupportAssist Enterprise disponibles para máquinas virtuales.

Tabla 13. Características de SupportAssist Enterprise disponibles para máquinas virtuales

Características de SupportAssist Enterprise	Estado de compatibilidad
Agregar dispositivos	✓
Crear reglas de detección de dispositivos	✓
Recopilar información de software	✓
Recopilar los registros del sistema	✓
Cargar información del sistema a Dell EMC	✓
Recopilar información del sistema periódicamente	✓
Ver filtros de tipos de dispositivos en las páginas Dispositivos y Recopilación	✓
Realizar la validación del inventario	✓
Volver a validar un dispositivo	✓
Editar credenciales de dispositivo	✓

Tabla 13. Características de SupportAssist Enterprise disponibles para máquinas virtuales (continuación)

Características de SupportAssist Enterprise	Estado de compatibilidad
Asignar perfiles de credenciales a los dispositivos	✓
Configurar, editar o eliminar un adaptador o recopilador remoto	✗
Realizar búsqueda exhaustiva	✗
Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise	✗
Monitorear los dispositivos	✗
Crear casos	✗
Recopilar información de hardware	✗
Recopilar registros inteligentes	✗
Borrar registros de SEL	✗
Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento	✗
Configurar SNMP mediante SupportAssist Enterprise	✗
Gráfico del tipo de máquina virtual en la página de descripción general del dispositivo	✗

Agregar un dispositivo por duplicación

Requisitos previos


- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Los puertos de red necesarios deben estar abiertos en el dispositivo. Para obtener los requisitos del puerto de red en el dispositivo remoto, consulte [Requisitos de red](#) en la página 20.

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo que sea del mismo tipo que el dispositivo que quiere agregar.
Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.
3. Haga clic en **Duplicar**.
Aparece el asistente para **Duplicar dispositivos**.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del dispositivo en el campo adecuado.

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

5. De manera opcional, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente,
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
6. En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione una credencial de cuenta que desee asignar al dispositivo. Para crear credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles de la cuenta, siga los pasos 3 a 6 en [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89.
7. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Opciones del dispositivo**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
8. De manera opcional, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos al que desea asignar el dispositivo.
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predefinidos**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
10. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente para **Duplicar dispositivo**.

Siguientes pasos

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

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#) en la página 94.

Administración de reglas de detección de dispositivos

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

Temas:

- [Crear reglas de detección de dispositivos](#)
- [Ver el panel de descripción general de reglas de detección de dispositivos](#)
- [Editar reglas de detección de dispositivos](#)
- [Eliminar reglas de detección de dispositivos](#)
- [Ejecutar la regla de detección](#)

Crear reglas de detección de dispositivos

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Gestionar reglas para la detección de dispositivos**.
Se muestra la página **Administrar las reglas de detección**.
2. Haga clic en **Crear regla de detección**.
Se muestra la ventana **Crear regla de detección de dispositivos**.
3. Escriba un nombre para a regla de detección en el campo correspondiente.
4. En la lista **Perfil de credenciales**, seleccione un perfil de credenciales que contenga las credenciales de la cuenta para los tipos de dispositivos presentes dentro de los rangos de dirección IP. Para crear un perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y haga clic en **Crear**. Para ingresar los detalles del perfil, siga los pasos 3 a 7 en [Crear un perfil de credenciales](#) en la página 91.
5. Para detectar los dispositivos mediante los rangos de dirección IP:
 - a. Seleccione **rango/dirección IP**.
 - b. Escriba la dirección IP o el rango de dirección IP de los dispositivos que desea detectar. Para agregar otro intervalo de dirección IP, haga clic en **Añadir otro rango** y, a continuación, escriba el rango de dirección IP de los dispositivos.

NOTA: Puede añadir hasta cinco rangos diferentes de dirección IP en los siguientes formatos:

- 10.34.*.*
- 10.34.1-10.*
- 10.34.*.1-10
- 10.34.1-10.1-10
- 10.34.1.1/24

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

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

- c. Escriba la máscara de subred del rango de dirección IP especificada en el campo correspondiente.
6. Para detectar los dispositivos mediante el hostname o las direcciones IP:
 - a. Seleccione **Dispositivos**.
 - b. Introduzca el hostname o la dirección IP de los dispositivos como valores separados por comas en el siguiente formato:
 - 10.34.10.2, 10.34.10.3, 10.34.10.22
 - hostname1, hostname2, hostname3
 - 10.34.10.22, hostname2, 10.34.10.24
7. Seleccione una opción en función de sus preferencias:
 - **Ejecutar ahora:** detecta los dispositivos inmediatamente.
 - **Ejecutar una vez:** detecta los dispositivos en una fecha y hora específicas.
 - **Repetir:** programa la detección de dispositivos en intervalos periódicos.
8. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la ventana **Detectar dispositivos**. En función de los tipos de dispositivos del perfil de credenciales, se seleccionan automáticamente los tipos de dispositivos.
9. De manera opcional, elimine los tipos de dispositivos que no quiere detectar.
10. En la sección de **Configuraciones de valores**, desmarque las siguientes opciones en función de sus preferencias:
 - **Realizar búsqueda exhaustiva:** detecta un dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#) en la página 144.
 - **Activar supervisión:** permite que SupportAssist Enterprise detecte los problemas de hardware que pueden ocurrir en los dispositivos detectados.
 - **Configurar SNMP para recibir alertas de este dispositivo:** configura automáticamente los ajustes de SNMP del dispositivo detectado para reenviar alertas (SNMP traps) a SupportAssist Enterprise.
 - **Instalar la última versión de OMSA:** permite que SupportAssist Enterprise instale la versión más reciente de OMSA o del módulo de servicio de iDRAC (iSM) en los servidores detectados. Se requiere OMSA o iSM para la recopilación de información del sistema y para generar alertas de los servidores.

NOTA: Si un dispositivo dentro del rango tiene el sistema operativo SUSE Linux Enterprise Server 15 SP2 en ejecución, debe instalar OMSA versión 9.5 en el dispositivo manualmente. Para descargar OMSA, vaya a <https://www.dell.com/openmanagemanuals>, haga clic en **OpenManage Server Administrator > Dell OpenManage Server Administrator Version 9.5 > CONTROLADORES Y DESCARGAS**.
11. Haga clic en **Agregar regla**.
La regla de detección se agrega y aparece en la página **Administrar reglas de detección**. Si ha seleccionado **Ejecutar ahora**, se inicia la detección de dispositivos.

Ver el panel de descripción general de reglas de detección de dispositivos

Sobre esta tarea

La página Administrar reglas de detección le permite ver los paneles **Detalles de reglas de detección**, **Estado actual de iteración de las reglas de detección**, **Actividad reciente** y **Estado actual en relación con el estado previo de las reglas de detección**. Para obtener más información acerca de los atributos que se muestran en estos paneles, consulte [Detalles de la regla de detección](#) en la página 194, [Estado de iteración actual de la regla de detección](#) en la página 194, [Actividad reciente](#) en la página 195 y [Estado de la regla de detección actual en relación con el anterior](#) en la página 195.

Pasos

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


Editar reglas de detección de dispositivos

Requisitos previos

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


Sobre esta tarea

Puede editar las reglas de detección en función de sus requisitos.


 **NOTA:** No puede editar una regla de detección cuando el descubrimiento de dispositivos está en curso.


Pasos

- Vaya a **Dispositivos** > **Gestionar reglas para la detección de dispositivos**.
Se muestra la página **Administrar las reglas de detección**.
- Seleccione la regla de detección que desea editar y haga clic en **Editar**.
Se muestra la ventana **Edición de reglas de detección de dispositivos**.
- Para detectar los dispositivos mediante los rangos de dirección IP:
 - Seleccione **rango/dirección IP**.
 - Escriba la dirección IP o el rango de dirección IP de los dispositivos que desea detectar. Para agregar otro intervalo de dirección IP, haga clic en **Añadir otro rango** y, a continuación, escriba el rango de dirección IP de los dispositivos.

 **NOTA:** Puede añadir hasta cinco rangos diferentes de dirección IP en los siguientes formatos:

 - 10.34.*.*
 - 10.34.1-10.*
 - 10.34.*.1-10
 - 10.34.1-10.1-10
 - 10.34.1.1/24

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

 **NOTA:** Para obtener una dirección IP introducida en la notación del Enrutamiento entre dominios sin clases (Classless-Inter Domain Routing, CIDR); por ejemplo, 10.34.1.1/24, no se considera la entrada de la máscara de subred.
 - Escriba la máscara de subred del rango de dirección IP especificada en el campo correspondiente.
- Para detectar los dispositivos mediante el hostname o las direcciones IP:
 - Seleccione **Dispositivos**.
 - Introduzca el hostname o la dirección IP de los dispositivos como valores separados por comas en el siguiente formato:
 - 10.34.10.2, 10.34.10.3, 10.34.10.22
 - hostname1, hostname2, hostname3
 - 10.34.10.22, hostname2, 10.34.10.24
- Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la ventana **Detectar dispositivos**.
- Seleccione o borre los tipos de dispositivos y las opciones de configuración.
- Haga clic en **Editar regla**.
La regla de detección se actualiza.

Eliminar reglas de detección de dispositivos

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

Puede eliminar las reglas de detección en función de sus preferencias.

Pasos

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

Ejecutar la regla de detección

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- El protocolo de mensajes de control de Internet (ICMP) debe estar activado en el dispositivo.

Sobre esta tarea

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

Pasos

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

NOTA: Si no se puede acceder a un dispositivo descubierto, se transfiere al estado inactivo. Si un dispositivo se encuentra en estado inactivo incluso después de que la regla de detección se ejecuta por tercera vez consecutiva, el dispositivo se elimina de SupportAssist Enterprise.

Visualización de casos y dispositivos

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

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

Temas:

- Visualización de todos los casos de asistencia
- Ver los casos de asistencia para un dispositivo específico
- Opciones de administración de casos
- Ver el inventario de dispositivos
- Ver el panel de descripción general del dispositivo
- Cómo ordenar los datos mostrados

Visualización de todos los casos de asistencia

Sobre esta tarea

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

Para ver los casos de soporte que están presentes para los dispositivos supervisados, vaya a **Casos > Ver casos**. Se muestra un indicador de progreso **Obtención de casos** en la parte superior de la página **Casos** cuando SupportAssist Enterprise está comprobando si los casos están presentes para los dispositivos que se han agregado.

La información de casos de soporte está disponible automáticamente para los dispositivos compatibles que tienen etiquetas de servicio válidas, cuando SupportAssist Enterprise se conecta a las bases de datos de casos de soporte y contratos de servicio de Dell EMC a través de Internet. La información sobre casos de asistencia se actualiza únicamente en las siguientes situaciones:

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

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

Ver los casos de asistencia para un dispositivo específico



Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

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


Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo para el que quiere comprobar los casos de asistencia.
Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.
 **NOTA:** El panel de descripción general del dispositivo solo se muestra si se selecciona un único dispositivo en la página **Dispositivos**.
3. En la lista **Tareas**, seleccione **Comprobar casos**.
 - Si existen casos de asistencia para el dispositivo, se le llevará a la página **Casos**. Los casos de asistencia que están presentes para el dispositivo se muestran en la parte superior de la página **Casos**.
 - Si no hay casos de asistencia para el dispositivo, aparecerá el mensaje correspondiente. **NOTA:** Al comprobar casos de soporte, se recupera la información sobre casos de soporte de Dell EMC más reciente para el dispositivo seleccionado. Si la información sobre casos de asistencia no puede recuperarse debido a algún problema, se muestra el mensaje correspondiente.

Opciones de administración de casos

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

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

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

Solicite suspender las actividades de casos durante 24 horas


Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte los [grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130


Sobre esta tarea

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

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

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

Pasos

1. Vaya a **Casos > Ver casos**.
Se muestra la página **Casos**.
2. En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**.
Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist.
3. Seleccione el caso de asistencia que desea suspender.
 **NOTA:** La lista **Opciones de casos** solo está habilitada si el caso de asistencia que seleccionó lo abrió SupportAssist.

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

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

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

Solicitar la reanudación de las actividades de asistencia

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

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

Pasos

- Vaya a **Casos > Ver casos**. Se muestra la página **Casos**.
- En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**. Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist.
- Seleccione el caso de asistencia para el que desea asistencia técnica para reanudar las actividades de caso.

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

NOTA: La opción **Reanudar la actividad** solo está habilitada si ha solicitado anteriormente suspender las notificaciones para el caso de asistencia seleccionado.
- En la lista **Opciones de caso**, seleccione **Reanudar actividad**. Se muestra la ventana **Reanudar actividad**.
- (Opcional) Escriba el motivo de solicitar la reanudación de las actividades para el caso de asistencia.
- Haga clic en **Aceptar**. Se muestra el mensaje **Actualizando caso**. Después de que el caso se actualice correctamente, se mostrará el mensaje **Estado del caso**.
- Haga clic en **Aceptar**. El caso de soporte muestra el estado correspondiente.

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

Solicitar el cierre de un caso de asistencia

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

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

i **NOTA:** Puede solicitar la asistencia técnica para cerrar un caso de asistencia solo si lo abrió SupportAssist.

i **NOTA:** Puede solicitar la asistencia técnica para cerrar un caso de asistencia que esté en cualquier estado, excepto **Cerrado** y **Cierre solicitado**.

Pasos

1. Vaya a **Casos > Ver casos**.
Se muestra la página **Casos**.

2. En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**.
Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist.

3. Seleccione el caso de asistencia que desea cerrar.

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

4. En la lista **Opciones de casos**, seleccione **Solicitud para cerrar**.
Se muestra la ventana **Solicitud para cerrar el caso**.

5. (Opcional) Escriba el motivo de solicitud para cerrar el caso de asistencia.

6. Haga clic en **Aceptar**.

Se muestra el mensaje **Actualizando caso**. Después de que el caso se actualice correctamente, se mostrará el mensaje **Estado del caso**.

7. Haga clic en **Aceptar**.

El caso de asistencia muestra el estado **Cierre solicitado**.

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

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

Ver el inventario de dispositivos

Sobre esta tarea

Para ver el inventario de dispositivos, vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.

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

Para obtener información sobre los campos y los detalles que aparecen en la página **Dispositivos**, consulte [Página Dispositivos](#) en la página 179.

Ver el panel de descripción general del dispositivo

Sobre esta tarea

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

- Borrar el registro de eventos del sistema de un servidor
- Comprobar los casos de asistencia para un dispositivo específico
- Realizar búsqueda exhaustiva
- Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento para un dispositivo
- Instalar o actualizar OMSA en un servidor
- Configurar los valores de SNMP de un dispositivo
- Habilitar o deshabilitar la supervisión de un dispositivo
- Acceder al visor de configuraciones que le permite ver la información recopilada desde un dispositivo

- Agregar un dispositivo por duplicación


Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2. Selecciona un dispositivo.

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

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

Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.

Cómo ordenar los datos mostrados

Sobre esta tarea

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

Monitoreo del estado del sitio

SupportAssist Enterprise le permite ver la conectividad general del sitio y el estado de sus dispositivos. El estado del sitio contiene información clave sobre los resultados de conectividad que le permite identificar y priorizar el problema más importante en su sitio.

La página **Estado del sitio** contiene los siguientes paneles:

- **Detalles actuales de SupportAssist Enterprise (hostname)**
- **Descripción general y actual de SupportAssist**
- **Validaciones del inventario de todo el sitio**
- **Conectividad de red**
- **Vista de árbol de las extensiones**

Si los dispositivos están colocados en el grupo Almacenamiento provisional, la cantidad de dispositivos, los detalles acerca del error y la solución apropiada del error se muestra en el **Sitio condición** página. También puede exportar esta información como un archivo .csv.

Temas:

- [Visualización del estado del sitio](#)
- [Detalles actuales del hostname de SupportAssist Enterprise](#)
- [Descripción general y actual de SupportAssist](#)
- [Validación del inventario de todo el sitio](#)
- [Conectividad de la red](#)
- [Vista de árbol de las extensiones](#)

Visualización del estado del sitio

Pasos

1. Abra SupportAssist Enterprise.
La página **Estado del sitio** se muestra por defecto.
2. Si se encuentra en cualquier otra página, vaya a **Estado del sitio > Ver estado del sitio**.

Detalles actuales del hostname de SupportAssist Enterprise

En el panel **Detalles actuales de SupportAssist Enterprise (nombre de host)**, se muestra la información acerca de los dispositivos inventariados en SupportAssist Enterprise. Esta sección muestra la siguiente información en un gráfico circular:

- **Administrado:** dispositivos monitoreados por SupportAssist Enterprise.
- **Almacenamiento provisional:** dispositivos en el grupo de **Almacenamiento provisional**.
- **Inactivo:** dispositivos clasificados como **Inactivos**.
- **No administrado:** dispositivos que no son compatibles con SupportAssist Enterprise o que el usuario ha desactivado.
- **Administrado por plug-ins:** dispositivos que se recuperan a través de un adaptador de OpenManage Enterprise, pero administrados por el plug-in de SupportAssist para OpenManage Enterprise.

Descripción general y actual de SupportAssist

El panel **Descripción general y actual de SupportAssist** muestra el número de dispositivos monitoreados y el número de casos de soporte abiertos. Puede hacer clic en el vínculo de los casos para ir a la página **Casos**.

Validación del inventario de todo el sitio

El panel **Validación del inventario de todo el sitio** muestra el estado acumulativo de la validación del inventario para los dispositivos que se detecten o agreguen en SupportAssist Enterprise. El resultado se muestra en el siguiente formato:

- **Exitosos:** número de los dispositivos en los que las pruebas de conectividad, funcionalidad de recopilación y funcionalidad de monitoreo fueron exitosas.
- **Fallido:** número de dispositivos en los que la conectividad, la funcionalidad de recopilación y la funcionalidad de monitoreo no fueron exitosas.

NOTA: El conteo total de dispositivos en la Validación del inventario del sitio puede no coincidir con el número total de dispositivos que haya agregado o detectado en SupportAssist Enterprise. Esta discrepancia se debe a que la validación del inventario no admite la validación de los siguientes dispositivos:

- Dispositivos agregados en SupportAssist Enterprise mediante el adaptador.
- Dispositivos que requieren una configuración manual de las opciones de SNMP, por ejemplo, dispositivos de red.

Conectividad de la red

El panel **Conectividad de la red** muestra el estado de conectividad de SupportAssist Enterprise en los siguientes recursos de red:

- **Conectividad de Internet**
- **Servidor SMTP**
- **Servidor Dell EMC FTP**
- **Servidor de carga de Dell EMC**
- **Servidor SupportAssist**

Vista de árbol de las extensiones

El panel **Vista de árbol de las extensiones** muestra los adaptadores y los recopiladores remotos que ha configurado en la instalación actual de SupportAssist Enterprise.

Este panel también muestra el número de dispositivos asociados con cada adaptador y con cada instancia de Remote Collector.

Uso de las extensiones

Las extensiones disponibles en SupportAssist Enterprise le permiten ampliar la funcionalidad de SupportAssist Enterprise a varios dispositivos. Puede utilizar las extensiones para realizar el inventario y agregar dispositivos administrados mediante una consola de administración de sistemas, como Dell EMC OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) u OpenManage Enterprise. Asimismo, las extensiones también permiten optimizar el rendimiento de SupportAssist Enterprise distribuyendo la carga de trabajo que conllevan la recopilación y el envío de la información del sistema a sistemas remotos.

Temas:

- [Tipos de extensiones](#)
- [Compatibilidad para configurar un adaptador o recopilador remoto](#)
- [Introducción a la incorporación de dispositivos administrados por las consolas de administración de sistemas](#)
- [Descripción general de los adaptadores](#)
- [Descripción general de los Remote Collectors](#)

Tipos de extensiones

En SupportAssist Enterprise hay disponibles dos tipos de extensiones:

- **Adaptador:** una aplicación que actúa como interfaz entre SupportAssist Enterprise y la consola de administración de sistemas. Por medio del adaptador, SupportAssist Enterprise puede inventariar y recuperar alertas de los dispositivos compatibles administrados por la consola de administración de sistemas, en lugar de tener que añadir cada uno de los dispositivos de forma individual. Después de poner en inventario y agregar los dispositivos, SupportAssist Enterprise puede supervisarlos para detectar problemas de hardware y para recolectar y cargar información del sistema a Dell EMC. Dos tipos de adaptadores disponibles en SupportAssist Enterprise:
 - Adaptador de OpenManage Essentials: para realizar un inventario de los dispositivos administrados por OpenManage Essentials
 - Adaptador de System Center Operations Manager: para realizar un inventario de los dispositivos administrados por System Center Operations Manager
 - Adaptador de OpenManage Enterprise: para realizar un inventario de los dispositivos administrados por OpenManage Enterprise
- **Recopilador remoto:** una instancia remota de SupportAssist Enterprise que recopila y carga la información de sistema de los dispositivos presentes dentro de un rango de direcciones IP específico. El recopilador remoto permite que SupportAssist Enterprise pueda transferir a un sistema remoto la carga de trabajo derivada de la recopilación y el envío de la información del sistema. Normalmente, la recopilación y el envío de la información de sistema de todos los dispositivos se realiza en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise. Cuando configura un recopilador remoto en un sistema remoto, la recopilación y la carga de la información de los dispositivos dentro de los rangos de direcciones IP especificados las realiza el recopilador remoto. Para garantizar un rendimiento óptimo de SupportAssist Enterprise, se recomienda configurar un Remote Collector independiente cada 3500 dispositivos.

Compatibilidad para configurar un adaptador o recopilador remoto

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

Tabla 14. Compatibilidad para configurar un adaptador

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

NOTA: Para conocer los dispositivos que puede colocar en el inventario en SupportAssist Enterprise mediante la configuración de un adaptador, consulte la lista de dispositivos en la *Matriz de soporte de la versión de SupportAssist Enterprise 2.0.60* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Tabla 15. Compatibilidad para configurar un recopilador remoto

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

NOTA: Para conocer los dispositivos que puede asignar a un Remote Collector, consulte la lista de dispositivos en la *Matriz de soporte de la versión de SupportAssist Enterprise 2.0.60* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

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

Para inventariar y agregar dispositivos que se administran mediante una consola de administración de sistemas, como OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager u OpenManage Enterprise, realice lo siguiente:

1. Agregar las credenciales de cuenta en SupportAssist Enterprise para los dispositivos que desee agregar de la consola de administración de sistemas. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89.
2. Cree uno o varios perfiles de credenciales, según el tipo de dispositivos que quiera añadir. Consulte [Crear un perfil de credenciales](#) en la página 91.
3. Configure el adaptador en SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar el adaptador de OpenManage Essentials](#) en la página 68, [Configurar un adaptador de Microsoft System Center Operations Manager](#) en la página 69 o [Configure el adaptador de OpenManage Enterprise](#) en la página 72.
4. Si agrega más de 4000 dispositivos, configure un recopilador remoto. Consulte [Configuración de recopiladores remotos](#) en la página 80.

Descripción general de los adaptadores

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

- Adaptador de OpenManage Essentials: para realizar un inventario de los dispositivos administrados por OpenManage Essentials
 - Adaptador de System Center Operations Manager: para realizar un inventario de los dispositivos de Dell EMC que administra Microsoft System Center Operations Manager mediante Dell EMC Server Management Pack Suite
 - Adaptador de OpenManage Enterprise: para realizar un inventario de los dispositivos administrados por OpenManage Enterprise
- NOTA:** Puede configurar un adaptador de OpenManage Enterprise solamente en un servidor local o remoto con Linux en ejecución. Si activó el plug-in de SupportAssist para OpenManage Enterprise en OpenManage Enterprise, SupportAssist Enterprise no administrará ni supervisará alertas para los dispositivos que ya son administrados por el plug-in de SupportAssist para OpenManage Enterprise.

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

Configurar el adaptador de OpenManage Essentials

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- El sistema donde desea configurar el adaptador debe tener la versión 2.5 o una versión posterior de OpenManage Essentials (OME) en ejecución.
- Debe tener privilegios de administrador en el sistema que ejecute OpenManage Essentials.
- Debe haber creado credenciales de cuenta y un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los dispositivos de los que el adaptador hará el inventario. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89 y [Crear un perfil de credenciales](#) en la página 91.
- El servidor con SupportAssist Enterprise en ejecución debe tener conexión a Internet.
- Debe tener acceso de lectura y escritura a la unidad del sistema del dispositivo de destino.
- Asegúrese de que Microsoft .NET Framework 4.5 está instalado en el sistema en el que desea configurar el adaptador.
- Asegúrese de que se cumpla uno de los siguientes requisitos:
 - El protocolo de capa de conexión segura (SSL) está activado.
 - El protocolo de seguridad de capa de transporte (TLS) está activado y su versión es 1.0, 1.1 o 1.2.

Sobre esta tarea

La configuración del adaptador OME le permite inventariar y agregar los dispositivos administrados por OpenManage Essentials. Durante el proceso de configuración, SupportAssist Enterprise instala el adaptador en el sistema donde OpenManage Essentials está en ejecución y, luego, realiza un inventario de los dispositivos.

NOTA: Si ha instalado SupportAssist Enterprise y OpenManage Essentials en el mismo servidor, también deberá configurar el adaptador en el mismo servidor para agregar dispositivos que estén administrados por OpenManage Essentials.

NOTA: Si ha actualizado de SupportAssist para OpenManage Essentials a SupportAssist Enterprise, el adaptador de OpenManage Essentials se configura automáticamente y sus dispositivos se inventarian y agregan en SupportAssist Enterprise.

NOTA: Un adaptador de OpenManage Essentials solo puede inventariar y agregar dispositivos desde una única instalación de OpenManage Essentials.

NOTA: El adaptador de OpenManage Essentials únicamente realiza el inventario de los dispositivos que son compatibles con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de los dispositivos compatibles, consulte la *Matriz de soporte de la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Pasos

1. Vaya a **Extensiones > Gestionar adaptadores**.
Se muestra la página **Adaptadores**.
2. Haga clic en **Configurar adaptador**.
Se muestra la ventana **Configurar adaptador**.
3. En la lista **Tipo de adaptador**, seleccione **OpenManage Essentials**.
4. Realice los siguientes pasos:
 - a. Escriba el nombre de host o la dirección IP del servidor donde está instalado OpenManage Essentials.
 - b. De manera opcional, introduzca un nombre para el adaptador en el campo correspondiente.
El nombre que ingresa se utilizará para representar al adaptador en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará el hostname o la dirección IP que haya introducido para representar el adaptador.
 - c. Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.

NOTA: La contraseña no debe superar los 50 caracteres.

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

NOTA: Una vez que SupportAssist Empresa realiza dos intentos fallidos de autenticación consecutivos para conectarse a OpenManage Essentials, SupportAssist Enterprise crea un archivo de bloqueo. El archivo de bloqueo,

SupportAssist_RestError.xml, se crea en el sistema en el que está instalado OpenManage Essentials y puede ser encontrado en C:\ProgramData. El archivo de bloqueo se elimina automáticamente después de una hora o puede eliminar el archivo de bloqueo manualmente. Durante el período de bloqueo, no hay comunicación entre SupportAssist Enterprise y OpenManage Essentials.

5. En la lista **Actualizar inventario de dispositivos**, seleccione la frecuencia que desee para inventariar los dispositivos a través del adaptador.
6. En la lista **Perfil de credencial**, seleccione un perfil de credencial que contenga las credenciales de cuenta de los tipos de dispositivos que va a inventariar el adaptador.
 - NOTA:** Si un dispositivo inventariado por el adaptador tiene diferentes credenciales de cuenta, puede reasignar manualmente las credenciales de cuenta correctas para el dispositivo. Consulte [Reasignar credenciales de cuentas](#) en la página 90.
7. Haga clic en **Aceptar**.

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

 - NOTA:** Si el adaptador no se ha agregado correctamente, es posible que deba eliminarlo y configurarlo de nuevo.
 - NOTA:** Al asignar un perfil de credenciales, SupportAssist Enterprise realiza tareas de clasificación adicionales en segundo plano para cada dispositivo. Por lo tanto, la asignación de perfiles de credenciales puede prolongarse en función de los tipos de dispositivos, el número de dispositivos y el ancho de banda de la red. Para obtener más información acerca del tiempo aproximado que se tarda en asignar perfiles de credenciales, consulte [Tiempo aproximado necesario para asignar un perfil de credenciales](#) en la página 75.

Siguientes pasos

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

- NOTA:** De manera predeterminada, la supervisión está habilitada para los dispositivos que se han agregado correctamente a través del adaptador.
- NOTA:** Las capacidades de asistencia automatizada de SupportAssist Enterprise no están disponibles para los dispositivos que se colocan en el grupo **Provisional**.

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

1. En el panel **Refinar por**, expanda **Grupos** y seleccione **Provisional**. También puede seleccionar el adaptador en **Dispositivos añadidos** en el panel **Refinar por** para ver los dispositivos que se inventarían por un adaptador. Si fuera necesario, utilice la opción **Buscar por** para filtrar la lista que se muestra de los dispositivos.
2. Realice una de las siguientes acciones:
 - Seleccione los dispositivos y asigne un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los dispositivos seleccionados.
 - Seleccione un dispositivo y haga clic en **Editar** para asignar una cuenta de credenciales.
3. Repita el paso 2 hasta que haya asignado las credenciales de cuenta o el perfil de credenciales correcto a todos los dispositivos.
 - NOTA:** Para dispositivos Storage PS Series, solo se agrega el grupo de administración Storage PS Series mediante el adaptador. Los miembros de Storage PS Series no se agregan a través del adaptador.

Configurar un adaptador de Microsoft System Center Operations Manager

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- El sistema o la máquina virtual donde se va a configurar el adaptador deben tener uno de los siguientes:
 - Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2
 - Microsoft System Center Operations Manager 2012 SP1
 - Microsoft System Center Operations Manager 2016

- La versión 6.3 o 7.0 de Dell EMC Server Management Pack Suite para Microsoft System Center Operations Manager y System Center Essentials debe estar instalada en el sistema. Para obtener información sobre los paquetes de administración necesarios, consulte [Módulos de administración para el inventariado de dispositivos administrados por Operations Manager](#) en la página 71.
- Debe tener privilegios de administrador en el sistema o en la máquina virtual que ejecuta System Center Operations Manager.
- El servidor con SupportAssist Enterprise en ejecución debe tener conexión a Internet.
- Debe haber creado credenciales de cuenta y un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los dispositivos de los que el adaptador hará el inventario. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89 y [Crear un perfil de credenciales](#) en la página 91.
- Debe tener acceso de lectura y escritura a la unidad del sistema del dispositivo de destino.

Sobre esta tarea

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

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

i **NOTA:** Un adaptador de System Center Operations Manager solo puede inventariar y agregar dispositivos desde una única instancia de System Center Operations Manager.

i **NOTA:** El adaptador de System Center Operations Manager solo realiza el inventario de los servidores PowerEdge, iDRAC y dispositivos OEM compatibles con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de servidores PowerEdge compatibles, consulte la [Matriz de soporte de la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise](#) en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Pasos

1. Vaya a **Extensiones > Gestionar adaptadores**.
Se muestra la página **Adaptadores**.
2. Haga clic en **Configurar adaptador**.
Se muestra la ventana **Configurar adaptador**.
3. En la lista **Tipo de adaptador**, seleccione **System Center Operations Manager**.
4. De manera opcional, introduzca un nombre para el adaptador en el campo correspondiente.
El nombre que introduzca se utilizará para representar al adaptador en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará el nombre de host o la dirección IP que haya introducido para representar el adaptador.
5. Si va a configurar el adaptador en el grupo de administración:
 - a. Escriba el nombre de host o la dirección IP del grupo de administración.
 - b. Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.

i **NOTA:** La contraseña no debe superar los 50 caracteres.
6. Si el adaptador se va a configurar en una consola remota (RC), seleccione **Establecer una conexión remota con el grupo de administración** y realice lo siguiente:
 - a. Escriba el nombre de host o la dirección IP del grupo de administración.
 - b. Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
 - c. Escriba el nombre de host o la dirección IP de la consola remota.
 - d. Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.

i **NOTA:** Si cambia las credenciales del sistema que ejecuta el grupo de administración o la consola remota debido a los requisitos de la política de seguridad de su empresa o por otros motivos, asegúrese de que también actualice las credenciales del adaptador en SupportAssist Enterprise. Se recomienda crear una cuenta de servicio con credenciales que no caduquen e ingresarlas en SupportAssist Enterprise.
7. En la lista **Perfil de credencial**, seleccione un perfil de credencial que contenga las credenciales de cuenta de los tipos de dispositivos que va a inventariar el adaptador.

i **NOTA:** Si un dispositivo inventariado por el adaptador tiene diferentes credenciales de cuenta, puede reasignar manualmente las credenciales de cuenta correctas para el dispositivo. Consulte [Reasignar credenciales de cuentas](#) en la página 90.

8. En la lista **Actualizar inventario de dispositivos**, seleccione la frecuencia que desee para inventariar los dispositivos a través del adaptador.
9. Haga clic en **Aceptar**.
Se muestra el panel de descripción general **Detalles del adaptador** y los dispositivos que se administran mediante System Center Operations Manager se inventarian en SupportAssist Enterprise.

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

NOTA: Al asignar un perfil de credenciales, SupportAssist Enterprise realiza tareas de clasificación adicionales en segundo plano para cada dispositivo. Por lo tanto, la asignación de perfiles de credenciales puede prolongarse en función de los tipos de dispositivos, el número de dispositivos y el ancho de banda de la red. Para obtener más información acerca del tiempo aproximado que se tarda en asignar perfiles de credenciales, consulte [Tiempo aproximado necesario para asignar un perfil de credenciales](#) en la página 75.

Siguientes pasos

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

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

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

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

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

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

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

Tabla 16. Módulos de administración para el inventariado de dispositivos administrados por Operations Manager

Dispositivos para supervisar	Función de supervisión	Módulos de administración necesarios
Servidores PowerEdge de generación x9xx o posterior de Dell EMC	Supervisión basada en agente de servidores y estaciones de trabajo en rack	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca de hardware básica de Dell EMC • Modelo de servidor de Dell EMC • Biblioteca de operaciones del servidor de Dell EMC • Biblioteca de vistas del servidor de Dell EMC • Windows Server de Dell EMC (edición escalable) • Biblioteca de operaciones comunes de Dell EMC • Monitoreo de estación de trabajo en rack y servidor de Dell EMC (con licencia)
iDRAC	Supervisión de DRAC	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión de funciones de Dell EMC (opcional) • Biblioteca de hardware básica de Dell EMC • Biblioteca de operaciones comunes de Dell EMC • Modelo de DRAC de Dell EMC

Tabla 16. Módulos de administración para el inventariado de dispositivos administrados por Operations Manager (continuación)

Dispositivos para supervisar	Función de supervisión	Módulos de administración necesarios
		<ul style="list-style-type: none"> • Vista de DRAC de Dell EMC • Biblioteca de operaciones de DRAC de Dell EMC • DRAC de Dell EMC (SC2012 OM)

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

Configure el adaptador de OpenManage Enterprise

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- Debe tener privilegios de administrador en el sistema que ejecute OpenManage Enterprise.
- Debe haber creado credenciales de cuenta y un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los dispositivos de los que el adaptador realiza el inventario. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89 y [Crear un perfil de credenciales](#) en la página 91.

Sobre esta tarea

La configuración del adaptador de OpenManage Enterprise le permite realizar el inventario de dispositivos administrados por OpenManage Enterprise. Durante el proceso de configuración, SupportAssist Enterprise instala el adaptador en el sistema con SupportAssist Enterprise en ejecución y, luego, realiza un inventario de los dispositivos.

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

- iDRAC de servidores PowerEdge yx2x a yx5x
- Servidores con Linux, ESXi y Hyper-V en ejecución
- PowerEdge M1000e
- PowerEdge VRTX
- PowerEdge FX2/FX2s
- PowerEdge MX7000
- PowerEdge XE2420
- Dispositivos de serie Storage SC (anteriormente, Dell Compellent)
- Dispositivos de Dell Networking: OS9 y OS10

NOTA: La compatibilidad con OS10 se limita solo a los switches PowerEdge MX7000.

- Dispositivos OEM
- Los dispositivos IOM
- Arreglos Storage MD Series (anteriormente PowerVault)
- Arreglos de almacenamiento de la serie ME4

NOTA: Un adaptador de OpenManage Enterprise puede inventariar y agregar dispositivos desde múltiples instancias de OpenManage Enterprise.

Si un dispositivo recuperado a través del adaptador ya es administrado por el plug-in de SupportAssist para OpenManage Enterprise instalado, registrado y activado en OpenManage Enterprise versión 3.5 o posterior, SupportAssist Enterprise no supervisa el dispositivo en busca de problemas de hardware y tampoco recopila ni carga información del sistema a Dell EMC. Solo puede ver el nombre o la dirección IP del dispositivo y el nombre de modelo en SupportAssist Enterprise. SupportAssist Enterprise tampoco muestra información acerca del caso de soporte creado para el dispositivo.

Pasos

1. Vaya a **Extensiones > Gestionar adaptadores**.

Se muestra la página **Adaptadores**.

2. Haga clic en **Configurar adaptador**.

Se muestra la ventana **Configurar adaptador**.


3. En la lista **Tipo de adaptador**, seleccione **OpenManage Enterprise**.

4. Proceda del siguiente modo:


- a. Escriba el nombre de host o la dirección IP del servidor donde está instalado OpenManage Enterprise.
- b. Alternativamente, puede introducir un nombre para el adaptador.

El nombre que ingresa se utilizará para representar al adaptador en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará el hostname o la dirección IP que haya introducido para representar el adaptador.

- c. Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.

 **NOTA:** La contraseña no debe superar los 50 caracteres.

5. En la lista **Perfil de credencial**, seleccione un perfil de credencial que contenga las credenciales de cuenta de los tipos de dispositivos que va a inventariar el adaptador.

 **NOTA:** Si un dispositivo inventariado por el adaptador tiene diferentes credenciales de cuenta, puede reasignar manualmente las credenciales de cuenta correctas para el dispositivo. Consulte [Reasignar credenciales de cuentas](#) en la página 90.


6. En la lista **Actualizar inventario de dispositivos**, seleccione la frecuencia necesaria para realizar un inventario de dispositivos a través del adaptador.


7. Haga clic en **Aceptar**.


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

Siguientes pasos

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

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

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

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


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


1. En el panel **Refinar por**, expanda **Grupos** y seleccione **Provisional**. También puede seleccionar el adaptador en **Dispositivos añadidos** en el panel **Refinar por** para ver los dispositivos que se inventarían por un adaptador. Si fuera necesario, utilice la opción **Buscar por** para filtrar la lista que se muestra de los dispositivos.

2. Realice una de las siguientes acciones:

- Seleccionar los dispositivos y asignar un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los dispositivos seleccionados.
- Seleccione un dispositivo y haga clic en **Editar** para asignar una cuenta de credenciales.

3. Repita el paso 2 hasta que haya asignado las credenciales de cuenta o el perfil de credenciales correcto a todos los dispositivos.

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

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

Ver el panel de descripción general de un adaptador

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Vaya a **Extensiones** > **Gestionar adaptadores**.
Se muestra la página **Adaptadores**.
2. Seleccione un adaptador.
Se muestra el panel de descripción general del adaptador.

Ver dispositivos inventariados por el adaptador

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Pasos

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

Sincronizar adaptador

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Vaya a **Extensiones** > **Gestionar adaptadores**.
Se muestra la página **Adaptadores**.
2. Seleccione un adaptador.
Se muestra el panel de descripción general del adaptador.
3. Haga clic en **Sincronizar ahora**.

Editar adaptador

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

Puede editar los datos del adaptador para modificar lo siguiente:

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

Pasos

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

Eliminar adaptador


Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

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

La eliminación de un adaptador supone lo siguiente:

- Elimina el adaptador de la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise
 - Elimina los dispositivos asociados al adaptador
 - Desinstala la aplicación del adaptador del servidor donde se creó
-  **NOTA:** La desinstalación del adaptador de OpenManage Enterprise solo ocurre si todos los adaptadores de OpenManage Enterprise se eliminan en SupportAssist Enterprise.

Pasos

1. Vaya a **Extensiones** > **Gestionar adaptadores**.
Se muestra la página **Adaptadores**.
2. Seleccione el adaptador que quiera eliminar y haga clic en **Eliminar**.
Se muestra la ventana **Eliminar adaptador**.
3. Haga clic en **Sí**.

Tiempo aproximado necesario para asignar un perfil de credenciales

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

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

Tabla 17. Recuento de dispositivos y duración de la asignación del perfil de credenciales

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

Descripción general de los Remote Collectors

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

La información del sistema recolectada por Remote Collector se guarda en el servidor remoto y se carga directamente a Dell EMC desde el servidor remoto.

NOTA: Un solo Remote Collector puede recolectar y cargar información del sistema a Dell EMC desde hasta 4000 dispositivos.

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

Requisitos mínimos para configurar un recopilador remoto

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

Requisitos de hardware

En la siguiente tabla, se proporciona un resumen de los requisitos mínimos de hardware del servidor en el que está configurado el recopilador remoto:

Tabla 18. Requisitos de hardware

Dispositivos	Supervisión	Recopilar información del sistema	Procesador	Memoria instalada (RAM)	Disco duro (espacio libre)
1	No	Sí	1 núcleo	4 GB	1 GB
20	Sí	Sí	2 núcleos	4 GB	4 GB
Hasta 100	Sí	Sí	4 núcleos	8 GB	12 GB
Hasta 300	Sí	Sí	4 núcleos	8 GB	32 GB
Hasta 1000	Sí	Sí	8 núcleos	8 GB	60 GB
Hasta 4000	Sí	Sí	8 núcleos	16 GB	90 GB

Requisitos de red

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

- Conexión a Internet: red de 1 GbE estándar o más rápida.
- El servidor en que está configurado Remote Collector debe poder comunicarse con el servidor de SupportAssist alojado por Dell EMC a través del protocolo HTTPS.
- Remote Collector debe poder conectarse a <https://is.us.dell.com/>*, el servidor de carga de archivos y los servicios relacionados.

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

Tabla 19. Requisitos de ancho de banda de red

Dispositivos	Supervisión	Recopilar información del sistema	Ancho de banda de LAN*	Ancho de banda de WAN**
1	No	Sí	10 Mbps	5 Mbps
20	Sí	Sí	0,5 Gbps	10 Mbps
Hasta 100	Sí	Sí	0,5 Gbps	10 Mbps
Hasta 300	Sí	Sí	0,5 Gbps	10 Mbps
Hasta 1000	Sí	Sí	1 Gbps	20 Mbps
Hasta 4000	Sí	Sí	1 Gbps	20 Mbps

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

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

La siguiente ilustración muestra la conectividad del puerto de red entre SupportAssist Enterprise y otros dispositivos monitoreados.

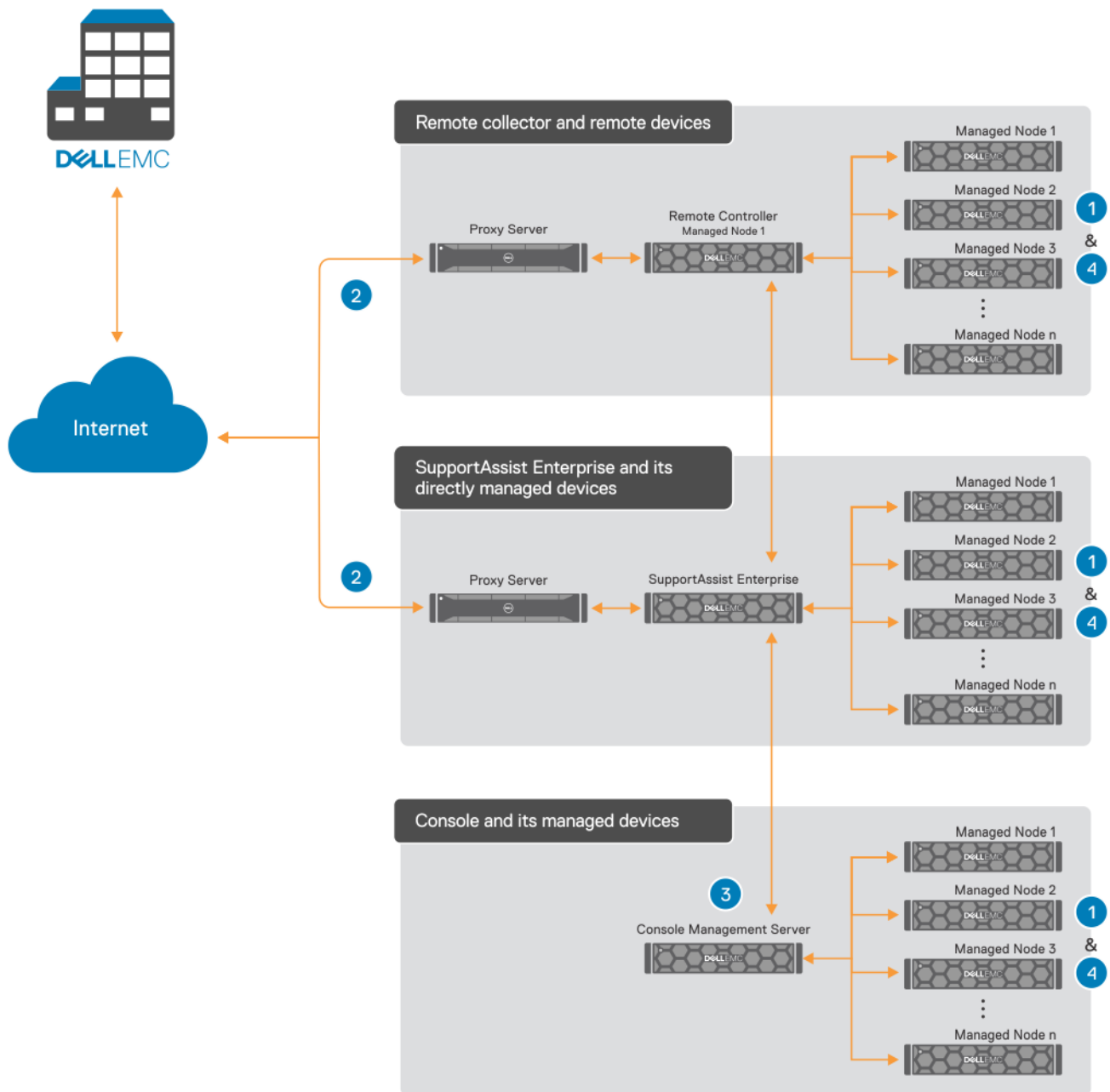


Ilustración 2. Dispositivos gestionados

- 1—Puertos de red necesarios para descubrir dispositivos y recopilar información del sistema
- 2—Puertos de red necesarios para cargar la información recolectada del sistema (recopilación)
- 3—Puertos de red necesarios para adaptadores
- 4—Puertos de red en dispositivos para recopilar información del sistema

En la siguiente tabla se encuentra una lista de los puertos de red necesarios para descubrir los dispositivos y recopilar la información del sistema.

Tabla 20. Puertos de red necesarios para descubrir los dispositivos y recopilar la información del sistema

Dispositivo	Protocolo de detección y recopilación	Puerto
Servidor - Windows	WMI	135
Servidor - Linux	SSH	22
iDRAC	WSMan y REST	443 y 161

Tabla 20. Puertos de red necesarios para descubrir los dispositivos y recopilar la información del sistema (continuación)

Dispositivo	Protocolo de detección y recopilación	Puerto
	Si tiene iDRAC9 con la versión de firmware 4.x instalada: <ul style="list-style-type: none"> El protocolo WSMAN se utiliza para configurar el destino de alerta del servidor. El protocolo REST se utiliza para enviar y recibir información de SupportAssist Enterprise. 	
ESX o ESXi	SSH y VMware SDK	22 y 443
Arreglos Storage PS Series (anteriormente EqualLogic)	SNMPv2, SSH2 y FTP	161, 22 y 21
Arreglos Storage MD Series (anteriormente PowerVault)	SYMBOLSDK	2463
Arreglos de almacenamiento de la serie ME4	REST y SFTP	443 y 1022
Arreglos de serie Storage SC (anteriormente, Dell Compellent)	REST	3033
Dispositivos Fluid File System (FluidFS) de almacenamiento conectado en red (NAS)	SSH y FTP	22 y 44421
Conmutadores PowerConnect	SNMP y SSH	22 y 161
Conmutadores Dell Force10	SNMP y SSH	161 y 22
Conmutadores de red	SNMP y SSH	22 y 161
Interruptores serie W	SNMP y SSH	22 y 161
PowerEdge FX2/FX2s	SSH	22
PowerEdge VRTX	SSH	22
PowerEdge M1000e	SSH	22
PowerEdge MX7000	REST	443
SAN HQ	WMI	135
Kit HIT/VSM para VMware	SSH	22
vCenter	HTTPS	443
SCVMM	WMI	135
Serie XC de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web	REST y SSH	9440 y 22
Máquina virtual - Windows	WMI	135
Máquina virtual - Linux	SSH	22

En la siguiente tabla se enumeran los puertos de red necesarios para cargar la información recopilada del sistema.

Tabla 21. Puertos de red necesarios para cargar la información recopilada del sistema

Origen	Destino	Puerto
SupportAssist Enterprise	Servidor SupportAssist	443
	Servidor de carga de archivos (FUS)	
	Servicio de recuperación de archivos (FRS)	

Tabla 21. Puertos de red necesarios para cargar la información recopilada del sistema (continuación)

Origen	Destino	Puerto
Recopilador remoto	Servidor de carga de archivos (FUS)	443
	Servicio de recuperación de archivos (FRS)	

En la siguiente tabla se enumeran los puertos de red necesarios para recopilar información del sistema.

Tabla 22. Puertos de red en SupportAssist Enterprise para recolectar información del sistema

Origen	Destino	Puerto
Arreglos de serie Storage SC (anteriormente, Dell Compellent)	SupportAssist Enterprise	5701, 5702, 5703 y 5704
Agente del servidor SupportAssist i NOTA: Este agente solo es necesario en yx1x o en una serie anterior de servidores Dell EMC PowerEdge.	SupportAssist Enterprise	5701, 5702, 5703 y 5704
Servidor (en banda)	SupportAssist Enterprise	5701, 5702, 5703 y 5704

Configuración de recopiladores remotos

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- El servidor en el que se va a configurar el recopilador remoto debe ser accesible desde el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- El puerto 5700 debe estar abierto tanto en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise como en el servidor donde se va a configurar el recopilador remoto.
- El sistema remoto debe tener conexión a Internet para cargar la información del sistema recolectada a Dell EMC.
- El sistema remoto debe cumplir los requisitos mínimos para configurar el recopilador remoto. Consulte [Requisitos mínimos para configurar un recopilador remoto](#) en la página 76.
- El servidor con SupportAssist Enterprise en ejecución debe tener conexión a Internet.
- Debe tener acceso de lectura y escritura a la unidad del sistema del dispositivo de destino.
- Asegúrese de que el acceso sudo se ha configurado para la cuenta de usuario no raíz. Para obtener información sobre cómo configurar el acceso sudo, consulte [Configurar acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux](#) en la página 147.

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Acceda a **Extensiones > Administrar Remote Collectors**. Se muestra la página **Recopiladores remotos**.
2. Haga clic en **Configurar recopilador remoto**. Se muestra la ventana **Configurar recopilador remoto**.
3. Escriba el nombre de host o la dirección IP del servidor en el que desea configurar el recopilador remoto.
4. De manera opcional, introduzca un nombre para el recopilador remoto en el campo correspondiente.
5. Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
6. Para asignar dispositivos al recopilador remoto mediante el uso expresiones de nombre de host:
 - a. Seleccione **Nombre de host**.
 - b. Escriba la expresión y expresiones de nombre de host de los dispositivos que desea asociar al Remote Collector.

NOTA: La expresión del hostname solo puede incluir caracteres especiales como *, ? o caracteres alfanuméricos.

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

Puede añadir hasta cinco rangos de direcciones IP diferentes mediante alguno de los formatos que se indican a continuación:

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

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

8. Si el servidor remoto se conecta a Internet a través de un servidor proxy, seleccione la opción **El sistema remoto se conecta a Internet mediante un servidor proxy** y haga lo siguiente:
 - a. Escriba el nombre de host o la dirección IP, y el número de puerto del servidor proxy en los campos adecuados.
 - b. Si se necesita un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy, seleccione **Proxy requiere autenticación** y, a continuación, escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
 - c. En el cuadro **Lista de exclusiones de proxy**, escriba los intervalos de direcciones IP o las expresiones de nombre de host de dispositivos con los que el recopilador remoto debe comunicarse directamente y no a través del servidor proxy. La dirección IP de los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se debe incluir en la lista de exclusión del proxy. Entre los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se incluyen iDRAC, arreglos de almacenamiento de la serie SC, VMware ESX y ESXi, y serie XC de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web.

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

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

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

Se admiten los siguientes formatos de intervalos de direcciones IP:

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

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

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

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


Ver las recopilaciones de dispositivos asociados con Remote Collector

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Inicie sesión en el servidor donde está instalado el recopilador remoto.
2. Realice una de las siguientes acciones:
 - Si ha configurado el recopilador remoto en un servidor que ejecuta Windows: examine la carpeta <Unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\Informes.
 - Si ha configurado el recopilador remoto en un servidor que ejecuta Linux: examine la carpeta \opt\Dell\supportassist\informes.
3. Extraiga el archivo .zip de la recopilación relevante y, a continuación, haga doble clic en el archivo index.html.

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

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

Ver el panel de descripción general de Remote Collector

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Acceda a **Extensiones > Administrar Remote Collectors**.
Se muestra la página **Recopiladores remotos**.
2. Seleccione un recopilador remoto.
Se muestra el panel de descripción general del recopilador remoto.

Ver dispositivos asociados con Remote Collector

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Pasos

1. Acceda a **Extensiones > Administrar Remote Collectors**.
Se muestra la página **Recopiladores remotos**.
2. Seleccione un recopilador remoto.
Se muestra el panel de descripción general del recopilador remoto.
3. Haga clic en **Ver todos los dispositivos**.
Los dispositivos asociados con el recopilador remoto se muestran en la página **Dispositivos**.

Editar Remote Collector

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Acceda a **Extensiones > Administrar Remote Collectors**.
Se muestra la página **Recopiladores remotos**.
2. Seleccione el recopilador remoto que desea actualizar y haga clic en **Editar**.
Se muestra la ventana **Editar recopilador remoto**.
3. Edite el nombre, el rango de la dirección IP, el nombre de usuario, la contraseña, los detalles del proxy y la lista de exclusión de proxy como prefiera.
4. Haga clic en **Actualizar**.

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

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

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

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

Eliminar Remote Collector

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

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

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

Pasos

1. Acceda a **Extensiones > Administrar Remote Collectors**.
Se muestra la página **Recopiladores remotos**.
2. Seleccione el recopilador remoto que quiera eliminar y haga clic en **Eliminar**.
Se muestra la ventana **Eliminar recopilador remoto**.
3. Haga en **Eliminar recopilador remoto**.
El recopilador remoto se elimina de SupportAssist Enterprise y la aplicación del recopilador remoto se desinstala del sistema remoto. Si el rango de direcciones IP o la expresión del nombre de host de los dispositivos que se asociaron con Remote Collector se superponen al de otro Remote Collector, los dispositivos correspondientes se asocian al otro Remote Collector. De lo contrario, los dispositivos se asocian al servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise.

Agrupación de dispositivos

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

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

Después de crear un grupo de dispositivos, puede:

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

Si un dispositivo de un grupo de dispositivos personalizado es administrado por el plug-in de SupportAssist para OpenManage Enterprise, el dispositivo se transfiere automáticamente del grupo personalizado. Sin embargo, cuando el plug-in se desactiva en OpenManage Enterprise, el dispositivo se transfiere al grupo de dispositivos **Predeterminado**, en lugar del grupo de dispositivos personalizado.

NOTA: Puede crear y administrar grupos de dispositivos solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

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

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

Temas:

- [Grupos de dispositivos predefinidos](#)
- [Ver grupos de dispositivos](#)
- [Creación de un grupo de dispositivos](#)
- [Administrar dispositivos en un grupo de dispositivos](#)
- [Administrar las credenciales de un grupo de dispositivos](#)
- [Ver y actualizar la información del grupo de dispositivos](#)
- [Eliminar un grupo de dispositivos](#)

Grupos de dispositivos predefinidos

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

- Grupo **Predeterminado**: contiene los dispositivos que asignó al grupo **Predeterminado**. De manera predeterminada, todos los dispositivos que se descubren de forma satisfactoria se asignan a este grupo, a menos que se asigne el dispositivo a algún otro grupo.
- Grupo **Provisional**: contiene los dispositivos que solo fueron descubiertos parcialmente mientras intentaba agregarlos porque no se cumplían ciertos requisitos. Los dispositivos en este grupo se trasladan automáticamente al grupo **Predeterminado** cuando los revalida una vez que cumplen con los requisitos. Las capacidades de SupportAssist Enterprise no están disponibles para los dispositivos que se encuentran en este grupo. Por lo general, un dispositivo se agrega al grupo provisional en los siguientes casos:

- Para los servidores, iDRAC no tiene instalada la licencia necesaria
- Para los dispositivos Compellent, SupportAssist no está habilitado en la aplicación Dell EMC Compellent Enterprise Manager.
- No cumple algunos de los requisitos para agregar el dispositivo

Ver grupos de dispositivos

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

Pasos

Para ver los grupos de dispositivos, vaya a **Dispositivos > Administrar grupos de dispositivos**. Aparece la página **Grupos de dispositivos**.


Creación de un grupo de dispositivos


Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Gestionar grupos de dispositivos**. Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
2. Haga clic en **Crear grupo**. Aparecerá la ventana **Create Device Group** (Crear grupo de dispositivos).
3. En la página **Group and Contact Information** (Información de contacto y del grupo), en la sección **Details** (Detalles), escriba el nombre del grupo y una descripción para el grupo.

 **NOTA:** No debe utilizar **PluginManaged** como nombre de grupo.
4. Seleccione **IT Administrator Contact Information** (Información de contacto del administrador de TI) y proporcione la siguiente información:
 - a. Si desea utilizar la información de contacto del administrador de TI facilitada en la página **Configuración > Información de contacto**, haga clic en el enlace correspondiente.
 - b. Seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Principal**
 - **Secundario**
 - c. Escriba su nombre, apellido, número de teléfono, un número de teléfono alternativo y la dirección de correo electrónico en los campos correspondientes.
 - d. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
5. Haga clic en **Siguiente**. Se muestra la página **Preferencias para el reemplazo de piezas de los servidores Dell**. De manera predeterminada, se seleccionará **Quiero que se envíen piezas de reemplazo para los servidores Dell automáticamente**. Si desmarca la opción, es posible que se demore el envío de piezas de reemplazo para servidores de Dell EMC.
6. Para copiar la información de contacto proporcionada anteriormente, haga clic en el vínculo correspondiente. La información **Contacto principal para envíos** se rellenará.
7. En la sección **Contacto secundario para envíos** escriba el nombre, apellido, número de teléfono y dirección de correo electrónico del contacto secundario.

 **NOTA:** Los detalles de contacto del contacto principal y el secundario deben ser únicos.
8. En la sección Dirección de envío, realice los pasos siguientes:
 - a. Seleccione las horas de contacto preferidas durante las cuales Dell EMC puede ponerse en contacto con usted, de ser necesario.
 - b. Seleccione la zona horaria y la ubicación, y escriba su dirección de envío en los campos correspondientes.
 - c. Escriba cualquier información relacionada con el envío específico en la sección **Notas de envío**.

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

- d. Si desea que un técnico reemplace los componentes de hardware enviados, seleccione **Deseo que un técnico reemplace mis piezas en el sitio (si se incluye en mi plan de servicios)**.
9. Haga clic en **Crear**.
El grupo de dispositivos que haya creado se muestra en la página **Grupos de dispositivos**.

Administrar dispositivos en un grupo de dispositivos

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

Requisitos previos

- Asegúrese de haber creado un grupo de dispositivos. Consulte [Creación de un grupo de dispositivos](#).
- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

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



Antes de comenzar, debe haber creado un grupo de dispositivos. Consulte [Creación de un grupo de dispositivos](#).

NOTA: Puede agregar o quitar dispositivos en grupos de dispositivos solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

Para administrar un grupo de dispositivos:

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

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Gestionar grupos de dispositivos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
2. Seleccione un grupo de dispositivos.
3. En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar dispositivos**.
Se muestra la ventana **Administrar dispositivos**.
4. Para agregar dispositivos al grupo de dispositivos, selecciónelos en el panel **Desagrupados** y haga clic en .
Los dispositivos seleccionados se trasladan al panel **Dispositivos en grupo actual**.
5. Para quitar dispositivos del grupo de dispositivos, selecciónelos en el panel **Dispositivos en grupo actual** y haga clic en .
Los dispositivos seleccionados se trasladan al panel **Desagrupado**.
6. Haga clic en **Guardar**.
NOTA: Incluir o excluir una lista de un dispositivo correlacionado desde un grupo de dispositivos produce una inclusión o exclusión automática de los otros asociados de la lista. Para obtener más información sobre correlación de dispositivos, consulte [Correlación de dispositivos](#).

Administrar las credenciales de un grupo de dispositivos

Si los tipos de dispositivos dentro de un grupo de dispositivos difieren de las credenciales predeterminadas, debe proporcionar las credenciales de dichos tipos de dispositivos. Si los tipos de dispositivo dentro del grupo de dispositivos tienen las mismas credenciales, puede configurar las credenciales comunes para cada tipo de dispositivo dentro del grupo de dispositivos.

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

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

NOTA: Puede administrar credenciales de un grupo de dispositivos solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

NOTA: Las credenciales del grupo de dispositivos reemplazan las credenciales predeterminadas configuradas en la página **Configuración > Registros del sistema**. Cuando se configuran las credenciales del grupo de dispositivos:

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

Para administrar las credenciales de un grupo de dispositivos:

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. En el panel **Refinar por**, expanda **Grupos** y seleccione un grupo de dispositivos.
3. Seleccione los dispositivos a los que quiere aplicar el perfil de credenciales.
4. En la lista **Asignar perfil de credenciales**, seleccione un perfil de credenciales.
Las credenciales se asignan al grupo de dispositivos en función de las credenciales disponibles en el perfil de credenciales seleccionado.

Ver y actualizar la información del grupo de dispositivos

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte los [grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

Puede ver o actualizar la información de contacto, la hora y el método de contacto preferido, así como la información de envío de piezas de un grupo de dispositivos. También puede integrar el envío automatizado de piezas con cuentas TechDirect específicas.




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

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

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

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Gestionar grupos de dispositivos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
2. Seleccione un grupo de dispositivos.
3. En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Modificar grupo**.
Aparecerá la ventana **Modificar grupo de dispositivos**.

4. Seleccione **IT Administrator Contact Information** (Información de contacto del administrador de TI) y proporcione la siguiente información:
 - a. Si desea utilizar la información de contacto del administrador de TI facilitada en la página **Configuración > Información de contacto**, haga clic en el enlace correspondiente.
 - b. Seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Principal**
 - **Secundario**
 - c. Escriba su nombre, apellido, número de teléfono, un número de teléfono alternativo y la dirección de correo electrónico en los campos correspondientes.
 - d. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
5. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Preferencias para el reemplazo de piezas de los servidores Dell**.
6. Seleccione **Quiero que se envíen piezas de reemplazo para los servidores Dell automáticamente**.
 **NOTA:** Si no desea configurar las opciones de reemplazo de piezas, el envío de piezas de reemplazo para servidores de Dell EMC podría demorarse.
7. Para copiar la información de contacto proporcionada anteriormente, haga clic en el vínculo correspondiente.
La información **Contacto principal para envíos** se rellenará.
8. En la sección **Contacto secundario para envíos** escriba el nombre, apellido, número de teléfono y dirección de correo electrónico del contacto secundario.
 **NOTA:** Los detalles de contacto del contacto principal y el secundario deben ser únicos.
9. En la sección Dirección de envío, realice los pasos siguientes:
 - a. Seleccione las horas de contacto preferidas durante las cuales Dell EMC puede ponerse en contacto con usted, de ser necesario.
 - b. Seleccione la zona horaria y la ubicación, y escriba su dirección de envío en los campos correspondientes.
 - c. Escriba cualquier información relacionada con el envío específico en la sección **Notas de envío**.
 **NOTA:** Si un dispositivo se traslada a una ubicación diferente, asegúrese de que se actualizan las preferencias y la información de envío.
 - d. Si desea que un técnico reemplace los componentes de hardware enviados, seleccione **Deseo que un técnico reemplace mis piezas en el sitio (si se incluye en mi plan de servicios)**.
10. Haga clic en **Actualizar**.


Eliminar un grupo de dispositivos


Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

Puede eliminar grupos de dispositivos en función de sus preferencias.

 **NOTA:** Puede eliminar un grupo de dispositivos solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

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

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Gestionar grupos de dispositivos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
2. Seleccione un grupo de dispositivos y, a continuación, haga clic en **Delete** (Eliminar).

Administración de las credenciales de dispositivo

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

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

- Al agregar un dispositivo
- Mediante la opción **Editar**
- Mediante la asignación de una credencial de cuenta o un perfil de credencial

Temas:

- [Credenciales de cuentas](#)
- [Perfiles de credenciales](#)

Credenciales de cuentas

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

Agregar credenciales de cuentas

Requisitos previos


Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Gestionar credenciales > Credenciales de cuenta**. Se muestra la ventana **Gestionar credenciales de cuentas**.
2. Haga clic en **Agregar credenciales**. Se muestra la ventana **Añadir credenciales de cuentas**.
3. En el campo **Nombre**, escriba un nombre único para las credenciales de cuentas.
4. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione el tipo de dispositivo.
5. Escriba las credenciales para el tipo de dispositivo seleccionado:

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

- Para los dispositivos **Servidor/Hipervisor**, seleccione el sistema operativo en la lista **Tipo de sistema operativo** y, a continuación, introduzca el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo en los campos correspondientes.

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

- Derechos de administrador local o de administrador de dominio y acceso de WMI en el dispositivo (si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Windows)

- Derechos de raíz o usuario sudo (si el dispositivo utiliza un sistema operativo Linux). Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Para obtener información sobre cómo configurar el usuario sudo, consulte [Configurar acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux](#) en la página 147.

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

Ejemplo de nombre de usuario de Linux: root

- Para los dispositivos **Chasis, Fluid File System (FluidFS), iDRAC y Storage Center (SC)/Compellent**, introduzca el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo en los campos correspondientes.
- Para el **Software**, en la lista **Tipo de software**, seleccione el tipo de software y, a continuación, escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
- Para dispositivos de **Soluciones**, introduzca el SSH y las credenciales REST en los campos correspondientes.
- Para los dispositivos de **Red**, ingrese el nombre de usuario, la contraseña y la cadena de comunidad del dispositivo en los campos correspondientes.

NOTA: Se requiere una cadena de comunidad para los siguientes dispositivos de red:

- PowerConnect, familia de productos 28xx y serie X
- Cisco
- Controladora inalámbrica

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

- Para los dispositivos **PeerStorage (PS)/EqualLogic**, introduzca el nombre de usuario, la contraseña y la cadena de comunidad del dispositivo en los campos correspondientes.

NOTA:

- Las credenciales de la cuenta son obligatorias para agregar un dispositivo de almacenamiento de la serie ME4.
- Las credenciales no son necesarias para agregar un dispositivo de almacenamiento de la serie MD.

6. Haga clic en **Guardar**.

Las credenciales de cuentas se muestran en la página **Gestionar credenciales de cuentas**.

Reasignar credenciales de cuentas

Requisitos previos

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

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2. Seleccione un dispositivo y haga clic en **Editar**.

Se muestra la ventana **Editar cuenta**.

3. En la lista **Credenciales de la cuenta**, seleccione una credencial de cuenta.

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

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

Editar credenciales de cuentas


Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.


- El protocolo de mensajes de control de Internet (ICMP) debe estar activado en el dispositivo.

Sobre esta tarea

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

 **NOTA:** El cambio del tipo de dispositivo no es compatible.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Gestionar credenciales > Credenciales de cuenta**.
Se muestra la ventana **Gestionar credenciales de cuentas**.
2. Seleccione las credenciales de cuentas que quiera editar y haga clic en **Editar**.
Se muestra la ventana **Editar credenciales de cuentas**.
3. Modifique las credenciales según sea necesario.
 **NOTA:** Solo se puede editar el nombre de las credenciales de cuenta si no están asignadas a ningún dispositivo.
4. Haga clic en **Actualizar**.
Las credenciales de cuenta se actualizan. Los dispositivos que tienen credenciales de cuenta asignadas se vuelven a validar.

Eliminar credenciales de cuentas

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- Las credenciales de la cuenta que desea eliminar no deben asignarse a ningún dispositivo.

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Gestionar credenciales > Credenciales de cuenta**.
Se muestra la ventana **Gestionar credenciales de cuentas**.
2. Seleccione las credenciales de cuentas que quiera eliminar y haga clic en **Eliminar**.
Se muestra la ventana **Eliminar credenciales de cuentas**.
3. Haga clic en **Sí**.

Perfiles de credenciales

Un perfil de credenciales es una recopilación de las credenciales de cuentas de varios tipos de dispositivos. Los perfiles de credenciales le permiten asignar un conjunto de credenciales para cada dispositivo, en lugar de introducir manualmente las credenciales de cada dispositivo.

Crear un perfil de credenciales

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

La creación de un perfil de credenciales le permite asignar las credenciales a los dispositivos.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Administrar credenciales** y haga clic en **Perfiles de credenciales**. Se muestra la ventana **Gestionar perfiles de credenciales**.
2. Haga clic en **Crear perfil**. Se muestra la ventana **Crear perfil de credenciales**.
3. Escriba un nombre para el perfil de credenciales.
4. Seleccione el tipo de dispositivo que quiera incluir en el perfil.
Para **Servidor/Hipervisor, Software y Solución**, haga clic en **+** para expandir la lista de tipos de dispositivos.
La lista **Credenciales de cuentas** está activada para la selección.
5. En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione las credenciales de cuentas que desee asignar al tipo de dispositivo.
NOTA: Puede seleccionar solo una credencial de cuenta para un tipo de dispositivo en un perfil de credencial. Si no ha creado una credencial de cuenta para el tipo de dispositivo, se muestra **No disponible**. Para crear una credencial de la cuenta, haga clic en **Agregar credenciales de la cuenta**. Para obtener más información sobre la creación de credenciales de la cuenta, consulte [Agregar credenciales de cuentas](#) en la página 89.
6. Repita los pasos 4 y 5 para cada tipo de dispositivo que desea incluir en el perfil de credenciales.
7. Haga clic en **Guardar**.
El perfil de credenciales se muestra en la página **Gestionar perfiles de credenciales**.

Asignar perfil de credenciales

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- El protocolo de mensajes de control de Internet (ICMP) debe estar activado en el dispositivo.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione uno o más de los dispositivos y en la lista **Asignar perfil de credenciales**, seleccione un perfil de credenciales.
El perfil de credenciales se asigna a los dispositivos seleccionados. Se vuelven a validar los dispositivos a los que se asigna el perfil de credencial.

Ver dispositivos asociados con un perfil de credenciales

Pasos

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

Editar perfil de credenciales


Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- El protocolo de mensajes de control de Internet (ICMP) debe estar activado en el dispositivo.

Sobre esta tarea

Actualice las credenciales de cuenta para los tipos de dispositivos en el perfil de credencial. No puede editar el nombre del perfil de credencial.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Administrar credenciales** y haga clic en **Perfiles de credenciales**.
Se muestra la ventana **Gestionar perfiles de credenciales**.
2. Seleccione el perfil de credenciales que quiera editar y haga clic en **Editar**.
Se muestra la ventana **Editar perfil de credenciales**.
3. Seleccione el tipo de dispositivo para el que quiere editar la credencial de cuenta.
La lista **Credenciales de cuentas** está activada para la selección.
4. En la lista **Credenciales de cuenta**, seleccione la credencial de cuenta que desee asignar al tipo de dispositivo.
 **NOTA:** Puede seleccionar solo una credencial de cuenta para un tipo de dispositivo en un perfil de credencial.
5. Haga clic en **Actualizar**.
Se actualiza el perfil de credenciales. Se vuelven a validar los dispositivos a los que se asigna el perfil de credencial.

Eliminar perfil de credenciales

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).
- El perfil de credenciales que desea eliminar no debe asignarse a ningún dispositivo.

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Administrar credenciales** y haga clic en **Perfiles de credenciales**.
Se muestra la ventana **Gestionar perfiles de credenciales**.
2. Seleccione el perfil de credenciales que quiera eliminar y haga clic en **Eliminar**.
Se muestra la ventana **Eliminar perfil de credenciales**.
3. Haga clic en **Sí**.

Validación del inventario de dispositivos


La validación del inventario del sitio verifica la disponibilidad de las siguientes funcionalidades de SupportAssist Enterprise para sus dispositivos:


- **Estado de conectividad:** verifica si el dispositivo dispone de conexión a Internet y si los puertos requeridos están abiertos en el dispositivo. También verifica si las credenciales requeridas del dispositivo son correctas y están disponibles.
- **Estado de funcionalidad de recopilación:** verifica si se cumplen los requisitos para la recopilación de información del sistema en el dispositivo.
- **Estado de monitoreo:** verifica si la versión más reciente de OMSA está instalada en los servidores. También verifica si el destino trap SNMP y el destino trap iDRAC están configurados.

 **NOTA:** La prueba de funcionalidad del monitoreo solo es compatible con Windows, Linux e iDRAC.

Durante la validación del inventario, se actualiza el estado del dispositivo.

- Si el resultado de la validación es correcto, el dispositivo pasa al grupo Predeterminado.
- Si el resultado de la validación no es correcto, el dispositivo pasa al grupo Inactivo o Almacenamiento provisional.

 **NOTA:** Mientras la validación del inventario está en curso, el dispositivo está deshabilitado. Para ver el estado de la operación del dispositivo, coloque el puntero del mouse sobre el dispositivo.

 **NOTA:** El conteo total de dispositivos en la tabla Validación del inventario del sitio puede no coincidir con el número total de dispositivos en el indicador de progreso. El conteo de dispositivos en el indicador de progreso se asigna cuando comienza la validación periódica del inventario o cuando SupportAssist Enterprise se actualiza a una versión más reciente, mientras que el conteo de dispositivos en la tabla Validación del inventario del sitio se actualiza cuando:

- Se detectan algunos dispositivos asociados como parte del proceso de búsqueda exhaustiva.
- Se agregan nuevos dispositivos en SupportAssist Enterprise.

Temas:

- [Visualización de la página Validación del inventario del sitio](#)
- [Ejecución manual de la validación del inventario](#)
- [Programación de la validación automática del inventario](#)

Visualización de la página Validación del inventario del sitio

Pasos

Vaya a **Dispositivos > Validación del inventario del sitio**.
Se muestra la página **Validación del inventario del sitio**.

Ejecución manual de la validación del inventario


Requisitos previos

El protocolo de mensajes de control de Internet (ICMP) debe estar activado en el dispositivo.

Sobre esta tarea

Puede realizar la validación del inventario en sus dispositivos para verificar el estado de los dispositivos.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione uno o más de los dispositivos y haga clic en **Validar inventario**.
SupportAssist Enterprise verifica el estado de conectividad de los dispositivos.
 **NOTA:** Para ver el conteo de dispositivos que se validaron correctamente y los dispositivos que fallaron en la validación, consulte la página Validación del inventario del sitio.

Programación de la validación automática del inventario

Sobre esta tarea

La validación del inventario se programa por defecto un día determinado de cada mes, establecido de manera aleatoria, a las 23:00 h. Si es necesario, puede cambiar la programación en función de sus necesidades.

Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En **Iniciar automáticamente la validación del inventario**, seleccione el día en el que desee iniciar la validación del inventario, según sus necesidades.
3. Haga clic en **Aplicar**.

Mantener la capacidad de SupportAssist Enterprise

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

- Habilite la supervisión de los dispositivos. Consulte [Habilitar o deshabilitar el monitoreo de un dispositivo](#).
- Edite las credenciales (nombre de usuario y contraseña) de un dispositivo si las credenciales del dispositivo han cambiado debido a la política de seguridad de su empresa o por otras razones. Consulte [Editar credenciales de cuentas](#).
- Instale o actualice componentes dependientes, como OpenManage Server Administrator (OMSA). Consulte [Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Configure los valores de SNMP de un dispositivo. Consulte [Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Actualice la información de contacto principal y secundaria, si se produce un cambio en los detalles del contacto. Consulte [Ver y actualizar la información de contacto](#).
- Actualice las preferencias e información de envío de piezas para habilitar el envío de un componente de hardware de repuesto. [Ver y actualizar la información de envío de piezas](#).
- Actualice los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise, si procede. Consulte [Configurar los valores del servidor proxy](#).
- Actualice los valores del servidor SMTP (servidor de correo electrónico) en SupportAssist Enterprise, si procede. Consulte [Configurar los valores del servidor SMTP](#).
- Realice la prueba de conectividad para asegurarse de que SupportAssist Enterprise puede conectarse a todos los recursos de red dependientes. Consulte [Prueba de conectividad](#).
- Realice la prueba de creación de casos para verificar la capacidad de creación de casos automática de SupportAssist Enterprise. Consulte [Probar la capacidad de creación de datos](#).
- Borrado del registro de eventos del sistema de un servidor. Consulte [Borrar el registro de eventos del sistema \(SEL\)](#).
- Actualice SupportAssist Enterprise. Consulte [Actualización automática](#).

Es probable que también desee eliminar un dispositivo si no desea que SupportAssist Enterprise supervise un dispositivo o por otros motivos. Consulte [Eliminar un dispositivo](#).

Temas:

- [Habilitar o deshabilitar la supervisión de un dispositivo](#)
- [Realizar búsqueda exhaustiva](#)
- [Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#)
- [Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#)
- [Ver y actualizar la información de contacto](#)
- [Ver y actualizar la información de envío de piezas](#)
- [Integración de SupportAssist Enterprise con su cuenta TechDirect](#)
- [Configurar los valores del servidor proxy](#)
- [Prueba de conectividad](#)
- [Probar la funcionalidad de creación de casos](#)
- [Borrar el registro de eventos del sistema](#)
- [Actualización automática](#)
- [Eliminar un dispositivo](#)

Habilitar o deshabilitar la supervisión de un dispositivo

Requisitos previos

Asegúrese de que ha completado el registro de SupportAssist Enterprise. Consulte [Registre SupportAssist Enterprise](#) en la página 32.

Sobre esta tarea

Para los dispositivos que puede supervisar SupportAssist Enterprise, se puede habilitar la supervisión al agregar el dispositivo. En función de sus necesidades, también puede activar o desactivar la supervisión de un dispositivo en cualquier momento desde la página **Dispositivos**. Para que SupportAssist Enterprise cree automáticamente un caso de asistencia si se produce un problema de hardware en un dispositivo, la supervisión debe estar activada para ese dispositivo.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo para el que quiere habilitar o deshabilitar la supervisión.
El panel de visión general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
3. De la lista **Supervisión**, seleccione **Habilitar** o **Deshabilitar** en función de sus requisitos.
 - NOTA:** Si el registro de SupportAssist Enterprise no se ha completado, la opción **Habilitar supervisión** aparecerá desactivada.
 - NOTA:** Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise un dispositivo, además de habilitar la supervisión, también deben configurarse los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar los valores de SNMP de un dispositivo, consulte [Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#) en la página 98 y [Configuración manual de los ajustes de SNMP](#) en la página 132.

Realizar búsqueda exhaustiva

Requisitos previos

Se debe asignar un perfil de credenciales al dispositivo.

Sobre esta tarea

La búsqueda exhaustiva le permite detectar un dispositivo y sus tipos de dispositivos asociados. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#).

Pasos

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

Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- Debe tener acceso de lectura y escritura a la unidad del sistema del dispositivo de destino.

Sobre esta tarea

Para supervisar problemas de hardware que puedan producirse en un servidor, el agente de OpenManage Server Administrator (OMSA) debe estar instalado y en funcionamiento en el servidor. Si OMSA no está instalado o requiere una actualización en un dispositivo, la

columna **Estado** de la página **Dispositivos** muestra el mensaje correspondiente. Puede utilizar la opción **Instalar/actualizar OMSA** para descargar e instalar automáticamente la versión recomendada de OMSA en un dispositivo.

i **NOTA:** La versión recomendada de SupportAssist Enterprise para OMSA puede variar en función de la generación del servidor PowerEdge y el sistema operativo que se ejecuta en el servidor. Para obtener más información sobre las versiones recomendadas de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de versiones de SupportAssist Enterprise 2.0.60* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

SupportAssist Enterprise no puede instalar ni actualizar OMSA en servidores con los siguientes sistemas operativos o hipervisores en ejecución:

- Oracle Enterprise Linux
- CentOS
- Citrix XenServer
- VMware ESX o ESXi
- Oracle Virtual Machine
- Debian 7.x
- Debian 8.x
- Ubuntu 14.x
- Ubuntu 16.x
- Ubuntu 18.x
- Ubuntu 20.04
- SUSE Linux Enterprise Servers 15 SP2

i **NOTA:** Si el dispositivo tiene el sistema operativo SUSE Linux Enterprise Servers 15 SP2 en ejecución, debe instalar OMSA versión 9.5 manualmente. Para descargar OMSA, vaya a <https://www.dell.com/openmanagemanuals>, haga clic en **OpenManage Server Administrator > Dell OpenManage Server Administrator Version 9.5 > CONTROLADORES Y DESCARGAS**.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el servidor donde desee instalar o actualizar OMSA.
El panel de visión general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
3. En la lista **Tareas**, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA**.

i **NOTA:** Si SupportAssist Enterprise no es compatible con la instalación o la actualización de OMSA en el servidor que ha seleccionado, la opción **Instalar/Actualizar OMSA** se deshabilita.

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

Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- Debe tener acceso de lectura y escritura a la unidad del sistema del dispositivo de destino.

Sobre esta tarea

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

i **NOTA:** La configuración de SNMP mediante SupportAssist Enterprise no es compatible en los dispositivos que ejecuten los sistemas operativos e hipervisores siguientes:


- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2. Seleccione el dispositivo donde desee configurar los valores de SNMP.

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

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

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

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

Ver y actualizar la información de contacto

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

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Pasos

1. Vaya a **Ajustes > Información de contacto**.

Se abrirá la página **Información de contacto**.

2. Seleccione el tipo de contacto:

- **Principal**
- **Secundario**

3. En la sección de detalles del contacto:

- a. Escriba o edite el nombre, apellido, número de teléfono, número de teléfono alternativo y dirección de correo electrónico.
- b. Seleccione el método de contacto preferido.
- c. Seleccione las horas de contacto preferidas.
- d. Seleccione la zona horaria.

4. Haga clic en **Aplicar**.


Ver y actualizar la información de envío de piezas

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

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


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

Pasos

1. Vaya a **Ajustes > Información de contacto**.


Se abrirá la página **Información de contacto**.

2. En la sección **Preferencias de reemplazo de piezas para servidores Dell**, seleccione **Quiero que se envíen piezas de reemplazo para los servidores Dell automáticamente..**


 **NOTA:** Si no desea configurar las opciones de reemplazo de piezas, el envío de piezas de reemplazo para servidores de Dell EMC podría demorarse.

3. Para copiar la información de contacto proporcionada en la página **Group and Contact Information** (Información de contacto y del grupo), haga clic en el vínculo correspondiente.

4. En la sección **Contacto principal para envíos**, realice los pasos siguientes:

 **NOTA:** Si elige utilizar la información de contacto ya introducida, los campos de nombre, apellido, número de teléfono y dirección de correo electrónico se completan con la información de contacto.

- a. Seleccione las horas de contacto preferidas durante las cuales Dell EMC puede ponerse en contacto con usted, de ser necesario.
- b. Seleccione la zona horaria y escriba su dirección de envío en los campos correspondientes.
- c. Escriba cualquier información relacionada con el envío específico en la sección **Notas de envío**.

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

5. Si desea que un técnico reemplace los componentes de hardware enviados, seleccione **Deseo que un técnico reemplace mis piezas en el sitio (si se incluye en mi plan de servicios)**.

6. En la sección **Contacto secundario para envíos** escriba el nombre, apellido, número de teléfono y dirección de correo electrónico del contacto secundario en los campos apropiados.

 **NOTA:** Los detalles de contacto del contacto principal y el secundario deben ser únicos.

7. Solo para Brasil: introduzca los números CNPJ e IE.

8. Haga clic en **Aplicar**.

Integración de SupportAssist Enterprise con su cuenta TechDirect

Sobre esta tarea

Puede integrar SupportAssist Enterprise con cuentas TechDirect específicas, según sus preferencias.

Pasos

1. Vaya a **Configuración > Inicio de sesión en TechDirect**.
Se muestra la página **Integración de TechDirect**.
2. Haga clic en **Cambiar cuenta**.
La página **Inicio de sesión en TechDirect** se muestra en una nueva ventana del navegador web.
3. Escriba el nombre de usuario y la contraseña de TechDirect en los campos correspondientes y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.
Se muestra la contraseña de un solo uso (OTP).
4. En la página **Integración de TechDirect**, introduzca la OTP en el campo correspondiente y, a continuación, haga clic en **Aplicar**.
El nombre de usuario de la cuenta TechDirect integrada se muestra en la página.
5. En el portal de TechDirect, inicie sesión con el nombre de usuario y la contraseña de TechDirect.
Aparecerá el **Panel** de TechDirect.
6. Desde el menú **Services** (Servicios), haga clic en **SupportAssist** y, a continuación, en la página de **SupportAssist Services** (Servicios de SupportAssist), haga clic en la pestaña **Assets** (Activos).
7. Haga clic en **Manage Assets** (Administrar activos).

Resultados

SupportAssist Enterprise está integrado con la cuenta de TechDirect. Además, luego de completarse la sincronización de la cuenta, la información de la alerta y el activo se muestra en la página **Manage Assets** (Administrar activos) en TechDirect. Esta operación de sincronización puede tardar hasta 4 horas.

Configurar los valores del servidor proxy

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

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Pasos

1. Vaya a **Ajustes > Ajustes de proxy**.
Aparece la página **Configuración de proxy**.

2. Seleccione **Usar servidor proxy**.

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

3. Escriba el nombre de host o la dirección IP, y el número de puerto del servidor proxy en los campos adecuados.

NOTA: Si no se proporcionan el nombre de usuario y la contraseña requeridos para conectarse al servidor proxy, SupportAssist Enterprise se conectará al servidor proxy como usuario anónimo.

4. Si se necesita un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy, seleccione **Requiere autenticación** y, a continuación, escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.

5. En el cuadro **Lista de exclusiones de proxy**, escriba los intervalos de direcciones IP o las expresiones del nombre de host de los dispositivos con los que SupportAssist Enterprise debe comunicarse directamente y no a través del servidor proxy. La dirección IP de los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se debe incluir en la lista de exclusión del proxy. Entre los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se incluyen iDRAC, arreglos de almacenamiento de la serie SC, VMware ESX y ESXi, y serie XC de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web.

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

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

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

Se admiten los siguientes formatos de intervalos de direcciones IP:

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

6. Haga clic en **Aplicar**.

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

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

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

Prueba de conectividad

La página **Prueba de conectividad de red** le permite verificar y comprobar el estado de la conectividad de los recursos que afectan a la funcionalidad de SupportAssist Enterprise. Puede utilizar las pruebas de conectividad para verificar si SupportAssist Enterprise puede conectarse correctamente a los siguientes recursos:

- Internet (incluido el servidor proxy, si el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet mediante un servidor proxy)
- El servidor SMTP (servidor de correo electrónico) que utiliza su empresa
- El servidor FTP
- El servidor de carga de archivos alojado por Dell EMC
- Servidor SupportAssist alojado por Dell EMC

 **NOTA:** La prueba de conectividad de red no verifica lo siguiente:

- Puertos utilizados por SupportAssist Enterprise
- Conexión a Internet del servidor donde está instalado el recopilador remoto


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

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

Ver el estado de conectividad

Pasos


En el área de encabezado de SupportAssist Enterprise, coloque el puntero en el enlace **nombre de usuario** y, a continuación, haga clic en **Prueba de conectividad de red**.

En la columna **Estado** se muestra el estado de conectividad con los recursos dependientes. Si se muestra un estado de  **Error**, haga clic en el enlace **Error** para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.

Realizar la prueba de conectividad

Pasos

1. En el área de encabezado de SupportAssist Enterprise, coloque el puntero en el enlace **nombre de usuario** y, a continuación, haga clic en **Prueba de conectividad de red**.
Se muestra la página **Prueba de conectividad de red**.
2. Seleccione las pruebas que desea realizar.
3. Haga clic en **Conectividad de la prueba**.

En la columna **Estado** se muestra el resultado de la prueba de conectividad. Si se muestra un estado de  **Error**, haga clic en el enlace **Error** para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.


Probar la funcionalidad de creación de casos

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. En el área de encabezado de SupportAssist Enterprise, coloque el puntero en el enlace **nombre de usuario** y, a continuación, haga clic en **Prueba de SupportAssist Enterprise**. Aparecerá la página **Prueba de SupportAssist Enterprise**.
2. Seleccione la casilla de verificación de la prueba **Creación de casos**.
3. Haga clic en **Ejecutar pruebas**.

La columna **Estado** muestra el resultado de la prueba. Si la prueba es correcta, se muestra el estado  **Listo para crear casos**.

Borrar el registro de eventos del sistema

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.


Sobre esta tarea

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

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


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


Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**. Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el servidor en el que desea borrar el registro de eventos del sistema.
 **NOTA:** Si OMSA no está instalado en un dispositivo que se ha agregado a SupportAssist Enterprise con el **Tipo de dispositivo** como **Servidor**, la opción **Borrar registro de eventos del sistema** está deshabilitada.

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

3. En la lista **Tareas**, seleccione **Borrar registro de eventos del sistema**.

Mientras el SEL se borra de un dispositivo, el dispositivo muestra un estado  **Borrando registro de eventos del sistema** en

SupportAssist Enterprise. Después de borrar el SEL correctamente, el dispositivo muestra un estado  **Registro de eventos del sistema borrado**.

Actualización automática

Estos son los tipos de actualizaciones de SupportAssist Enterprise que están disponibles:

- **Aplicación SupportAssist Enterprise:** actualiza la aplicación SupportAssist Enterprise con capacidad adicional, compatibilidad con el protocolo, mejoras en términos de uso y los parches para solucionar problemas existentes. La aplicación comprueba si hay actualizaciones de parches disponibles cada lunes a las 11 p. m. (fecha y hora del servidor donde esté instalado SupportAssist Enterprise).
- Actualización **Archivos de políticas:** define los archivos de políticas SupportAssist Enterprise que gestionan las alertas y la creación de casos. Al instalar esta actualización, SupportAssist Enterprise dispondrá de una administración de casos optimizada según las definiciones de la versión más reciente de Dell EMC. La aplicación comprueba si hay actualizaciones de archivos de políticas disponibles cada lunes a las 11:30 p. m. (fecha y hora del servidor donde esté instalado SupportAssist Enterprise).
- Actualización de **Archivos de compatibilidad de producto:** define los dispositivos de Dell EMC y los sistemas operativos compatibles con SupportAssist Enterprise. Al instalar esta actualización, SupportAssist Enterprise podrá conectarse y recopilar información del sistema desde más modelos de dispositivos. La aplicación comprueba si hay actualizaciones de archivos de

compatibilidad de productos disponibles todos los lunes a las 11:30 p. m. (fecha y hora del servidor donde esté instalado SupportAssist Enterprise).

- **Actualización de adaptador:** habilita la compatibilidad para más y más nuevas versiones del adaptador de OpenManage Essentials, System Center Operations Manager o OpenManage Enterprise. Mediante la actualización del adaptador, SupportAssist Enterprise puede agregar e inventarizar más tipos de dispositivos y modelos de dispositivos de la consola de administración de sistemas. La aplicación comprueba si hay actualizaciones de mejora del adaptador disponibles cada lunes a las 11:30 p. m. (fecha y hora del servidor donde esté instalado SupportAssist Enterprise).

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

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

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

La aplicación SupportAssist Enterprise verifica lo siguiente:

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

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

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

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

Habilitar o deshabilitar las actualizaciones automáticas

La activación de las actualizaciones automáticas garantiza que SupportAssist Enterprise se actualice automáticamente cada vez que haya actualizaciones disponibles.

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Pasos

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

Eliminar un dispositivo

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

Puede eliminar uno o más dispositivos de SupportAssist Enterprise si no desea supervisar un dispositivo o por algún otro motivo.

NOTA: La eliminación de un dispositivo solo quita el dispositivo de la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise; no afecta a la funcionalidad del dispositivo.

NOTA: Los dispositivos que están inventariados y agregados en SupportAssist Enterprise a través de un adaptador no se pueden eliminar. Esos dispositivos se eliminan automáticamente desde SupportAssist Enterprise cuando se elimina el adaptador o los dispositivos se eliminan de la consola de administración de sistemas.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2. Seleccione los dispositivos que desee eliminar.

3. Haga clic en **Eliminar**.

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

4. Haga clic en **Sí**.

Los dispositivos se eliminan de la página **Dispositivos**.

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

Configuración de notificaciones por correo electrónico

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise está configurado para enviar una notificación por correo electrónico cuando se crea un caso de soporte automáticamente. SupportAssist Enterprise también puede enviar notificaciones por correo electrónico sobre el modo de mantenimiento, el estado del dispositivo y el estado de conectividad de red. Según sus preferencias, puede realizar lo siguiente

- Deshabilitar la notificación por correo electrónico de creación de casos o seleccionar el idioma preferido para las notificaciones por correo electrónico, o ambas. Consulte [Configurar los valores de notificación de correo electrónico](#) en la página 106.
- Configurar SupportAssist Enterprise para enviar notificaciones por correo electrónico mediante el servidor SMTP (servidor de correo electrónico) que utiliza su empresa. Consulte [Configurar los valores del servidor SMTP](#) en la página 107.

NOTA: Para obtener información acerca de los distintos tipos de notificaciones por correo electrónico de SupportAssist Enterprise, consulte [Tipos de notificaciones por correo electrónico](#) en la página 107.

NOTA: La seguridad de capa de transporte (TLS) versión 1.0, 1.1 o 1.2 debe estar activada en el servidor SMTP.

Temas:

- [Configurar los valores de notificación de correo electrónico](#)
- [Configurar los valores del servidor SMTP](#)
- [Tipos de notificaciones por correo electrónico](#)

Configurar los valores de notificación de correo electrónico

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

Puede habilitar o deshabilitar las notificaciones por correo electrónico automáticas de SupportAssist Enterprise y también seleccionar el idioma preferido para las notificaciones de correo electrónico.

Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
2. Para recibir notificaciones de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia en **Configuración de correo electrónico**, seleccione **Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia**.

NOTA: Deshabilitar las notificaciones por correo electrónico de casos de asistencia, también deshabilita las notificaciones por correo electrónico automáticas que se envían si ocurre un problema durante:

 - La creación de un caso de asistencia
 - La recopilación de información del sistema desde un dispositivo
 - El envío de la información del sistema desde un dispositivo a Dell EMC
3. Para establecer el idioma en el que desea recibir las notificaciones de correo electrónico, de la lista **Idioma de correo electrónico preferido**, seleccione un idioma.

NOTA: Idioma de correo electrónico preferido se habilita solamente cuando la opción **Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia** está seleccionada.

4. Haga clic en **Aplicar**.

Configurar los valores del servidor SMTP

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

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

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

Pasos

- Vaya a **Configuración > Configuración de SMTP**. Aparecerá la página **Configuración de SMTP**.
- Seleccione **Usar servidor SMTP**.
- Escriba el nombre de host o la dirección IP y el número de puerto del servidor SMTP en los campos correspondientes.
- Si el servidor SMTP requiere autenticación para el envío de correos electrónicos, seleccione **Requiere autenticación**.
- Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
- Haga clic en **Aplicar**.

NOTA: SupportAssist Enterprise usa solo un método seguro para enviar notificaciones por correo electrónico.

Tipos de notificaciones por correo electrónico

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

Tabla 23. Tipos de notificaciones por correo electrónico

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
Correo electrónico de bienvenida y confirmación de registro	Después de que el registro de SupportAssist Enterprise se haya completado correctamente.	Servidor SupportAssist alojado por Dell EMC
Caso creado	Después de que se detecta un problema de hardware y se crea un caso de asistencia.	Servidor SupportAssist alojado por Dell EMC
No se puede crear un caso	Después de que se detecta un problema de hardware, pero que no puede crear un caso de asistencia debido a problemas técnicos.	Servidor SupportAssist alojado por Dell EMC
No se ha podido recopilar información del sistema	Después de que se crea automáticamente un caso de asistencia para un dispositivo, pero que SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema desde el dispositivo.	Servidor SupportAssist alojado por Dell EMC
No se pudo enviar la información del sistema recolectada a Dell EMC	Después de que se crea automáticamente un caso de soporte para un dispositivo, pero SupportAssist Enterprise no puede enviar la	Servidor SupportAssist alojado por Dell EMC

Tabla 23. Tipos de notificaciones por correo electrónico (continuación)

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
	información del sistema recolectada desde el dispositivo a Dell EMC.	
Notificación inactiva	Si SupportAssist Enterprise no supervisa ningún dispositivo y el dispositivo no se ha agregado en los últimos 30 días.	Servidor SupportAssist alojado por Dell EMC
Alerta de la prueba de conectividad	A las 11 p. m. cada día (fecha y hora como en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise). NOTA: La notificación de alerta de la prueba de conectividad se envía únicamente si se detecta un problema con la conectividad a recursos dependientes.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Modo de mantenimiento automático	Si una tormenta de alertas recibidas desde un dispositivo ha resultado en que SupportAssist Enterprise coloque el dispositivo automáticamente en modo de mantenimiento.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Alerta de estado del dispositivo	A las 11 p. m. cada día (fecha y hora como en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise). Si hay menos de 10 dispositivos con problemas, el correo electrónico incluye información detallada sobre los problemas y los posibles pasos para la resolución de problemas. Si hay más de 10 dispositivos con problemas, el correo electrónico solo incluye un resumen de los problemas. NOTA: La notificación de alerta del dispositivo se envía únicamente si se produce un problema (estado de error o aviso) con la instalación o configuración de los dispositivos.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Problema con el adaptador o recopilador remoto	<ul style="list-style-type: none"> En no más de 5 minutos después de que se detecta un problema de conectividad del adaptador o recopilador remoto Si el problema no se resuelve, se envía otra notificación por correo electrónico 6 horas después de que se haya enviado el primer correo electrónico. 	Aplicación SupportAssist Enterprise
Reanudación de las operaciones normales con el adaptador o el recopilador remoto	Si el problema se resuelve dentro de las 6 horas, después de que se haya detectado el problema.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Mensaje final en cuanto al problema no resuelto con el adaptador o el recopilador remoto	Si el problema no se resuelve dentro de las 6 horas, después de que se haya detectado el problema.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Resumen de validación del inventario	Después de que SupportAssist Enterprise ha completado la validación de las funcionalidades de soporte automatizadas en su inventario de dispositivos, la creación de casos de asistencia e incidentes y la recopilación de información del sistema.	Aplicación SupportAssist Enterprise

Tabla 23. Tipos de notificaciones por correo electrónico (continuación)

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
Alerta de los dispositivos en los grupos Almacenamiento provisional e Inactivo	Si SupportAssist Enterprise ha detectado que el monitoreo y las funcionalidades de creación automática de solicitudes de asistencia o incidentes se limitan a algunos de sus dispositivos.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Validación de la dirección del envío de piezas	Cuando SupportAssist Enterprise ha detectado un problema de hardware en uno de sus dispositivos y es necesario reemplazar una pieza para resolver el problema.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Confirmación de la dirección de envío de las piezas	Después de que la pieza de reemplazo está lista para enviarse.	Aplicación SupportAssist Enterprise

i **NOTA:** Las notificaciones por correo electrónico solo se pueden recibir si la opción **Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia** está seleccionada. Consulte [Configurar los valores de notificación de correo electrónico](#) en la página 106.

Configuración de los valores de recopilación

De manera predeterminada, cuando se completa el registro, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente la información del sistema de todos los dispositivos a intervalos periódicos. SupportAssist Enterprise también recopila automáticamente la información del sistema de un dispositivo cuando se crea un caso de asistencia debido a un problema con el dispositivo. Según sus preferencias, puede configurar los siguientes valores de recopilación:

- Deshabilitar la recopilación automática de la información del sistema de dispositivos cuando se crea o actualiza un caso de asistencia. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación automática de información del sistema al crear un caso](#).
- Deshabilite la recopilación periódica de la información del sistema de todos los dispositivos. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos](#).
- Deshabilite la recopilación de la información de identidad de todos los dispositivos. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad](#).
- Deshabilite la recopilación de la información sobre el software y el registro del sistema de todos los dispositivos. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información sobre el software y del registro del sistema](#).
- Habilitación y deshabilitación de la carga automática de recopilaciones. Consulte [Deshabilitar la carga automática de recopilaciones](#).

Temas:

- [Requisitos previos para la recopilación de información del sistema](#)
- [Habilitar o deshabilitar la recopilación automática de información del sistema al crear un caso](#)
- [Habilitar o deshabilitar recopilaciones de analítica](#)
- [Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos](#)
- [Habilitar y deshabilitar la recopilación de información de identidad](#)
- [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información del sistema](#)
- [Habilitación y deshabilitación de la carga automática de recopilaciones](#)
- [Habilitar o deshabilitar recopilaciones de analítica](#)

Requisitos previos para la recopilación de información del sistema

A continuación, se indican los requisitos previos de SupportAssist Enterprise para la recopilación de información del sistema:

- El sistema local (el servidor donde esté instalado SupportAssist Enterprise) debe tener suficiente espacio en la unidad de disco duro para guardar la información recopilada del sistema. Para obtener más información sobre los requisitos de espacio en el disco duro, consulte [Requisitos de hardware](#).
- Para recopilar la información del sistema de un dispositivo remoto, este debe ser accesible desde el sistema local. Si el dispositivo remoto está asociado con un recopilador remoto, el dispositivo remoto debe ser accesible desde el servidor donde está configurado el recopilador remoto.
- El sistema local y los dispositivos remotos (los dispositivos que haya agregado en SupportAssist Enterprise) deben cumplir los requisitos de puerto de red. Para obtener más información sobre los requisitos del puerto de red, consulte [Requisitos de red](#).
- Si ha añadido un servidor en SupportAssist Enterprise mediante la dirección IP o el nombre de host del sistema operativo (supervisión basada en agentes):
 - Preferentemente, el servidor debe tener instalado OpenManage Server Administrator (OMSA).
 - Si el servidor se está ejecutando en un sistema operativo Windows:
 - Las credenciales del dispositivo que ha introducido en SupportAssist Enterprise deben tener privilegios administrativos.
 - Las credenciales del dispositivo deben tener los privilegios que requiere la comunicación de Instrumental de administración de Windows (WMI). Para obtener más información sobre cómo garantizar la comunicación de WMI, consulte la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en msdn.microsoft.com.
 - Si el servidor se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
 - Las credenciales del dispositivo que ha introducido en SupportAssist Enterprise deben tener privilegios administrativos.

- Si ha introducido las credenciales de un usuario sudo, dicho usuario debe estar configurado para SupportAssist Enterprise. Para obtener más información sobre la configuración del usuario sudo, consulte [Configurar el acceso sudo para SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
- No se debe montar ningún recurso (recurso compartido de red, unidad o imagen ISO) en la carpeta /tmp.
- Si OMSA está instalado en el dispositivo, se deberá instalar la última versión de OpenSSL. Para obtener más información sobre OpenSSL, consulte la solución para la *vulnerabilidad de inserción de CCS OpenSSL (CVE-2014-0224)* disponible en el sitio web de asistencia del sistema operativo.

NOTA: Si el servidor que ha agregado para la supervisión basada en agentes no tiene OMSA instalado, las recopilaciones periódicas del dispositivo no incluirán información sobre el almacenamiento y el sistema.

- Si los servidores se han agregado a SupportAssist Enterprise utilizando la dirección IP de iDRAC (supervisión sin agente), las credenciales de iDRAC que se han introducido deben tener privilegios de administrador.
- El sistema local debe tener conexión a Internet para cargar la información del sistema recolectada a Dell EMC.
- Para recopilar la información del sistema solamente desde ESX y ESXi, asegúrese de que SFCBD y CIMOM están habilitados.
- Asegúrese de que la unidad de sistema del servidor remoto que ejecuta el sistema operativo Windows pueda accederse a desde el sistema en el que SupportAssist Enterprise está instalado.
- Si el dispositivo está asociado con un recopilador remoto, asegúrese de que la unidad de sistema del dispositivo sea accesible desde el recopilador remoto.

Habilitar o deshabilitar la recopilación automática de información del sistema al crear un caso

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

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

NOTA: Para recibir todos los beneficios de la oferta de mantenimiento, registros y asistencia del contrato de servicio ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center o ProSupport One for Data Center, la recopilación automática de la información del sistema debe estar habilitada.

Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En **Recopilar automáticamente la información sobre el estado del sistema**, dependiendo de sus necesidades, seleccione o desmarque la opción **Cuando se crea un nuevo caso de asistencia**.

NOTA: De manera predeterminada, la opción **Cuando se crea un nuevo caso de asistencia** está seleccionada.

3. Haga clic en **Aplicar**.

Habilitar o deshabilitar recopilaciones de analítica

Requisitos previos

- Debe haber registrado SupportAssist Enterprise.
- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila información analítica y se la envía a Dell EMC. Si es necesario, puede habilitar o deshabilitar la recopilación y carga automática de información de analítica. Para obtener más información sobre las recopilaciones de analítica, consulte [Visión general de recopilaciones de analítica](#) en la página 121.

Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.
2. En la sección **Recolectar datos para analítica automáticamente**, seleccione o borre **Cada x a la 1 a. m.**, donde x indica el día de la semana en que se realiza la recopilación.
3. Haga clic en **Aplicar**.

Habilitación o deshabilitación de la recopilación periódica de información del sistema de todos los dispositivos

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise inicia la recopilación de información del sistema desde todos los dispositivos supervisados a intervalos periódicos y la envía de manera segura a Dell EMC. La hora de inicio de la recopilación es a las 23:00 de un día de cada mes definido por el usuario. Si es necesario, puede habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de la información del sistema de todos los dispositivos supervisados en función de sus preferencias.

Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En **Recopilar información sobre el estado del sistema automáticamente**, seleccione o elimine la opción **A partir del día N de cada mes a las 11 p. m.**
3. Haga clic en **Aplicar**.

Habilitar y deshabilitar la recopilación de información de identidad

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

La información del sistema que recopila SupportAssist Enterprise incluye información de identidad (PII), como por ejemplo la instantánea completa de la configuración de sistemas de almacenamiento, hosts y dispositivos de red que pueden contener datos de identificación del host y de configuración de la red. En la mayoría de los casos, para poder diagnosticar problemas adecuadamente se necesita una parte o la totalidad de estos datos. Si la política de seguridad de la empresa restringe el envío de datos de identificación fuera de su red, puede configurar SupportAssist Enterprise para filtrarlos y evitar que se recolecten y se envíen a Dell EMC.

La siguiente información de identidad se puede filtrar al recopilar la información del sistema de un dispositivo:

- Nombre de host
- Dirección IP
- Máscara de subred

- Gateway predeterminada
- Dirección MAC
- Servidor DHCP
- Servidor DNS
- Procesos
- Variables del entorno
- Registro
- Registros
- Datos iSCSI
- Datos de Fibre Channel: el World Wide Name (WWN) de host y WWN de puerto

NOTA: Cuando la opción **Incluir la información de identificación en las recolecciones** no está seleccionada, algunos datos de la red de la empresa (incluido el registro del sistema) no se transmitirán a Dell EMC. Esta situación podría impedir que el soporte técnico resuelva problemas que puedan producirse en los dispositivos.

NOTA: Si los dispositivos están bajo un contrato de servicio ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center o ProSupport One for Data Center, cuando la opción **Incluir la información de identificación en los datos enviados a Dell** no esté seleccionada, no recibirá algunas informaciones de informes sobre los dispositivos.

Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.

Se muestra la página **Preferencias**.

2. Dependiendo de sus necesidades, en **Configuración de la información de identificación**, seleccione o anule la selección de la opción **Incluir los detalles de la identificación en la información que se envía a Dell**.

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

NOTA: Si desmarca la opción **Incluir los detalles de la identificación en la información que se envía a Dell**, la configuración para la recopilación de registros, datos de diagnóstico y datos de asistencia se deshabilita automáticamente. Por lo tanto, las recolecciones que se envían a Dell EMC desde sus dispositivos no incluyen determinadas categorías de datos.

NOTA: Si ha deshabilitado la recopilación de información de identidad de los dispositivos, la información de identidad, como el hostname, la dirección IP, etc., se reemplaza con valores convertidos en token en la información del sistema recopilada. Los valores convertidos en token se representan como TOKENn: por ejemplo, TOKEN0, TOKEN1 o TOKEN2.

3. Haga clic en **Aplicar**.

Habilitar o deshabilitar la recopilación de información del sistema

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

De manera predeterminada, la información del sistema que SupportAssist Enterprise recopila y envía a Dell EMC incluye la información del software y los registros del sistema. Si es necesario, puede configurar SupportAssist Enterprise para excluir la recopilación de la información del software y los registros del sistema de todos los dispositivos.

Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.

Se muestra la página **Preferencias**.

2. En **Configuración de los datos de recopilación**, seleccione o borre la selección de las opciones disponibles para cada tipo de dispositivo.

NOTA: Cuando selecciona el propósito de recopilación en Implementación, se recolectan los siguientes de manera predeterminada:

- Software y registros SMART del servidor/hipervisor
- Los registros de Fluid File System
- Registros de prueba de conectividad entre arreglos de PeerStorage (PS) / EqualLogic

NOTA: De manera predeterminada, todas las opciones de la **Configuración de los datos de recopilación** se encuentran seleccionadas.

NOTA: Para obtener información acerca de los registros que recolecta SupportAssist Enterprise, consulte el documento *Elementos que se pueden informar de la versión 2.0.60* de SupportAssist Enterprise en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

3. Haga clic en **Aplicar**.

Habilitación y deshabilitación de la carga automática de recopilaciones

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recolecta la información del estado del sistema de los dispositivos y la envía a Dell EMC. Si es necesario, puede deshabilitar la carga automática de las recopilaciones.

NOTA: La configuración carga automática no es aplicable para varias recopilaciones de dispositivos.

Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En **Cargar automáticamente**, en función de sus necesidades, seleccione o anule la selección de la opción **Información de estado del sistema recopilada de dispositivos para Dell**.
3. Haga clic en **Aplicar**.

Habilitar o deshabilitar recopilaciones de analítica

Requisitos previos

- Debe haber registrado SupportAssist Enterprise.
- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila información analítica y se la envía a Dell EMC. Si es necesario, puede habilitar o deshabilitar la recopilación y carga automática de información de analítica. Para obtener más información sobre las recopilaciones de analítica, consulte [Visión general de recopilaciones de analítica](#) en la página 121.

Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.
2. En la sección **Recolectar datos para analítica automáticamente**, seleccione o borre **Cada x a la 1 a. m.**, donde x indica el día de la semana en que se realiza la recopilación.
3. Haga clic en **Aplicar**.

Visualización de recopilaciones

SupportAssist Enterprise recolecta información del sistema desde cada dispositivo que ha agregado y envía la información de forma segura a Dell EMC. Normalmente, la información del sistema se recopila de la siguiente manera:

- Periódicamente: a intervalos regulares, en función de la fecha de inicio de la recopilación predefinida que se especifique en la página **Preferencias**.
- Al crear casos: cuando se crea un caso de asistencia para resolver un problema que SupportAssist Enterprise ha identificado.
- Manualmente (a petición): si lo solicita el servicio de soporte técnico, puede iniciar la recopilación de información del sistema de uno o más dispositivos en cualquier momento.

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

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

La información del sistema recopilada se guarda en el servidor que aloja la aplicación que ejecuta la tarea de recopilación. Las tareas de recopilaciones ejecutadas por SupportAssist Enterprise se guardan en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise. Las tareas de recopilación ejecutadas por un recopilador remoto se guardan en el servidor donde esté configurado el recopilador remoto. Puede acceder a las recopilaciones ejecutadas por SupportAssist Enterprise desde la página **Dispositivos** o **Recopilaciones**. La información del sistema que se encuentra disponible en una recopilación se muestra en el **Visor de configuración**, que está disponible en SupportAssist Enterprise.

NOTA: Las recopilaciones que se han realizado por un recopilador remoto no se pueden ver en SupportAssist Enterprise. Para obtener información sobre la visualización de esas recopilaciones, consulte [Visualización de las recopilaciones de dispositivos asociados a un recopilador remoto](#).

NOTA: Solo puede ver las últimas 5 recopilaciones de información del sistema a través del **Visor de configuración**. Las recopilaciones de información del sistema que tengan 30 días o más y las recopilaciones que sean más antiguas que las últimas 5 recopilaciones dentro de los últimos 30 días se purgan automáticamente. La tarea de purga de recopilaciones se ejecuta automáticamente todos los días a las 10 p. m. (la hora del servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise).

NOTA: El **Visor de configuración** no es compatible con la visualización de la información del sistema recopilada a partir de los dispositivos de almacenamiento con Fluid File System (FluidFS).

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

NOTA: La pestaña Recopilaciones muestra información del sistema recolectada durante los últimos 7 días. Para ver las recopilaciones que tienen más de 7 días, use el filtro de fecha para mostrar la lista de recopilaciones.

NOTA: No puede ver las recopilaciones periódicas que se recopilan desde un servidor.

Temas:

- [Ver una recopilación desde la página Dispositivos](#)
- [Ver una recopilación desde la página Recopilaciones](#)
- [Delimitar las recopilaciones por rango de fechas](#)
- [Visor de configuración](#)
- [Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores](#)
- [Descargar y ver una recopilación de varios dispositivos](#)
- [Visión general de recopilaciones de analítica](#)

Ver una recopilación desde la página Dispositivos

Sobre esta tarea

El panel de descripción general del dispositivo detalla las recopilaciones que se han realizado en un dispositivo específico. Puede seleccionar cualquier recopilación que desee ver en la lista de recopilaciones.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo del que desea ver las recopilaciones.
El panel de visión general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
El campo **Recopilaciones** muestra **No hay recopilaciones** en los siguientes casos:
 - No se han realizado recopilaciones desde el dispositivo
 - El dispositivo está asociado con un recopilador remoto
3. Desde la lista **Recopilaciones**, seleccione una fecha y hora de recopilación.
Si el dispositivo es un servidor, el **Visor de configuración** se muestra en una nueva ventana del navegador web. Para el resto de tipos de dispositivos y recopilaciones de varios dispositivos, se le pedirá que guarde la recopilación como un archivo `.zip`. Para ver la recopilación descargada, extraiga el archivo `.zip` y haga clic en el archivo `index.html`.


Ver una recopilación desde la página Recopilaciones

Sobre esta tarea

La página **Recopilaciones** enumera todas las recopilaciones que se han realizado correctamente. Puede seleccionar cualquier recopilación que desee ver en la lista de recopilaciones. También puede identificar si la recopilación es una recopilación de uno o varios dispositivos en función del nombre de la recopilación.

- Las recopilaciones de un único dispositivo se denominan con el siguiente formato: `device name (collection type)`. Si el nombre de dispositivo no está disponible, el nombre de la recopilación contiene la dirección IP o el nombre de host del dispositivo.
- Las recopilaciones de varios dispositivos se denominan con el siguiente formato: `SA_yyyy_mm_ddThh_ss_collection name`

Pasos

1. Vaya a **Recopilaciones** > **Ver recopilaciones**.
Se muestra la página **Recopilaciones**.
2. Seleccione la recopilación que desee ver.
Aparece el panel de descripción general de recopilaciones.
 **NOTA:** La opción **Ver recopilación** o **Descargar recopilación** está desactivada si la recopilación la realizó un recopilador remoto.
3. Haga clic en **Ver** (para recopilaciones de servidor) o **Descargar** (para el resto de tipos de dispositivos y recopilaciones de varios dispositivos).
Si la recopilación es de un servidor, el **Visor de configuración** se muestra en una nueva ventana del navegador web. Para recopilaciones de todos los demás tipos de dispositivos y recopilaciones de varios dispositivos, descargue y guarde la recopilación como un archivo `.zip`. Para ver la recopilación descargada, extraiga el archivo `.zip` y haga clic en el archivo `index.html`.

Delimitar las recopilaciones por rango de fechas

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Pasos

1. Vaya a **Recopilaciones** > **Ver recopilaciones**.
Se muestra la página **Recopilaciones**.

2. En el filtro **Rango de fechas**, seleccione las fechas de inicio y finalización y, a continuación, haga clic en **Aplicar**. Se mostrarán las recopilaciones en el rango de fechas seleccionado.

Visor de configuración

El **Visor de configuración** le permite ver la información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise desde sus dispositivos. El **Visor de configuración** muestra la información en un formato con pestañas. La información del sistema recopilada se muestra en el **Visor de configuración** bajo distintas categorías y subcategorías.

Además, el **Visor de configuración** muestra la categoría **Resumen**. Puede seleccionar la categoría **Resumen** para ver lo siguiente:

- La configuración de la recopilación de información del sistema en SupportAssist Enterprise en el momento de la recopilación
- Resumen de los errores que se han detectado en la información de sistema recopilada
- Breve información sobre el dispositivo

El **Visor de configuración** consta de lo siguiente:

- Panel superior: muestra diversas categorías y subcategorías de datos de la recopilación en un formato de menú. Puede mover el puntero del mouse por el menú para ver las subcategorías. Puede hacer clic en **Expandir todo** o **Contraer todo** para expandir o contraer rápidamente todas las categorías. Además, el panel superior también muestra la pestaña **Contactos** y la pestaña **Estado de la sección**.
 - **Contactos**: muestra los detalles del caso, la información del cliente que usted proporcionó al registrar SupportAssist Enterprise, los detalles de la recopilación, así como la información de la aplicación. La pestaña **Contactos** es la pestaña predeterminada.
 - **Estado de la sección**: muestra una descripción general de la información de una recopilación a nivel de sección. Esta pestaña muestra el estado y la descripción de cada sección de la recopilación. El número de elementos que se muestran en **Estado de la sección** depende de la configuración del dispositivo. La sección **Estado de la sección** también muestra el conteo y el estado de la recopilación. Los estados disponibles son los siguientes:
 - **Exitosos**
 - **Fallados**
 - **Advertencia**
- Panel inferior: muestra los detalles de la recopilación. El panel inferior también muestra la información disponible para la categoría o subcategoría que está seleccionada en el panel superior. Para ver más detalles de la recopilación, haga clic en una de las subcategorías. Al hacer clic en una categoría, la categoría se expande, lo que le permite ver las subcategorías correspondientes. Este panel inferior también incluye una ruta de navegación, donde puede hacer clic para navegar hacia atrás en la ruta actual.

En función de los tipos de dispositivos desde los que se ha realizado la recopilación, el visor de configuraciones de varios dispositivos puede mostrar las siguientes pestañas:

- **Servidor**: si la recopilación incluye información del sistema de un servidor
- **Almacenamiento**: si la recopilación incluye información del sistema de un dispositivo de almacenamiento
- **Redes**: si la recopilación incluye información del sistema de un dispositivo de red
- **Chasis**: si la recopilación incluye información del sistema de un chasis
- **Software**: si la recopilación incluye información del sistema de un software.
- **Máquina virtual**: si la recopilación incluye información del sistema de una máquina virtual.

NOTA: Si ha deshabilitado la recopilación de información de identidad de los dispositivos, la información de identidad, como el hostname, la dirección IP, etc., se reemplaza con valores convertidos en token en la información del sistema recopilada. Los valores convertidos en token se representan como TOKEN*n*: por ejemplo, TOKEN0, TOKEN1 o TOKEN2.

NOTA: Para obtener una lista de elementos que se pueden informar en las recolecciones de un servidor, consulte [Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores](#) en la página 118.

NOTA: El **Visor de configuración** no es compatible con la visualización de la información del sistema recopilada a partir de los dispositivos de almacenamiento con Fluid File System (FluidFS).

Tipos de registro

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

Tipos de registro

Descripción

Registros estructurados

Contienen registros de la aplicación, de Embedded Server Management (ESM), inteligentes y de eventos. Cuando hace clic en la categoría **Registros estructurados**, en el visor de configuración se muestra la lista de registros estructurados disponibles. Puede hacer clic en cualquiera de los registros estructurados enumerados para ver los detalles del registro en una nueva ventana del explorador web.

Registros no estructurados

Contienen una instantánea de los archivos del sistema como, por ejemplo, los registros de Remote Access Controller (RAC), los registros de eventos de Windows, y otros registros. Cuando hace clic en la categoría **Registros no estructurados**, en el visor de configuración se muestra la lista de registros no estructurados disponibles.

NOTA: Los registros no estructurados no se pueden ver en el visor de configuración. Solo puede guardar los registros no estructurados y ver los detalles del registro con la aplicación correspondiente.

Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores

Los elementos notificados en la información del sistema recopilada de los servidores pueden variar en función de los siguientes factores:

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

La siguiente tabla ofrece un resumen de los elementos notificados en la información del sistema recopilada en una recopilación periódica de los servidores.

NOTA: La información del sistema de las recopilaciones realizadas para la creación de un caso de asistencia y las recopilaciones iniciadas manualmente es más detallada que la información del sistema recopilada en las recopilaciones periódicas. Para obtener una lista completa de los elementos que recolecta SupportAssist Enterprise, consulte el documento *Elementos que se pueden informar de la versión de SupportAssist Enterprise 2.0.60* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

NOTA: La información del sistema recolectada periódicamente permite a Dell EMC proporcionarle información valiosa sobre la configuración del entorno de su empresa según su mantenimiento, con recomendaciones proactivas de firmware y otros informes.

Tabla 24. Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores

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

Tabla 24. Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores (continuación)

Elementos notificados	Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como Servidor/Hipervisor		Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como iDRAC
	OMSA está instalado en el dispositivo	OMSA no está instalado en el dispositivo remoto	
Gabinete	✓	✗	✓
Disco de arreglo	✓	✗	✓
Conmutador de intrusión	✓	✗	✓
Registro de hardware	✓	✗	✓
Chasis principal	✓	✗	✓
Información adicional	✓	✗	✓
Información del gabinete modular	✓	✗	✓
Firmware	✓	✗	✓
Procesador	✓	✗	✓
Ventilador	✓	✗	✓
Redundancia de ventiladores	✓	✗	✓
Temperatura	✓	✗	✓
Voltaje	✓	✗	✓
Fuente de alimentación	✓	✗	✓
Redundancia del suministro de energía	✓	✗	✓
Red	✓	✗	✓
Dirección IPv4	✓	✗	✗
Dirección IPv6	✓	✗	✗
Interfaz de equipos de red	✓	✗	✗
Miembro de la interfaz	✓	✗	✗
Dispositivo de acceso remoto	✓	✗	✓
Información de DRAC	✓	✗	✗
Configuración de la comunicación en serie en la LAN	✓	✗	✓

Tabla 24. Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores (continuación)

Elementos notificados	Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como Servidor/Hipervisor		Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como iDRAC
	OMSA está instalado en el dispositivo	OMSA no está instalado en el dispositivo remoto	
Detalle de IPv6	✓	✗	✗
Configuración de usuario	✓	✗	✓
Información para el usuario	✓	✗	✓
Privilegio de usuario de la iDRAC	✓	✗	✓
Privilegio de usuario del DRAC	✓	✗	✗
Configuración del puerto serie	✓	✗	✓
Configuración de la NIC	✓	✗	✓
Detalles del componente	✓	✗	✓
Registro TTY de la controladora	✓	✗	✓
Sistema operativo	✓	✓	✗

NOTA: En una recopilación de una iDRAC, el registro TTY de la controladora solo está disponible si la versión de firmware de la iDRAC que está instalada en el servidor es 2.00.00.00 o superior.

Descargar y ver una recopilación de varios dispositivos

Sobre esta tarea

También puede ver la información del sistema disponible en las distintas recopilaciones de dispositivos que ha llevado a cabo. Para ver una recopilación de varios dispositivos, deberá descargarla y abrirla utilizando un navegador web.

Pasos

- Vaya a **Recopilaciones > Ver recopilaciones**.
Se muestra la página **Recopilaciones**.
- Seleccione la recopilación de varios dispositivos que desee ver.
Aparece el panel de descripción general de recopilaciones.
- Haga clic en **Descargar recopilación**.
Se le solicitará que abra o guarde el archivo de recopilación.
- Guarde el archivo de recopilación.
- Extraiga el archivo .zip de recopilación de varios dispositivos.
- Abra la carpeta en la que haya extraído el archivo de recopilación.
- Haga doble clic en el archivo `index.html`.
El visor de configuraciones de varios dispositivos se abre en una nueva ventana del navegador web. Puede ver la información del sistema recopilada desde cada dispositivo accediendo al menú del tipo de dispositivo.

Visión general de recopilaciones de analítica

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila información de almacenamiento y registros de SMART de iDRAC automáticamente todas las semanas, a la 1 a. m., para analítica. Para obtener la lista de atributos recopilados, consulte *Elementos informables de SupportAssist Enterprise versión 2.0.60* disponibles en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

SupportAssist Enterprise recopila la información analítica de una iDRAC solo si ocurre lo siguiente:

- Ha registrado SupportAssist Enterprise.
- La versión de iDRAC es 9 o una posterior.
- La versión del firmware instalada en iDRAC es 4.00.00.00 o una posterior.
- Hay unidades con capacidad para SMART instaladas.
- Hay una licencia de centro de datos activa disponible.

Las recopilaciones que se ejecutan durante los últimos 90 días se muestran en la página **Recopilaciones de analítica**. Después de 90 días, las recopilaciones se purgan automáticamente.

Descargar recopilación de analítica

Requisitos previos

- Debe haber registrado SupportAssist Enterprise.
- Debe tener habilitada la recopilación de analítica en la página **Preferencias**. Consulte [Habilitar o deshabilitar recopilaciones de analítica](#) en la página 111.

Sobre esta tarea

En la página **Recopilaciones de analítica**, se muestran las recopilaciones consolidadas que se realizaron desde todas las iDRAC en un día específico durante los últimos 90 días. Puede descargar las recopilaciones que se ejecutaron correctamente durante los últimos 90 días. Después de 90 días, las recopilaciones se purgan automáticamente.

Pasos

1. Vaya a **Recopilaciones** > **Ver recopilaciones de analítica**. Aparece la página **Recopilaciones de analítica**.
2. En la columna **Descarga de archivo**, haga clic en el enlace necesario.

Resultados

La recopilación se descarga como un archivo ZIP en el sistema local.

Uso de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema

SupportAssist Enterprise automatiza la recopilación de la información del sistema de sus dispositivos de forma periódica y cuando se crean casos. De ser necesario, también puede iniciar manualmente la recopilación y la carga de información del sistema a Dell EMC en cualquier momento. Puede elegir si iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo o desde varios dispositivos.

NOTA: Para obtener más información sobre los dispositivos desde los que SupportAssist Enterprise puede recolectar y enviar información del sistema al back-end, consulte la *Matriz de soporte de la versión de SupportAssist Enterprise 2.0.60* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Temas:

- [Configurar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema](#)
- [Iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo](#)
- [Iniciar la recopilación de información del sistema de varios dispositivos](#)
- [Cargar una recopilación](#)
- [Cargar una recopilación de un sitio desconectado](#)

Configurar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema

Sobre esta tarea

La instalación de SupportAssist Enterprise le permite utilizar SupportAssist Enterprise para recolectar y enviar información del sistema a Dell EMC desde el sistema local. Para utilizar SupportAssist Enterprise para recolectar y enviar información del sistema a Dell EMC desde dispositivos remotos, debe agregar cada dispositivo remoto en SupportAssist Enterprise.

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

Pasos

1. Instale SupportAssist Enterprise. Consulte [Instalar SupportAssist Enterprise](#).
 2. (Opcional) Registrar SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#). SupportAssist Enterprise ahora está listo para recopilar información del sistema desde el sistema local.
 3. Agregue cada dispositivo remoto en SupportAssist Enterprise. Consulte [Cómo agregar dispositivos](#).
- NOTA:** La información del sistema recopilada a partir de los servidores que ejecutan OMSA contiene información para la solución de problemas adicionales que puede no estar disponibles en los datos recopilados a partir de los servidores que no ejecutan OMSA. Por lo tanto, Dell EMC recomienda que instale OMSA en los servidores que agregó en SupportAssist Enterprise.

SupportAssist Enterprise ahora está listo para recopilar información del sistema desde dispositivos remotos.

Iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo

Requisitos previos



- Asegúrese de que ha completado el ajuste de SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema](#) en la página 122.
- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.


Sobre esta tarea


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

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el sistema local o un dispositivo remoto de los que desea recopilar información del sistema.
El enlace **Iniciar recopilación** está habilitado.
3. Haga clic en **Iniciar recopilación**.
En la columna **Dirección IP/nombre**, en la página **Dispositivos**, se muestra una barra de progreso y un mensaje que indica el estado de la recopilación y la carga de la información del sistema a Dell EMC.

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

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

 **NOTA:** Si no se completa el registro, la recopilación no se envía automáticamente a Dell EMC. Sin embargo, puede ir a la página **Recopilaciones** e iniciar manualmente la carga.

Iniciar la recopilación de información del sistema de varios dispositivos

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

Puede utilizar SupportAssist Enterprise para crear y cargar un paquete de recopilaciones que contiene la información del sistema recopilada desde varios dispositivos.

 **NOTA:** Solo se recopila información del sistema de dispositivos que no están presentes en el grupo **Provisional**.

Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione los dispositivos de los que desea recopilar información del sistema.
El enlace **Iniciar recopilación** se deshabilita al seleccionar más de un dispositivo.

- De la lista **Propósito de la recopilación**, seleccione un motivo para la recopilación.
El enlace **Iniciar recopilación** está habilitado.
- Haga clic en **Iniciar recopilación**.
Aparece la ventana **Recopilación de varios dispositivos**.
- (Opcional) Escriba un nombre para el paquete de recopilaciones, el número de caso de soporte y la dirección de correo electrónico del contacto de soporte técnico.
- Si desea que SupportAssist Enterprise cargue el paquete de recopilaciones a Dell EMC, asegúrese de que esté seleccionada la opción **Cargar recopilación**.
 - NOTA:** Si desmarca la opción **Cargar recopilación**, el paquete de recopilaciones se guarda, aunque no se carga en Dell EMC.
Puede cargar el paquete de recopilaciones más adelante desde la página **Recopilaciones**.
- Haga clic en **Aceptar**.
El estado del progreso de la recopilación aparece en el panel **Recopilación de varios dispositivos** en la página **Dispositivos**. Si la recopilación se completa correctamente, la página **Recopilaciones** muestra los detalles de la recopilación. También puede descargar la recopilación de varios dispositivos de la página **Recopilaciones**. Para obtener información acerca de cómo ver una recopilación de varios dispositivos, consulte [Descargar y ver una recopilación de varios dispositivos](#) en la página 120.
 - NOTA:** Para cancelar la recopilación de múltiples dispositivos, haga clic en **Cancelar**, en el panel **Recopilación de varios dispositivos**.
 - NOTA:** La casilla de verificación que se utiliza para seleccionar los dispositivos permanecerá desactivada hasta que se complete la recopilación de varios dispositivos. Por lo tanto, no podrá iniciar ninguna otra tarea en los dispositivos hasta que la recopilación de varios dispositivos haya finalizado.
 - NOTA:** Si no se completa el registro, la recopilación no se envía automáticamente a Dell EMC. Sin embargo, puede ir a la página **Recopilaciones** e iniciar manualmente la carga.
 - NOTA:** Cuando se recopila información del sistema de varios dispositivos, si los dispositivos que ha seleccionado están asociados a varios recopiladores remotos, cada recopilador remoto genera un paquete de recopilaciones independiente.

Cargar una recopilación

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

Puede utilizar la opción **Cargar** disponible en la página **Recolecciones** para cargar recolecciones a Dell EMC. Puede elegir la carga de una recopilación en los casos siguientes:

- La recopilación de información del sistema se ha realizado correctamente, pero la carga de la recopilación no ha podido completarse.
- Durante el inicio de una recopilación de varios dispositivos, puede elegir no cargar la recopilación de varios dispositivos a Dell EMC. Estas recopilaciones muestran el estado `Never Uploaded` en la página **Recopilaciones**.
- Desea cargar una recopilación a Dell EMC nuevamente.

NOTA: La carga manual no es compatible con las recopilaciones que se hayan realizado por un recopilador remoto.

Pasos

- Vaya a **Recopilaciones > Ver recopilaciones**.
Se muestra la página **Recopilaciones**.
- Seleccione las recopilaciones que desee cargar y haga clic en **Cargar**.

NOTA: El tamaño total del fichero de todas las recopilaciones seleccionadas debe ser inferior a 5 GB.


La columna **Estado de carga** muestra el estado de la carga.

Cargar una recopilación de un sitio desconectado

Sobre esta tarea

Cuando la conexión a Internet está disponible, SupportAssist Enterprise recolecta y envía información del sistema automáticamente desde sus dispositivos a Dell EMC. Si el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise o el servidor donde está configurado el recopilador remoto no tiene conexión a Internet, puede elegir cargar las recolecciones a Dell EMC manualmente.

Pasos

1. Realice una recopilación desde el dispositivo. Consulte [Iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo](#).
2. Si la recopilación la realizó SupportAssist Enterprise:
 - Únicamente para las recopilaciones de dispositivos múltiples, almacenamiento, redes: en la página **Recopilaciones**, seleccione la recopilación y, en el panel de descripción general de la recopilación, haga clic en **Descargar archivo**.
 - Para otras recopilaciones de dispositivos, según el sistema operativo, puede acceder al archivo de recopilación .zip en la siguiente ubicación:
 - Windows: <unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>: \Archivos de programa\Dell\SupportAssist\informes
 - Linux: /opt/dell/supportassist/secuencia de comandos/informes
 - Si la recopilación la realizó un recopilador remoto, inicie sesión en el servidor donde esté instalado el recopilador remoto. Según el sistema operativo, puede acceder al archivo .zip de recopilación en la siguiente ubicación:
 - Windows: <unidad del sistema del sistema remoto>: \Archivos de programa\Dell\SupportAssist\informes
 - Linux: /opt/dell/supportassist/secuencia de comandos/informes
3. Copie y pegue el archivo .zip de la recopilación a otro sistema que disponga de conexión a Internet.
4. Vaya a <https://techdirect.dell.com/fileUpload/>
Se muestra la página **Carga de archivo del servicio de soporte técnico de Dell EMC**.
5. Escriba la etiqueta de servicio del dispositivo.
6. Escriba el nombre de su empresa, el nombre de contacto, el número de solicitud de servicio, la dirección de correo electrónico, la dirección de correo electrónico de contacto de Dell EMC y la dirección en los campos adecuados.
 **NOTA:** Si no tiene un número de solicitud de servicio, póngase en contacto con el servicio de soporte técnico para abrir una solicitud de servicio.
7. Haga clic en **Elegir archivo** y examine para seleccionar el archivo .zip de la recopilación.
8. Haga clic en **Enviar**.

Acerca del modo de mantenimiento

La funcionalidad de modo de mantenimiento suspende la capacidad de creación automática de casos y el procesamiento de alertas de SupportAssist Enterprise, con lo cual se evita la creación de casos de asistencia innecesarios durante una tormenta de alertas o una actividad de mantenimiento planificada. Si una tormenta de alerta se recibe de un dispositivo supervisado, SupportAssist Enterprise coloca automáticamente el dispositivo en modo de mantenimiento. También puede habilitar manualmente la funcionalidad de modo de mantenimiento antes de una actividad de mantenimiento planificada para suspender temporalmente la capacidad de creación automática de casos. En las secciones siguientes se proporciona más información sobre la funcionalidad de modo de mantenimiento.


Modo de mantenimiento a nivel global

El modo de mantenimiento a nivel global coloca todos los dispositivos supervisados en modo de mantenimiento, lo que suspende la creación automática de casos y el procesamiento de alertas para todos los dispositivos. Mientras se encuentra en modo de mantenimiento a nivel global, SupportAssist Enterprise muestra una casilla de **Modo de mantenimiento** en amarillo en la parte superior de la página. Puede habilitar el modo de mantenimiento a nivel global para evitar la creación de casos de asistencia innecesarios para todos los dispositivos durante el tiempo de inactividad o una actividad de mantenimiento rutinario. Para obtener instrucciones para habilitar el modo de mantenimiento a nivel global, consulte [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel global](#).


Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo

El modo de mantenimiento a nivel de dispositivo suspende la creación automática de casos y el procesamiento de alertas para un dispositivo específico. Para todos los demás dispositivos supervisados, SupportAssist Enterprise continúa procesando las alertas y creando casos de asistencia, si las alertas son válidas para la creación de casos. El modo de mantenimiento a nivel del dispositivo se implementa como se indica a continuación:

- **Modo de mantenimiento a nivel de dispositivo automatizado:** de manera predeterminada, si SupportAssist Enterprise recibe 10 o más alertas de hardware válidas en una hora a partir de un dispositivo específico, SupportAssist Enterprise coloca automáticamente ese dispositivo en modo de mantenimiento. El dispositivo permanece en modo de mantenimiento durante 30 minutos, lo que le permite resolver el problema sin crear casos de asistencia adicionales para el dispositivo. También se envía una notificación por correo

electrónico a los contactos principales y secundarios, y el dispositivo muestra el icono de modo de mantenimiento  en la página **Dispositivos**. Tras 30 minutos, el dispositivo se elimina automáticamente del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist Enterprise reanude el procesamiento normal de alertas del dispositivo. Si es necesario, puede mantener el dispositivo en modo de mantenimiento hasta que solucione el problema habilitando manualmente dicho modo. También puede eliminar un dispositivo de modo de mantenimiento automático antes de un período de 30 minutos. Para obtener instrucciones para habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo, consulte [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel del dispositivo](#).

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

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

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

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

Temas:

- [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel global](#)

- [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo](#)

Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel global

Habilitar el modo de mantenimiento a nivel global suspende la funcionalidad de creación automática de casos para todos los dispositivos.

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En **Modo de mantenimiento**, dependiendo de sus necesidades, seleccione o deseleccione la opción **Suspender actividad de generación de casos temporalmente (por ejemplo, para tiempos de inactividad, solución de problemas externa, etc.)**.
3. Haga clic en **Aplicar**.
Aparece la ventana **Guardar datos de preferencias**. Si ha activado el modo de mantenimiento, se mostrará un cartel de **Modo de mantenimiento** en la parte superior de la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise. Una vez que se habilita el modo de mantenimiento a nivel global, SupportAssist Enterprise se mantiene en ese estado hasta que desmarque la opción como en el paso 2.

Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo

Requisitos previos


Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

Si tiene una actividad de mantenimiento planificada para un dispositivo específico y no quiere que SupportAssist Enterprise procese alertas de ese dispositivo, se puede colocar el dispositivo en modo de mantenimiento. Después de haber finalizado la actividad de mantenimiento, puede eliminar el dispositivo del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist Enterprise procese alertas desde el dispositivo con normalidad.

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo en la página **Dispositivos**.
El panel de visión general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
3. En la lista **Tareas**, en **Modo de mantenimiento**, seleccione **Habilitar** o **Deshabilitar** en función de sus requisitos.

Si se activa el modo de mantenimiento para un dispositivo específico, el icono de modo de mantenimiento  se muestra con el nombre del dispositivo en la página **Dispositivos**. Si deshabilita el modo de mantenimiento para un dispositivo, el icono de modo de mantenimiento se elimina del nombre del dispositivo.

Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise

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

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

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

Tabla 25. Grupos de usuarios del sistema operativo que se agregan a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise

Sistema operativo donde está instalado SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
Microsoft Windows	Administradores locales	Usuarios
Controlador de dominio de Windows	Administradores de dominio	Usuarios de dominio
Linux	grupo root	grupo users

Si tiene privilegios de administrador (Windows) o privilegios raíz (Linux) en el sistema, puede agregar cuentas de usuario al grupo de usuarios de SupportAssist Enterprise que corresponda en función de sus requisitos. Los usuarios que son miembros de los grupos de usuarios del sistema operativo en el que está instalado SupportAssist Enterprise tienen los siguientes privilegios en SupportAssist Enterprise:

- Si SupportAssist Enterprise está instalado en Windows:
 - Los usuarios que son miembros del grupo **Administradores** tienen privilegios elevados o administrativos en SupportAssist Enterprise.
 - Los usuarios que son miembros del grupo **Usuarios** tienen privilegios normales en SupportAssist Enterprise.
- Si SupportAssist Enterprise está instalado en Linux:
 - Los usuarios que son miembros del grupo **root** tienen privilegios elevados o administrativos en SupportAssist Enterprise.
 - Los usuarios que son miembros del grupo **users** tienen privilegios normales en SupportAssist Enterprise.

Temas:

- [Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise](#)
- [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#)
- [Agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise: Windows](#)
- [Agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise: Linux](#)

Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise

La siguiente tabla proporciona una lista de las funciones que pueden realizar los usuarios de SupportAssist Enterprise según sus privilegios.

Tabla 26. Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise

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

Tabla 26. Funciones y privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise (continuación)

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

Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios

Sobre esta tarea

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

- Si SupportAssist Enterprise está instalado en Windows, puede conceder privilegios elevados o administrativos a través de uno de los siguientes métodos:
 - Agregue el usuario al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**. Consulte [Agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise \(Windows\)](#).
 - Agregue el usuario al grupo de usuarios **Administradores** de Windows.
- Si SupportAssist Enterprise está instalado en Linux, puede conceder privilegios elevados o administrativos a través de uno de los siguientes métodos:
 - Agregue el usuario al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**. Consulte [Agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - Agregue el usuario al grupo **raíz** de Linux.

Agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise: Windows

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado con privilegios de administrador.

Pasos

1. Abra la ventana de petición de comandos.
2. Para agregar una cuenta de usuario existente a un grupo de usuarios de SupportAssist Enterprise, utilice la siguiente sintaxis: `net localgroup SupportAssist_Enterprise_user_group_name user_name`.
Por ejemplo:
 - Para agregar una cuenta de usuario existente (por ejemplo, Usuario1) al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**, escriba `net localgroup SupportAssistAdmins User1` y pulse Intro.
 - Para agregar una cuenta de usuario existente (por ejemplo, Usuario2) al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**, escriba `net localgroup SupportAssistUsers User2` y pulse Intro.

Agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise: Linux

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado con privilegios de raíz.

Pasos

1. Abra la ventana de terminal.
2. Para crear una nueva cuenta de usuario y agregar la cuenta de usuario a un grupo de usuarios de SupportAssist Enterprise, utilice la siguiente sintaxis:

```
useradd -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name
```

Por ejemplo:

- Para crear una nueva cuenta de usuario (por ejemplo, Usuario1) y agregarlo al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**, escriba `useradd -G Supportassistadmins User1` y pulse Intro.
- Para crear una nueva cuenta de usuario (por ejemplo, Usuario2) y agregarlo al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**, escriba `useradd -G Supportassistusers User2` y pulse Intro.

3. Para agregar una cuenta de usuario existente a un grupo de usuarios de SupportAssist Enterprise, utilice la siguiente sintaxis:

```
usermod -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name
```

Por ejemplo:

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

Configuración manual de los ajustes de SNMP

La configuración de los valores de SNMP (destino de alertas) de un dispositivo garantiza la recepción de las alertas del dispositivo por parte de SupportAssist Enterprise. SupportAssist Enterprise puede configurar automáticamente los ajustes de SNMP de los servidores Dell EMC. Para los dispositivos de almacenamiento, redes y chasis de Dell EMC, debe configurar los ajustes de SNMP manualmente.

Para obtener información sobre la configuración de destinos de alerta para el chasis PowerEdge M1000E, PowerEdge VRTX y PowerEdge FX2, consulte <https://www.dell.com/cmmanuals>. Para obtener información sobre cómo configurar el destino de alertas para el chasis PowerEdge MX7000, consulte <https://www.dell.com/openmanagemanuals> y haga clic en **Dell OpenManage Enterprise**.

Temas:

- [Configurar manualmente el destino de alertas de un servidor](#)
- [Configurar manualmente el destino de las alertas de iDRAC mediante la interfaz web](#)
- [Configurar manualmente el destino de alerta de un dispositivo de red](#)

Configurar manualmente el destino de alertas de un servidor

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

- Ejecutar un archivo de secuencias de comandos: la carpeta de instalación de SupportAssist Enterprise incluye dos archivos de secuencias de comandos (uno para Microsoft Windows y otro para Linux) que puede utilizar para configurar el destino de las alertas de un servidor.
- Configurar manualmente los valores de SNMP: puede configurar los valores al acceder al servicio de capturas SNMP.

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

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

Requisitos previos

- Microsoft Windows PowerShell versión 1.0 o posterior debe estar instalada en el dispositivo.
- **NOTA:** El archivo de secuencia de comandos es compatible solo con Windows PowerShell. No es compatible con Windows PowerShell (x86), Windows PowerShell ISE o Windows PowerShell ISE (x86).
- Asegúrese de tener derechos de administrador en el dispositivo para ejecutar el archivo de secuencia de comandos de PowerShell.
- Asegúrese de tener permisos de escritura en la unidad C : \ del dispositivo.
- Si el sistema está ejecutando Windows 2003, asegúrese de que el servicio SNMP esté instalado. En todos los demás sistemas operativos compatibles, el archivo de secuencia de comandos instala el servicio SNMP en caso de que aún no lo esté.

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

- Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard, Enterprise y Datacenter
- Windows Server 2012 R2 Standard y Datacenter
- Windows Server 2012 Standard, Essentials y Datacenter
- Windows Server 2016 Standard, Essentials y Datacenter
- Windows Server 2019 Essentials y Datacenter

- Windows 2008 Small Business Server
- Windows 2011 Small Business Server
- Windows Server Core 2012
- Windows Server Core 2012 R2
- Windows Server Core 2016
- Windows Server Core 2019

Pasos

1. En el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado, vaya hasta la carpeta <Unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\secuencia de comandos.
2. Copie el archivo de secuencia de comandos (WindowsSNMPConfig.ps1) ubicado en la carpeta y pegue el archivo en la ubicación deseada (por ejemplo, C:\temp) en el dispositivo.
3. Realice uno de los siguientes, según el sistema operativo que se ejecuta en el dispositivo:
 - En Windows Server 2012, en la pantalla de **Inicio**, haga clic con el botón derecho del ratón en el mosaico **Windows PowerShell**, y en la barra de aplicación, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
 - En Windows Server 2003, 2008 o Windows Small Business Server 2011, haga clic en **Inicio**, escriba PowerShell, haga clic con el botón derecho del ratón en **Windows PowerShell** y, a continuación, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
4. Establezca la política de ejecución de PowerShell según corresponda en el dispositivo. Por ejemplo, escriba el siguiente comando: Set-ExecutionPolicy RemoteSigned o Set-ExecutionPolicy AllSigned.
5. Ejecute el archivo de script en el dispositivo mediante la siguiente sintaxis: <script file path> -hosts <IP address of server where SupportAssist Enterprise is installed>. Por ejemplo, ./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20.
6. Si Verisign no se incluye como un editor de confianza en el dispositivo, se le solicitará que confirme si desea ejecutar el software desde un editor que no es de confianza. Presione la tecla <R> para ejecutar la secuencia de comandos.

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

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

Pasos

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

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

Requisitos previos

- Net-SNMP debe estar instalado en el sistema. Para obtener información sobre la instalación de Net-SNMP, consulte [Instalar Net-SNMP en un servidor que ejecuta Linux](#) en la página 147
- Asegúrese de tener privilegios de raíz en el dispositivo.

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

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.7 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.8 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32 bits y 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 bits y 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 bits y 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1 (64 bits)
- CentOS 7.0
- CentOS 6.0
- Oracle Linux 7.1
- Oracle Linux 6.7

Pasos

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

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

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

Pasos

1. Ejecute el comando `rpm -qa | grep snmp`, y asegúrese de que el paquete **net-snmp** esté instalado.
2. Ejecute `cd /etc/snmp` para navegar al directorio snmp.
3. Abra **snmpd.conf** en el editor de VI (**vi snmpd.conf**).
4. Busque **snmpd.conf** para **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** y asegúrese de que los valores para los campos **read**, **write** y **notif** estén configurados en **all**.

- Al final del archivo **snmpd.conf**, antes de **Más información**, agregue una entrada en el siguiente formato: `Trapsink <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed> <community string>`, por ejemplo, `trapsink 10.94.174.190 public`.
- Reinicie los servicios SNMP (`service snmpd restart`).

Configurar manualmente el destino de las alertas de iDRAC mediante la interfaz web

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

Pasos

- Inicie sesión en la interfaz web de iDRAC.
- Vaya a **Descripción general > Servidor > Alertas**.
- En la sección **Alertas**, asegúrese de que la opción **Habilitada** esté seleccionada.
- En la sección **Filtro de alertas**, asegúrese de que las siguientes opciones estén seleccionadas:
 - **Condición del sistema**
 - **Almacenamiento**
 - **Configuración**
 - **Auditoría**
 - **Actualizaciones**
 - **Advertencia**
 - **Crítico**
- En la sección **Configuración de alertas y registro del sistema remoto**, asegúrese de que todos los campos de la columna **Captura SNMP** estén seleccionados.
- Haga clic en **Configuración de SNMP y correo electrónico**.
- En la sección **Lista de destinos del IP**, seleccione la opción **Estado** para habilitar el campo de destino de la alerta.

Es posible especificar hasta ocho direcciones de destino. Para obtener más información acerca de las opciones, consulte la *Ayuda en línea de iDRAC*.
- En el campo **Dirección de destino**, introduzca la dirección IP del servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado.
- Escriba la cadena de comunidad (pública) iDRAC SNMP y el número de puerto de alerta SNMP (por ejemplo, 162) en los campos correspondientes.

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

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


El destino de la alerta se configura.
- En la sección **Formato de captura SNMP**, asegúrese de que esté seleccionado **SNMP v1** o **SNMP v2** y haga clic en **Aplicar**.

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

NOTA: Para obtener información sobre cómo configurar el destino de alerta de iDRAC mediante otros métodos, consulte "Configuración de destinos de alerta IP" en *Guía del usuario de iDRAC* disponible en <https://www.dell.com/idracmanuals>.

Configurar manualmente el destino de alerta de un dispositivo de red

Sobre esta tarea

 **NOTA:** Los pasos para configurar el destino de alerta de dispositivos de red puede variar en función del tipo y modelo del dispositivo de red. Para obtener información sobre cómo configurar la alerta de un modelo de dispositivo de redes específico, consulte la documentación del dispositivo de redes.

Pasos

1. Inicie sesión en el dispositivo de red mediante un emulador de terminal, tal como PuTTY. Aparece la ventana del terminal.
2. Ingrese **configure** y presione Intro.
3. Ingrese **snmp-server host <dirección IP del servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise> traps version 1**.
4. Para verificar si el destino de la alerta se configuró correctamente, ingrese **show running-config snmp** y presione Intro. Se muestra la lista de destinos de alerta que se han configurado en el dispositivo.

Administración de alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect

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

Temas:

- [Configurar TechDirect para recibir alertas de SupportAssist Enterprise](#)
- [Configurar reglas de alerta en TechDirect](#)
- [Ver las alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect](#)
- [Alertas de SupportAssist](#)
- [Acciones de alerta de SupportAssist](#)

Configurar TechDirect para recibir alertas de SupportAssist Enterprise

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Consulte <https://www.TechDirect.com>. Aparecerá la página principal de TechDirect.
2. Haga clic en **Registrarse** e ingrese la siguiente información en la página **Registrarse**:
 - a. En la sección **Información de contacto** escriba el nombre, el apellido, dirección de correo electrónico y nombre de la empresa, y seleccione el país.
 - b. En la sección **Información de cuenta**, seleccione el idioma de su preferencia y la zona horaria.
 - c. En la sección **Términos de uso de TechDirect**, lea sobre el acceso al portal de TechDirect y los términos de uso del sitio, y luego seleccione **Sí, acepto los términos de uso de TechDirect**.
 - d. En la sección **Comprobación de seguridad**, escriba el texto que se muestra.
3. Haga clic en **Enviar**. Aparece la página **Registro completo** y se envía una notificación por correo electrónico con un vínculo para restablecer la contraseña. Una vez que haya restablecido la contraseña, asegúrese de volver a iniciar sesión en TechDirect.
4. Desde el menú **Servicios**, haga clic en **SupportAssist**. Se muestra la página **SupportAssist**.
5. Lea sobre los términos de uso de SupportAssist y seleccione **He leído y comprendo estos términos y condiciones, y tengo la facultad para aceptar estos términos**.
6. Si tiene varias cuentas, seleccione una cuenta desde la lista **Seleccionar cuenta**.
7. En el gadget **Administrar dispositivos**, haga clic en **Administrar**. Se muestra la página **Administrar dispositivos**.

Resultados

TechDirect está configurado para recibir alertas de SupportAssist Enterprise.

Configurar reglas de alerta en TechDirect

Sobre esta tarea

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

Pasos

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

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

Ver las alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect

Sobre esta tarea

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

Pasos


1. Consulte <https://www.TechDirect.com>.
Aparecerá la página principal de TechDirect.
2. Haga clic en **Iniciar sesión** y escriba su nombre de usuario y contraseña de TechDirect.
Aparecerá el **Panel** de TechDirect.

- Desde el menú **Servicios**, haga clic en **SupportAssist**.
Se muestra la página **SupportAssist**.
- En la ventana **Administrar alertas de SupportAssist**, haga clic en **Administrar**.
Aparecerá la página **Alertas de SupportAssist**.

Alertas de SupportAssist

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

Tabla 27. Detalles de alerta

Nombre	Descripción
Etiqueta de servicio	Muestra el identificador único del sistema que notifica un problema.
Número de alertas	Muestra el número de solicitud de asistencia único asignado a la alerta y al que puede hacer referencia al comunicarse con la asistencia técnica.
Tipo de alerta	Muestra el tipo de alerta: <ul style="list-style-type: none"> ● Asistencia técnica ● Envío
Notas	Muestra los detalles sobre el problema detectado y la información de error para la investigación.
Crear sellado de tiempo	Muestra la fecha y la hora en que se creó la alerta en TechDirect.
Hora de la última actividad	Muestra la fecha y hora de la última acción realizada por el usuario técnico o el administrador del cliente.
Estado	Muestra el estado de la alerta: <ul style="list-style-type: none"> ● Desasignado: ningún usuario técnico del cliente tiene propiedad ● Asignado: un usuario técnico del cliente tiene propiedad ● Fallo al enviar: el intento de realizar un reenvío a Dell EMC falló
Acciones	Haga clic en para ver las acciones disponibles para la alerta. Los usuarios técnicos pueden: <ul style="list-style-type: none"> ● Responsabilizarse de la alerta ● Actualizar los detalles de la alerta ● Cerrar la alerta ● Reenvíe la alerta a Dell EMC Los administradores pueden realizar todas las acciones disponibles para los usuarios con la función Técnico . Los administradores pueden asignar una alerta a uno de sus usuarios técnicos.
Propietario	Muestra el usuario técnico que es actualmente el propietario de una alerta.  NOTA: El campo Propietario no se muestra en la vista predeterminada. Puede seleccionar el campo Propietario a través del enlace Preferencias de la columna .

Acciones de alerta de SupportAssist

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

Tabla 28. Acciones de alerta

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

Otra información útil

Este capítulo proporciona información adicional que puede necesitar al utilizar SupportAssist Enterprise.

Temas:

- Supervisión de problemas de hardware de los servidores
- Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente
- Asistencia para configurar automáticamente los valores de SNMP
- Instalación de parches para SupportAssist Enterprise
- Habilitar o deshabilitar la configuración de la interfaz API
- Iniciar sesión en TechDirect
- Búsqueda exhaustiva
- Correlación de dispositivos
- Vista de asociación
- Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados
- Soporte para servidores de Dell EMC OEM
- Instalar Net-SNMP en un servidor que ejecuta Linux
- Configurar acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux
- Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist Enterprise y el servidor SupportAssist
- Acceder a los registros de aplicación de SupportAssist Enterprise
- Manejo de tormenta de eventos
- Acceso a la ayuda contextual
- Visualización de la información del producto SupportAssist Enterprise
- Desinstalar SupportAssist Enterprise
- Identificar la serie del servidor PowerEdge

Supervisión de problemas de hardware de los servidores

SupportAssist Enterprise puede supervisar servidores Dell EMC con los siguientes métodos:

- **Supervisión basada en agentes:** este método se utiliza para supervisar dispositivos que son agregados con el **Tipo de dispositivo** definido como **Servidor/Hipervisor**. En este método, un agente actúa como interfaz entre el dispositivo y SupportAssist Enterprise. El agente genera una alerta (captura de SNMP) cuando se produce un suceso de hardware en el dispositivo. Para supervisar un dispositivo utilizando el método basado en agentes, SupportAssist Enterprise depende del agente de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). El agente OMSA es una aplicación que supervisa el estado de diversos componentes del dispositivo donde está instalado. Cuando se produce un suceso de hardware en el dispositivo, el agente OMSA genera una alerta. SupportAssist Enterprise procesa la alerta para determinar si la alerta califica para crear un caso de asistencia. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar un dispositivo para la supervisión basada en agentes, consulte [Cómo agregar un servidor o hipervisor](#).
 - **NOTA:** Sin OMSA, SupportAssist Enterprise no podrá supervisar un dispositivo mediante el método de supervisión basado en agentes.
 - **NOTA:** La instalación de OMSA podría no ser compatible con determinados sistemas operativos. Es posible que SupportAssist Enterprise solo pueda supervisar los dispositivos que se ejecutan en tales sistemas operativos mediante el método de supervisión sin agente. Para obtener información sobre los requisitos del sistema operativo para la supervisión basada en agentes, consulte la [Matriz de soporte de la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise](https://www.dell.com/serviceabilitytools) en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.
- **Supervisión sin agentes:** este método se utiliza para supervisar dispositivos que se agregan con el **Tipo de dispositivo** definido como **iDRAC**. En este método, la controladora de acceso remoto integrada de Dell EMC (iDRAC) disponible en el dispositivo actúa como interfaz entre el dispositivo y SupportAssist Enterprise. Siempre que se produce un evento de hardware en el dispositivo, la iDRAC genera una alerta. SupportAssist Enterprise procesa la alerta para determinar si la alerta califica para crear un caso de asistencia. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar un dispositivo para supervisión sin agentes, consulte [Cómo agregar una iDRAC](#).
 - **NOTA:** La supervisión sin agentes solo es compatible con los servidores Dell EMC PowerEdge yx2x y posteriores (iDRAC7 o posterior).

NOTA: La iDRAC se puede configurar para enviar alertas a través de SNMP e IPMI. Sin embargo, SupportAssist Enterprise solo puede recibir las alertas enviadas a través de SNMP. Para asegurarse de que SupportAssist Enterprise recibe las alertas enviadas desde una iDRAC, debe asegurarse de que todas las opciones de **Captura de SNMP** se seleccionan en la sección **Configuración de alertas y del registro del sistema remoto** de la consola web de la iDRAC.

Beneficios de la supervisión basada en agente

A pesar de que los servidores Dell EMC PowerEdge yx2x o posteriores pueden ser supervisados a través del método sin agentes (iDRAC), el método basado en agentes (OMSA) ofrece los siguientes beneficios:

- Las capacidades de generación de OMSA y de iDRAC no son las mismas. En los servidores Dell EMC PowerEdge yx3x o posteriores, las capacidades de generación de alertas de OMSA y de iDRAC son prácticamente iguales. Sin embargo, las alertas de chipset y del software RAID están disponibles solo mediante OMSA.
- En el caso de los dispositivos con un contrato de servicio de ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One for Data Center, las recomendaciones de Dell EMC para el sistema operativo y las versiones de los componentes de software están disponibles solo si el dispositivo se supervisa a través de OMSA.
- OMSA es la única opción disponible para la supervisión de servidores PowerEdge de generación x9xx a yx1x.


Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente

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

NOTA: La versión recomendada de SupportAssist Enterprise para OMSA puede variar en función de la generación del servidor PowerEdge y el sistema operativo que se ejecuta en el servidor. Para obtener más información sobre las versiones recomendadas de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de versiones de SupportAssist Enterprise 2.0.60* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

SupportAssist Enterprise tiene la capacidad para descargar automáticamente e instalar la versión recomendada de OMSA en un dispositivo. De manera predeterminada, cuando se agrega un servidor para supervisión basada en agente, SupportAssist Enterprise comprueba si la versión recomendada de OMSA está instalada en el dispositivo.

- Si OMSA ya está instalado en el dispositivo, SupportAssist Enterprise solicita su confirmación para descargar e instalar la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Cuando se confirma, SupportAssist Enterprise descarga e instala OMSA en segundo plano. El estado de instalación de OMSA aparecerá en la columna **Estado** de la página **Dispositivos**. Si opta por no instalar OMSA, el estado

del dispositivo se muestra como  **OMSA no está instalado**. Para instalar OMSA más adelante, puede utilizar la opción **Tareas > Instalar/Actualizar OMSA** en el panel de descripción general del dispositivo.

- Si OMSA ya está instalado en el dispositivo, SupportAssist Enterprise comprueba si la versión de OMSA coincide con la versión de OMSA recomendada para SupportAssist Enterprise. Si la versión existente de OMSA no es la versión recomendada, pero admite actualización directa a la versión recomendada de OMSA, SupportAssist Enterprise solicita su confirmación para descargar y actualizar OMSA en el dispositivo. El estado de actualización de OMSA aparecerá en la columna **Estado** de la página **Dispositivos**. Si elige no

actualizar OMSA, el estado del dispositivo se muestra como  **Nueva versión de OMSA disponible**. Para actualizar OMSA más adelante, use la opción **Tareas > Instalar/Actualizar OMSA** en la página de descripción general del dispositivo.

NOTA: La actualización directa a la versión n de OMSA es compatible solamente a partir de las dos versiones anteriores ($n-2$) de OMSA. Si la actualización directa no es compatible, debe descargar manualmente y actualizar OMSA en el dispositivo. Por ejemplo, si la versión 7.0 de OMSA ya está instalada en el dispositivo, pero la versión recomendada de OMSA es 7.4, debe actualizar manualmente la versión de OMSA de la 7.0 a 7.2. Después de actualizar a la versión 7.2 de OMSA, puede actualizar a la versión 7.4 de OMSA mediante la opción **Más tareas > Instalar/Actualizar OMSA** en el panel de descripción general del dispositivo o puede descargar manualmente y actualizar a la versión 7.4 de OMSA.

NOTA: Cuando permite o utiliza SupportAssist Enterprise para instalar o actualizar OMSA, los paquetes descargados de OMSA se retienen en la carpeta de instalación de SupportAssist Enterprise. Si una versión compatible de OMSA ya se ha descargado durante

una operación anterior, SupportAssist Enterprise no descarga OMSA nuevamente. En este caso, SupportAssist Enterprise solo instala o actualiza OMSA en el dispositivo mediante una versión de OMSA ya descargada.

NOTA: El tiempo necesario para descargar OMSA depende de la velocidad de descarga de Internet y del ancho de banda de la red.

Si la versión recomendada de OMSA está instalada y en funcionamiento en el dispositivo, el estado del dispositivo se muestra como **Correcto**.

NOTA: La instalación automática de OMSA a través de SupportAssist Enterprise no es compatible con los dispositivos que ejecutan Citrix XenServer, VMware ESXi o ESX. Para permitir que SupportAssist Enterprise detecte los problemas de hardware en estos dispositivos, deberá descargar e instalar OMSA manualmente.

Asistencia para configurar automáticamente los valores de SNMP

Para habilitar SupportAssist Enterprise para que supervise un dispositivo, este debe estar configurado para enviar alertas (capturas SNMP) al servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado. La configuración de los valores de SNMP establece el destino de las alertas de un dispositivo y garantiza que las alertas del dispositivo se reenvían al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise. SupportAssist Enterprise tiene la capacidad para configurar automáticamente los valores de SNMP de un dispositivo, de modo que el dispositivo envía alertas al servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado. Puede permitir que SupportAssist Enterprise configure los valores de SNMP del dispositivo cuando agrega el dispositivo o más adelante. El estado de configuración de SNMP aparecerá en la columna **Estado** de la página de **Dispositivos**. Cuando SupportAssist Enterprise configura los valores de SNMP de un dispositivo, el

dispositivo muestra un estado de **Configuración de SNMP**. También puede utilizar la opción de **Tareas > Configurar SNMP** en el panel de descripción general del dispositivo para configurar automáticamente los valores de SNMP de un dispositivo en cualquier momento.

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

Instalación de parches para SupportAssist Enterprise

Ocasionalmente, puede haber parches disponibles para SupportAssist Enterprise con el fin de abordar determinados problemas y posibles vulnerabilidades de seguridad.

SupportAssist Enterprise comprueba si existen actualizaciones de parches disponibles cada lunes a las 22:30 (fecha y hora del servidor donde esté instalado SupportAssist Enterprise).

Cuando un parche está disponible, se muestra el anuncio **Parche para SupportAssist Enterprise** (parche opcional) con las siguientes opciones:

- **Actualizar ahora:** habilita a SupportAssist Enterprise para que descargue e instale la actualización.
- **Omitir esta versión:** omite la actualización. La casilla de actualización disponible no se vuelve a mostrar hasta que esté disponible la siguiente versión de la actualización.
- **Recordármelo más adelante:** cierra el anuncio **Actualización disponible**. El anuncio **Actualización disponible** se muestra solo cuando vuelve a iniciar sesión en SupportAssist Enterprise.
- **Más información:** proporciona los detalles sobre la versión del parche y las correcciones disponibles en la actualización del parche.

NOTA:

- Para los parches críticos, es posible que las opciones **Omitir esta versión** y **Recordármelo más adelante** no estén disponibles en el anuncio.
- La instalación del parche es posible que reinicie los servicios de SupportAssist. Asegúrese de que no hay operaciones en curso al instalar el parche. Sin embargo, las operaciones se reanudarán una vez que la instalación del parche se haya completado.
- Después de instalar el parche, el número de versión de SupportAssist Enterprise se actualiza; por ejemplo, de la versión 2.0.0 a la 2.0.1.
- Los parches son compatibles con las instalaciones registradas y no registradas de SupportAssist Enterprise, versión 2.0 o posterior.

- Después de instalar un parche, no puede desinstalarlo por separado. Si desea desinstalar el parche, debe desinstalar y reinstalar SupportAssist Enterprise.

Habilitar o deshabilitar la configuración de la interfaz API

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 128 y [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.

Sobre esta tarea

La habilitación de las interfaces API REST le permite integrar por medio de la programación a SupportAssist Enterprise con las herramientas y aplicaciones de su centro de datos. Para obtener más información, consulte la *Guía de API REST: SupportAssist Enterprise* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

NOTA: Puede ejecutar un máximo de 10 operaciones en paralelo, tales como agregar dispositivos y la recopilación de información del sistema. Antes de consultar el estado de la operación y el número de identificación de la operación, asegúrese de que haya un mínimo retraso de 5 segundos.

Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En la **Configuración de los datos de recopilación de la interfaz API**, según sus requisitos, active o desactive la opción **Habilitar interfaces API para SupportAssist Enterprise**.
3. Haga clic en **Aplicar**.

Iniciar sesión en TechDirect

Iniciar sesión en su cuenta empresarial de TechDirect desde SupportAssist Enterprise le permite integrar el envío automatizado de piezas con la cuenta empresarial de TechDirect. Para obtener más información, consulte [Integrar el envío de piezas con su cuenta TechDirect](#).

Puede iniciar sesión en su cuenta TechDirect a través de uno de los siguientes métodos:

- Durante el registro de SupportAssist Enterprise
- En la página **Inicio de sesión en TechDirect**

Cuando intenta iniciar sesión en su cuenta TechDirect en SupportAssist Enterprise:

1. Se muestra la página **Inicio de sesión en TechDirect**.
2. Después de ingresar las credenciales y hacer clic en **Iniciar sesión**, se muestra la contraseña de un solo uso (OTP).
3. Introduzca la OTP y haga clic en **Enviar**.

NOTA:

- Cuando inicia sesión en su cuenta TechDirect en SupportAssist Enterprise, automáticamente inicia sesión con la misma cuenta TechDirect en los portales de Dell EMC que puede abrir en cualquier otra ventana o pestaña del mismo navegador web.
- Si ya inició sesión en cualquier portal de Dell EMC en el navegador web y luego intenta iniciar sesión en TechDirect en SupportAssist Enterprise, se muestra la OTP relacionada con la cuenta en que ha iniciado sesión. Para continuar con el inicio de sesión en la misma cuenta, ingrese la OTP y haga clic en **Enviar**. Si desea utilizar una cuenta diferente para iniciar sesión, cierre la sesión en el portal de Dell EMC y vuelva a intentarlo.

Búsqueda exhaustiva

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

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

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

Tabla 29. El dispositivo principal y sus dispositivos asociados detectados por la búsqueda exhaustiva

Dispositivo principal	Dispositivos asociados detectados por la búsqueda exhaustiva
Servidor que ejecuta Windows	<ul style="list-style-type: none">● vCenter● SCVMM● SAN-HQ
Chasis	iDRAC*
	Conmutadores de red
Grupo de Storage PS Series	<ul style="list-style-type: none">● Miembros de Storage PS Series● FluidFS de Storage PS Series
Gabinete de Storage MD Series	JBOD
Sistema de red: conmutador de administración	Conmutadores miembro
Dispositivos convergentes de escala web	<ul style="list-style-type: none">● Máquina virtual de la controladora● Nodo (iDRAC / ESX)

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

NOTA: En búsqueda exhaustiva de un chasis, también se detectan los dispositivos de red asociados con el chasis. Sin embargo, solo puede recopilar información del sistema desde los dispositivos de red que admite SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de los dispositivos de red compatibles, consulte la *Matriz de soporte de la versión de SupportAssist Enterprise 2.0.60* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Correlación de dispositivos

Puede agregar (detectar) un servidor en SupportAssist Enterprise con el uso de la dirección IP del sistema operativo del host y la dirección IP de iDRAC del dispositivo. En tal caso, la página **Dispositivos** muestra dos listas separadas para el mismo dispositivo. SupportAssist Enterprise recibe alertas del dispositivo a través del sistema operativo y de iDRAC. Sin embargo, con fines operacionales, SupportAssist Enterprise correlaciona la dirección IP del sistema operativo y la dirección IP de iDRAC del dispositivo, y considera el dispositivo como un único elemento. Los siguientes son los comportamientos previstos cuando se correlaciona un dispositivo:

- Las alertas que se originan en el sistema operativo y en iDRAC se correlacionan y se crea un caso de soporte para la etiqueta de servicio del dispositivo.
- Cuando se recolecta información del sistema, la página **Dispositivos** muestra el mismo estado para ambas listas.
- En el caso de una recolección de información del sistema iniciada manualmente, la información del sistema se recopila a través de la lista del dispositivo seleccionada en la página **Dispositivos**. Por ejemplo, si se selecciona la lista del sistema operativo, la información del sistema se recopila a través del sistema operativo. Sin embargo, si SupportAssist Enterprise no puede conectarse al dispositivo mediante la dirección IP del sistema operativo, la información del sistema se recopila a través de iDRAC.
- Para las recolecciones periódicas y en la creación de casos: la información del sistema suele recopilarse a través del sistema operativo. Sin embargo, si SupportAssist Enterprise no puede conectarse al dispositivo mediante la dirección IP del sistema operativo, la información del sistema se recopila a través de iDRAC.

Vista de asociación

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

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

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

Tabla 30. Agrupación de dispositivos en la vista de asociación

Dispositivo principal	Dispositivos asociados
Servidor	<ul style="list-style-type: none"> • iDRAC • vCenter • SCVMM • SAN-HQ
Chasis	<ul style="list-style-type: none"> • iDRAC* • Conmutadores de red
Grupo de Storage PS Series	<ul style="list-style-type: none"> • Miembros de Storage PS Series • FluidFS de Storage PS Series
Gabinete de Storage MD Series	JBOD
Sistema de red: conmutador de administración	Conmutadores miembro
Dispositivos convergentes de escala web	<ul style="list-style-type: none"> • Máquina virtual de la controladora • iDRAC

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

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

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

Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados

Además de supervisar los servidores PowerEdge, SupportAssist Enterprise también puede procesar las alertas recibidas desde arreglos Storage MD Series que pueden estar conectados a un servidor. La creación de alertas desde un dispositivo de almacenamiento conectado se produce a través de la aplicación OpenManage Storage Services (OMSS) instalada en el servidor. Cuando permite que SupportAssist Enterprise instale automáticamente OMSA en el servidor, de manera predeterminada, también se instala OMSS. Si descarga e instala manualmente OMSA en el servidor, asegúrese de también instalar OMSS. De lo contrario, SupportAssist Enterprise no podrá detectar los problemas de hardware que pueden producirse en el dispositivo de almacenamiento conectado. Cuando se detecta un problema de hardware en un dispositivo de almacenamiento conectado, SupportAssist Enterprise crea automáticamente un caso de asistencia para el servidor asociado.

Soporte para servidores de Dell EMC OEM

Cuando se agregan dispositivos preparados para Dell EMC OEM (ya sea hardware al que se le quitó o al que se le modificó la marca Dell EMC), se clasifican con el nombre de la marca modificada y no con el nombre de hardware Dell original. Todas las funcionalidades disponibles para los dispositivos estándares Dell EMC, tales como la administración de alertas, la creación de casos automática (cuando se ha validado el nivel de soporte en el momento de los incidentes de soporte como ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos, o ProSupport One para centro de datos) y los informes de ProSupport Plus están disponibles para dispositivos preparados para OEM. Para algunos dispositivos OEM, el nombre del modelo puede estar en blanco en la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.

La creación de casos automática se admite mediante el servicio de soporte técnico de Dell EMC Enterprise y no está disponible para otros sistemas de administración de solicitudes de servicio de casos de soporte.

Al igual que con cualquier sistema que se modifica para soluciones de clientes, se recomienda verificar todas las funciones de SupportAssist Enterprise para asegurar un funcionamiento adecuado con esas modificaciones.

Instalar Net-SNMP en un servidor que ejecuta Linux

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. Abra la ventana de terminal en el dispositivo que ejecuta el sistema operativo Linux.
2. Escriba los siguientes comandos en función del sistema operativo:
 - Red Hat Enterprise Linux, CentOS y VMware ESX: `yum install net-snmp`
 - Oracle Linux: `rpm -ivh net-snmp-x.x-xx.x.x.xxx.x86_64.rpm`, donde x.x-xx.x.x.xxx.x representa el número de versión incluido en el nombre del archivo rpm.
 - SUSE Linux Enterprise Server:
 - a. `zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/SLE_12/net-snmp:factory.repo`
 - b. `zypper refresh`
 - c. `zypper install net-snmp`

Configurar acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux

En sistemas operativos Linux, los usuarios con acceso sudo podrían obtener privilegios administrativos para ejecutar ciertos comandos. Si ha agregado un dispositivo remoto en SupportAssist Enterprise mediante las credenciales de un usuario sudo, debe realizar los siguientes pasos para permitir que SupportAssist Enterprise supervise y recopile información del sistema desde el dispositivo.

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en el dispositivo remoto como usuario con privilegios de raíz.

Pasos

1. Abra la ventana de terminal.
2. Establezca la ruta de home directory para el usuario: escriba `useradd user_name -d /home` y pulse Enter.
3. Abra el archivo `/etc/sudoers`.
4. Inserte un signo de exclamación [!] en la línea requerida. Por ejemplo, `!requiretty`.
5. Agregue una de las siguientes opciones según sus preferencias:
 - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL`: para conceder permisos a todos los usuarios del grupo raíz.
 - `user_name ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL`: para conceder permisos a solo un usuario específico.
6. Guarde el archivo `/etc/sudoers`.

Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist Enterprise y el servidor SupportAssist

El servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise ha de poder comunicarse con el servidor de SupportAssist alojado por Dell EMC para lo siguiente:

- Crear automáticamente un caso de asistencia si hay un problema con un dispositivo en su entorno.
- Cargar la información del sistema recolectada a Dell EMC.

Para asegurarse de que la aplicación SupportAssist Enterprise se pueda comunicar correctamente con el servidor SupportAssist:

- El servidor donde está instalada la aplicación SupportAssist Enterprise debe poder conectarse a los siguientes destinos:
 - **https://apidp.dell.com** y **https://api.dell.com**: terminal para el servidor de SupportAssist alojado por Dell EMC.
 - **https://is.us.dell.com/***: el servidor de carga de archivos y servicios relacionados.
 - **https://downloads.dell.com/**: para descargar Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) y recibir nueva información de la versión de SupportAssist Enterprise, nuevos archivos de políticas y nuevos archivos de soporte del producto.
 - **https://sa-is.us.dell.com/***: para TechDirect Integration.
 - En el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise, verifique que el puerto 443 esté abierto para la comunicación entrante y saliente en **is.us.dell.com**, **downloads.dell.com**, **apidp.dell.com** y **api.dell.com**. Puede utilizar un cliente de Telnet para probar la conexión. Por ejemplo, utilice el siguiente comando: `is.us.dell.com 443`
- En el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado, compruebe si la configuración de red es correcta.
- Si el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet mediante un servidor proxy, configure los valores del proxy en SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar los valores del servidor proxy](#).

Si continúa el problema de comunicación, póngase en contacto con su administrador de red para obtener más asistencia.

Acceder a los registros de aplicación de SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarea

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

- En Windows:
 - Registro de eventos de Windows
 - La carpeta de registros de instalación (<Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs)
- En Linux:
 - registros var
 - La carpeta de registros de instalación (/opt/dell/supportassist/logs)

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

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

Los archivos de registro se eliminan del almacenamiento después de 30 días.

El archivo de registro contiene mensajes de registro que corresponden a los siguientes valores (o superiores) en el archivo `log4j.xml`: FATAL, ERROR, AVISO, INFO y DEPURAR, con los valores especiales de DESACTIVADO y TODO. El archivo `log4j.xml` puede ser

encontrado en <Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist\config (en Windows) y /opt/dell/supportassist/config (en Linux). Un valor de ERROR en el archivo log4j.xml resulta en mensajes de registro de FATAL y ERROR, puesto que FATAL es un nivel superior a ERROR.


Manejo de tormenta de eventos

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

Acceso a la ayuda contextual

Sobre esta tarea

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

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

Visualización de la información del producto SupportAssist Enterprise

Pasos


Haga clic en **Acerca de** en el área del encabezado de SupportAssist Enterprise o en la página de inicio de sesión. Se mostrará la página **Acerca de**, donde podrá ver lo siguiente:

- Versión de SupportAssist Enterprise
- ID de registro
- Versión del archivo de políticas
- Versión del archivo de configuración del dispositivo
- Historial de actualización

Desinstalar SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarea

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

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


Desinstalar SupportAssist Enterprise - Windows

Requisitos previos


Inicie sesión en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise con privilegios de administrador.

Pasos

1. Realice uno de los siguientes pasos según el sistema operativo:
 - En Windows Server 2012, 2016 o 2019, apunte a la esquina inferior izquierda de la pantalla y haga clic en el icono de **Inicio**. En la pantalla **Inicio**, haga clic en el mosaico **Panel de control**. En el **Panel de control**, haga clic en **Desinstalar un programa**.
 - En Windows Server 2008 o Windows Small Business Server 2011, haga clic en **Inicio** > **Panel de control** > **Programas y características**.
 - En Windows Server Core 2012, 2016 o 2019, abra el emulador de terminal y ejecute los siguientes comandos:
 - a. `wmic get product name`
 - b. `wmic product get`
 - c. `wmic product get IdentifyingNumber`
Se muestra el número de identificación único.
 - d. `MsiExec.exe /<unique identification number>`Aparecerá la ventana **Desinstalar o cambiar un programa**.
2. Seleccione **Dell SupportAssist Enterprise** y, a continuación, haga clic en **Cambiar**. Se muestra la ventana **Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist Enterprise**.
3. Haga clic en **Siguiente**. Aparecerá la pantalla **Mantenimiento Dell SupportAssist Enterprise**.
4. Seleccione **Eliminar** y haga clic en **Siguiente**.

 **NOTA:** Si ha configurado un adaptador o un recopilador remoto, se le solicitará que elimine el adaptador o el recopilador remoto antes de desinstalar SupportAssist Enterprise.

Aparecerá la ventana **Comentarios**.
5. Seleccione un motivo adecuado de la lista desplegable **Seleccione una opción**, proporcione sus comentarios y haga clic en **Quitar**. Se muestra la ventana **Quitar el programa**.
6. Haga clic en **Quitar**.

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

Aparecerá la ventana **Instalación finalizada**.
7. Haga clic en **Finalizar**. SupportAssist Enterprise está ahora desinstalado.


Desinstalar SupportAssist Enterprise - Linux

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado con privilegios de raíz.

Pasos

1. Abra la ventana de terminal.
2. Vaya a la carpeta `/opt/dell/supportassist/bin`.
3. Escriba `./uninstall` y pulse Intro.
4. Para continuar con la desinstalación, escriba `c`.

 **NOTA:** Si ha configurado un adaptador o un recopilador remoto, se le solicitará que elimine el adaptador o el recopilador remoto antes de desinstalar SupportAssist Enterprise.
5. Cuando se le solicite proporcionar sus comentarios, realice una de las siguientes acciones:
 - Para omitir los comentarios e iniciar la desinstalación, escriba `n`.
 - Para proporcionar comentarios, escriba `y`.
6. Si ha seleccionado para proporcionar comentarios, presione un número que coincida con el motivo de desinstalación de SupportAssist Enterprise.

Resultados

Se muestra el mensaje **Se ha completado la desinstalación de Dell SupportAssist Enterprise.**

Desinstalar SupportAssist Enterprise en modo silencioso - Linux

Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado con privilegios de raíz.

Pasos

1. Abra la ventana del terminal en el sistema donde está instalado SupportAssist Enterprise.
2. Vaya a la carpeta `/opt/dell/supportassist/bin`.
3. Escriba `./uninstall silent` y pulse Intro.

Identificar la serie del servidor PowerEdge

Los servidores PowerEdge se representan como serie de servidores `xnxx` o `yxnx`, donde:

- `x` denota los números del 0 al 9
- `n` denota la serie del servidor
- `y` denota las letras M, R y T. Las letras indican el tipo de servidor de la siguiente manera: M = Modular; R = Rack; T = Torre.

En la siguiente tabla, se proporciona información sobre las distintas series de servidores PowerEdge y su representación de modelo.

Tabla 31. Ejemplos de servidor PowerEdge

Series de servidores	Representación del modelo de servidor	Ejemplos de modelos de servidor
9. ^a	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 PowerEdge 6950
10. ^a	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 PowerEdge T105
11. ^a	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12. ^a	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13. ^a	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730 PowerEdge FC630 PowerEdge T320
14. ^a	PowerEdge yx4x	PowerEdge R740 PowerEdge T640 PowerEdge M640

Tabla 31. Ejemplos de servidor PowerEdge (continuación)

Series de servidores	Representación del modelo de servidor	Ejemplos de modelos de servidor
		PowerEdge R7415 DSS 9620
15°	PowerEdge yx5x	

Solución de problemas

En las siguientes secciones se proporciona la información necesaria para solucionar los problemas que pueden producirse al instalar y utilizar SupportAssist Enterprise.

Temas:

- [Instalación de SupportAssist Enterprise](#)
- [Registro de SupportAssist Enterprise](#)
- [Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise](#)
- [Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise](#)
- [No se ha podido agregar el dispositivo](#)
- [No se puede agregar el adaptador](#)
- [No se puede agregar el recopilador remoto](#)
- [Desconectado](#)
- [OMSA no está instalado](#)
- [SNMP no configurada](#)
- [Nueva versión de OMSA disponible](#)
- [No se puede configurar SNMP](#)
- [No se ha podido comprobar la configuración de SNMP](#)
- [No se ha podido instalar OMSA](#)
- [No se pudo comprobar la versión de OMSA](#)
- [OMSA no compatible](#)
- [No se puede conectar con el dispositivo](#)
- [No se ha podido recopilar información del sistema](#)
- [No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema](#)
- [No se ha podido exportar la recopilación](#)
- [No se ha podido enviar la información del sistema](#)
- [Ha fallado la autenticación](#)
- [La limpieza del registro de eventos del sistema ha fallado](#)
- [Modo de mantenimiento](#)
- [Actualización automática](#)
- [No se pueden editar las credenciales del dispositivo](#)
- [Creación de casos automática](#)
- [Tareas programadas](#)
- [Servicios de SupportAssist Enterprise](#)
- [No se puede ver la información sobre herramientas en Mozilla Firefox](#)
- [Otros servicios](#)
- [Seguridad](#)
- [Registros](#)

Instalación de SupportAssist Enterprise

Si experimenta algún problema durante la instalación de SupportAssist Enterprise, realice lo siguiente:

- Asegúrese de que el servidor se esté ejecutando en un sistema operativo de 64 bits.
- Asegúrese de que el servidor en el que va a instalar SupportAssist Enterprise no tenga ninguna otra aplicación de SupportAssist instalada.
- En sistemas operativos Windows, asegúrese de hacer clic con el botón secundario en el paquete del instalador y seleccione **Ejecutar como administrador** para iniciar la instalación.
- En sistemas operativos Linux, asegúrese de que el permiso del archivo del instalador esté actualizado.
- Asegúrese de permitir que Dell EMC guarde su información de identificación personal (PII) en la página de **Acuerdo de licencia** del asistente de instalación.

- Asegúrese de que el servidor en el que va a instalar SupportAssist Enterprise tenga conexión a Internet. Si el servidor se conecta a Internet a través de un servidor proxy, ingrese los detalles del servidor proxy en el asistente de instalación.

Registro de SupportAssist Enterprise

Si experimenta cualquier problema con el registro de SupportAssist Enterprise:

- Compruebe si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise puede conectarse a Internet.
- Si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet mediante un servidor proxy, introduzca los detalles del servidor proxy en la página **Configuración > Configuración de proxy** de SupportAssist Enterprise.
- Compruebe que la configuración de red del servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise sea correcta.
- Asegúrese de que los detalles del registro como nombre, apellido, número de teléfono y dirección de correo electrónico que proporcionó son válidos.
- Asegúrese de utilizar una distribución de teclado en lengua inglesa para escribir datos en los campos **Número de teléfono**, **Número de teléfono alternativo** y **Dirección de correo electrónico**.
- Compruebe que el puerto 443 esté abierto para las comunicaciones entrantes y salientes en el firewall a fin de acceder a **https://apidp.dell.com** y a **https://api.dell.com**.
- Realice la **Prueba de conectividad de red** y compruebe que la conectividad con el servidor de SupportAssist sea correcta. Para obtener información sobre cómo realizar la prueba de conectividad, consulte [Realizar la prueba de conectividad](#). Si la prueba se realiza correctamente, cierre el navegador web, vuelva a abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise e intente realizar el registro de nuevo.
- Vuelva a intentar el registro pasado un tiempo.

Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarea

Si se muestra el error `Problem starting the SupportAssist Service` al abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise:

- Asegúrese de que ha iniciado sesión en el servidor con una cuenta de usuario que tiene los privilegios requeridos para iniciar los servicios del sistema.
- Intente reiniciar el **Servicio Dell SupportAssist**. Para obtener instrucciones acerca de cómo reiniciar el servicio SupportAssist, consulte [Servicio SupportAssist](#).
- Compruebe el archivo de registro, `application.log`, disponible en `<Unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs` (en Windows) o `/opt/dell/supportassist/logs` (en Linux) para identificar el componente que no se ha podido cargar.

Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarea

Si experimenta algún problema cuando inicia sesión en SupportAssist Enterprise:

- Compruebe si la cuenta de usuario que está utilizando para el inicio de sesión es miembro de los grupos de usuario **SupportAssistAdmins** o **SupportAssistUsers**:
 - Abra una petición de comando como administrador y escriba los siguientes comandos: `net localgroup SupportAssistAdmins net localgroup SupportAssistUsers` Si la cuenta del usuario no aparece en el grupo **SupportAssistAdmins** o **SupportAssistUsers**, agregue la cuenta de usuario a uno de los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise.
 - Si desea agregar usuarios a los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise, abra una petición de comando como administrador y escriba los siguientes comandos:
 - `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add`: para agregar el Usuario1 al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**.

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

No se ha podido agregar el dispositivo



Si un dispositivo muestra el estado **No se puede agregar el dispositivo**, realice lo siguiente:

- Si el dispositivo es una iDRAC, asegúrese de que la iDRAC tiene una licencia Express o Enterprise. Para obtener más información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte la sección "Administración de licencias" de la *Guía del usuario de iDRAC*, en <https://www.dell.com/idracmanuals>.
- Si el dispositivo es un arreglo Storage SC Series, asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte la *Guía del administrador de Dell EMC Enterprise Manager* en <https://www.Dell.com/storagemanuals>.
- Si el dispositivo se inventarió a través de un adaptador, asegúrese de que las credenciales del dispositivo sean correctas. Para resolver errores con las credenciales, puede editar las credenciales del dispositivo, actualizar la cuenta de credenciales o asignar otro perfil de credenciales.

Si aparece un mensaje de error indicando que SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo:

- Asegúrese de que el modelo de dispositivo es compatible. Para obtener una lista completa de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la *Matriz de soporte de la versión 2.0.60 de Dell SupportAssist Enterprise* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.
- Asegúrese de que se cumplan los requisitos previos para agregar el dispositivo. Para obtener información sobre los requisitos para agregar un dispositivo, consulte [Cómo agregar dispositivos](#) en la página 37.
- Compruebe si el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.
- Si el mensaje de error indica que el dispositivo no se ha podido agregar dentro del límite de tiempo predefinido, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
- Si el nivel de cifrado del dispositivo es superior a 128 bits, realice una de las acciones siguientes:
 - Reduzca el nivel de cifrado a 128 bits.
 - En el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise, se deben instalar los archivos de política de jurisdicción de fuerza ilimitada de Java Cryptography Extension (JCE) en Java Development Kit (JDK) o Java Runtime Environment (JRE). Para obtener más información sobre el archivo de JCE Unlimited, visite <https://www.Oracle.com>.

Servidores

- Si va a agregar un servidor proporcionando los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Windows:
 - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
 - Compruebe si el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se ejecuta en el dispositivo.

- Si el problema persiste, consulte las instrucciones en la documentación técnica "Seguridad de una conexión WMI remota", en <https://www.msdn.microsoft.com>.
- Si va a agregar un servidor proporcionando los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Linux:
 - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux](#) en la página 147.
 - Compruebe si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
 - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).
- Si va a agregar un servidor proporcionando los detalles de la iDRAC (supervisión sin agentes), asegúrese de que la iDRAC tiene una licencia Enterprise o Express. Para obtener más información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte la sección "Administración de licencias" en la *Guía del usuario de iDRAC*, en <https://www.dell.com/idracmanuals>.
- Si el mensaje de error indica que SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior:
 1. Descargue el <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> disponible en el sitio web de Azul Systems.
 2. Extraiga el archivo descargado.
 3. Copie el archivo `local_policy.jar` y `US_export_policy.jar` y péguelos en la siguiente ubicación del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise:
 - En Windows: `<Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
 - En Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 4. Reinicie el servicio SupportAssist y vuelva a intentar la operación.

Almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo Storage PS Series:

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

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

- Asegúrese de que el servicio REST se ejecuta en el dispositivo.
- Asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte la *Guía del administrador de Enterprise Manager* en <https://www.Dell.com/storagemanuals>.

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

Redes

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

Chasis

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

Software

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

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

Solución

- Asegúrese de que haya iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios administrativos o elevados. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- Asegúrese de que el dispositivo sea accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que el puerto 443 está abierto en el dispositivo.
- Asegúrese de que la versión de firmware 4.x o posterior esté instalada en el dispositivo para la recopilación de información del sistema.
- Verifique si las credenciales de cuenta asignadas (nombre de usuario y contraseña) que ha proporcionado son correctas.

Máquina virtual

- Asegúrese de que haya iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios administrativos o elevados. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- Asegúrese de que el sistema que aloja la máquina virtual sea accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que los puertos necesarios y los protocolos están activados en la red. Consulte [Requisitos de red](#) en la página 20.

No se puede agregar el adaptador

Si la página **Adaptadores** muestra un estado  **No se puede agregar el adaptador**, realice lo siguiente:

- Compruebe si el servidor en el que se va a añadir el adaptador es accesible desde el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que el sistema en el que desea configurar el adaptador tiene más de 500 MB de espacio libre en disco necesario para la instalación de los adaptadores.
- Compruebe si el puerto 135 está abierto en el sistema en el que desea configurar el adaptador.
- Para configurar un adaptador de OpenManage Essentials (OME), el sistema en el que se va a instalar el adaptador debe tener la versión 2.5 de OpenManage Essentials o posterior.
- Para configurar el adaptador de Microsoft System Center Operations Manager (SCOM), la versión 7.x de Dell EMC Server Management Pack Suite para Microsoft System Center Operations Manager y System Center Essentials debe estar instalada en el sistema.
- Asegúrese de que Microsoft .NET Framework 4.5 está instalado en el sistema en el que desea configurar el adaptador.
- Asegúrese de que el adaptador ya no está instalado en el servidor en el que está intentando configurar el adaptador.
- Localice el archivo `appconfig.properties` en la carpeta `config` y, a continuación, aumente el valor de tiempo de espera para `adapter.websocket.timeout`. El tiempo predeterminado es de 5 segundos y el tiempo máximo es de 1 minuto.
- Asegúrese de que el archivo `SupportAssist_RestError.xml` no está presente en `C:\ProgramData` en el sistema en el que está instalado OpenManage Essentials.

No se puede agregar el recopilador remoto

Si en la página **Recopiladores remotos** se muestra el estado  **No se puede agregar el recopilador remoto**:

- Compruebe si el servidor en el que se va a añadir el recopilador remoto es accesible desde el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que el sistema en el que quiere establecer el recopilador remoto tiene más de 500 MB de espacio libre en disco, necesarios para la instalación del recopilador remoto.
- Compruebe si el puerto 135 está abierto en el sistema en el que quiere instalar el recopilador remoto.
- Asegúrese de que SupportAssist Enterprise no estaba previamente instalado en el servidor donde quiera agregar el recopilador remoto.

- Asegúrese de que el recopilador remoto no está ya instalado en el servidor en el que está intentando configurarlo.

Desconectado



Puede aparecer un estado **Desconectado** en el área del encabezado si el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise no se puede conectar a un adaptador o recopilador remoto que haya configurado. Cuando se produce el problema, también se muestra un estado de **Desconectado** en la página **Adaptadores** o **Recopiladores remotos** en función del estado de conectividad de SupportAssist Enterprise con un adaptador o recopilador remoto. Si se muestra el estado **Desconectado**:

- Asegúrese de que el servidor donde ha configurado el adaptador o el recopilador remoto es accesible desde el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- Para los recopiladores remotos, asegúrese de que el servicio de **Dell EMC SupportAssist Enterprise** se está ejecutando en el servidor en el que haya configurado el recopilador remoto.
- Para los adaptadores, asegúrese de que el servicio del **Adaptador de Dell EMC SupportAssist Enterprise OME** o el **Adaptador de Dell EMC SupportAssist Enterprise SCOM** se está ejecutando en el servidor en el que haya configurado el adaptador.
- Asegúrese de que el puerto 5700 está abierto en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Para el adaptador de OpenManage Essentials, si se ha agregado el adaptador mediante la cuenta de servicio, intente eliminar el archivo `REST_Error.xml` disponible en `<Unidad del sistema>:\Datosdeprograma`, y, a continuación, sincronice manualmente el adaptador.

OMSA no está instalado



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

- Instale OMSA en el dispositivo utilizando la opción **Instalar/Actualizar OMSA**. Consulte [Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de la versión de SupportAssist Enterprise 2.0.60* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

SNMP no configurada



Si un dispositivo muestra un estado **SNMP no configurada**:

- Configure los valores de SNMP del dispositivo mediante la opción **Configurar SNMP**. Consulte [Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si la configuración de SNMP no se puede completar satisfactoriamente incluso después de repetidos intentos, inicie sesión en el dispositivo y configure los valores SNMP manualmente. Para obtener instrucciones para configurar manualmente la configuración de SNMP:
 - Para un servidor o hipervisor que haya agregado en SupportAssist Enterprise mediante la dirección IP del sistema operativo: [Configurar manualmente el destino de alerta de un servidor](#).
 - Para un servidor que haya agregado en SupportAssist Enterprise mediante la dirección IP de iDRAC: [Configurar manualmente el destino de alerta de una iDRAC mediante la interfaz web](#).

Nueva versión de OMSA disponible



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

- Instale OMSA en el dispositivo utilizando la opción **Instalar/Actualizar OMSA**. Consulte [Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).

- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de la versión de SupportAssist Enterprise 2.0.60* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

No se puede configurar SNMP



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

- Compruebe que la configuración de la red sea correcta.
- Asegúrese de que el puerto SNMP (162) esté abierto.
- Compruebe que la configuración del servidor de seguridad sea correcta.
- Configure los valores de SNMP del dispositivo mediante la opción **Configurar SNMP**. Consulte [Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).

Si la configuración de SNMP sigue sin tener éxito, lo puede configurar manualmente. Para obtener instrucciones para configurar manualmente la configuración de SNMP:

- Para un servidor o hipervisor que haya agregado en SupportAssist Enterprise mediante la dirección IP del sistema operativo: [Configurar manualmente el destino de alerta de un servidor](#).
- Para un servidor que haya agregado en SupportAssist Enterprise mediante la dirección IP de iDRAC: [Configurar manualmente el destino de alerta de una iDRAC mediante la interfaz web](#).

No se ha podido comprobar la configuración de SNMP



Si el dispositivo muestra un estado **No se ha podido comprobar la configuración de SNMP**:

- Asegúrese de que DNS esté configurado correctamente.
- Asegúrese de que el puerto SNMP (162) esté abierto.
- Compruebe que la configuración del servidor de seguridad sea correcta.
- Configure los valores de SNMP del dispositivo mediante la opción **Configurar SNMP**. Consulte [Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si el servidor está ejecutando un sistema operativo Linux, reinicie el servicio snmpdtrapd.

No se ha podido instalar OMSA



Si un dispositivo muestra el estado **No se pudo instalar OMSA**, realice lo siguiente:

- Compruebe si el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Windows:
 - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
 - Reinicie el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise y en el dispositivo remoto.
 - Elimine todos los archivos disponibles en la carpeta <Unidad del sistema>:\Windows\temp en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
 - Compruebe si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
 - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).
 - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux](#) en la página 147.

- Asegúrese de que el dispositivo tiene instaladas todas las dependencias de OMSA necesarias. Para obtener más información sobre las dependencias de OMSA, consulte la sección "Requisitos de habilitación remota" en la *Guía de instalación de OpenManage Server Administrator* en DellTechCenter.com/OMSA.
 - Vuelva a intentar la instalación de OMSA. Consulte [Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
 - Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de la versión de SupportAssist Enterprise 2.0.60* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.
- i** **NOTA:** La actualización desde una versión de 32 bits de OMSA a una versión de 64 bits no está admitida. En este escenario, debe desinstalar la versión existente de OMSA e instalar OMSA mediante SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar OMSA mediante SupportAssist Enterprise, consulte [Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).

No se pudo comprobar la versión de OMSA

Si aparece un mensaje de error indicando que SupportAssist Enterprise no puede comprobar la versión de OMSA instalada en el dispositivo:

- Haga clic en el enlace de estado de error en la columna **Estado** de la página **Dispositivos** para ver los pasos para la resolución de problemas.
- Realice la prueba de conectividad y compruebe que la conectividad con el servidor FTP de Dell EMC sea correcta. Consulte [Realizar la prueba de conectividad](#).
- Asegúrese de que los servicios de OMSA se ejecutan en el dispositivo.
- Vuelva a intentar la instalación de OMSA. Consulte [Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de la versión de SupportAssist Enterprise 2.0.60* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

OMSA no compatible

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

- Inicie sesión en el dispositivo y desinstale la versión existente de OMSA.
- Instale OMSA en el dispositivo utilizando la opción **Instalar/Actualizar OMSA**. Consulte [Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).

No se puede conectar con el dispositivo

Si un dispositivo muestra el estado  **No se puede conectar con el dispositivo**, realice lo siguiente:

- Haga clic en el enlace de estado de error en la columna **Estado** de la página **Dispositivos** para ver los pasos para la resolución de problemas.
- Compruebe si el dispositivo está encendido y conectado a la red.
- Compruebe que los puertos de red necesarios están abiertos en el dispositivo.
- Si ha agregado el dispositivo en SupportAssist Enterprise añadiendo la dirección IP del dispositivo, compruebe si esta dirección IP ha cambiado. La dirección IP puede cambiar cada vez que el dispositivo se reinicia, si el dispositivo está configurado para obtener una dirección IP dinámica.
- Si la dirección IP del dispositivo ha cambiado:
 - Elimine el dispositivo de SupportAssist Enterprise. Consulte [Eliminar un dispositivo](#).
 - Agregue nuevamente el dispositivo. Consulte [Cómo agregar dispositivos](#).

i **NOTA:** Para evitar eliminar y agregar un dispositivo cada vez que la dirección IP del dispositivo cambie, se recomienda proporcionar el hostname del dispositivo (en lugar de la dirección IP) cuando agregue el dispositivo.

No se ha podido recopilar información del sistema



Si un dispositivo muestra un estado de **No se pudo recolectar información del sistema**, realice lo siguiente:

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

Servidores

- Si va a agregar un dispositivo proporcionando los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Windows:
 - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
 - Compruebe si el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se ejecuta en el dispositivo.
 - Si el problema persiste, consulte las instrucciones en la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en msdn.microsoft.com.
- Si va a agregar un dispositivo proporcionando los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Linux:
 - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar el acceso sudo para SupportAssist Enterprise](#).
 - Compruebe si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
 - Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).
 - Asegúrese de que OpenSSL está actualizado. Para obtener más información, consulte la solución para la *vulnerabilidad de inserción de CCS OpenSSL (CVE-2014-0224)* disponible en el sitio web de asistencia del sistema operativo.
- Si va a agregar un dispositivo proporcionando los detalles de la iDRAC (supervisión sin agentes), asegúrese de que la iDRAC tiene una licencia Enterprise o Express. Para obtener más información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte la sección "Administración de licencias" en la *Guía del usuario de iDRAC*, en <https://www.dell.com/idracmanuals>.
- Si el mensaje de error indica que SupportAssist Enterprise no puede recolectar información del sistema desde el dispositivo porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior:
 1. Descargue el <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> disponible en el sitio web de Azul Systems.
 2. Extraiga el archivo descargado.
 3. Copie el archivo `local_policy.jar` y `US_export_policy.jar` y péguelos en la siguiente ubicación del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise:
 - En Windows: `<Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
 - En Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 4. Reinicie el servicio SupportAssist y vuelva a intentar la operación.

Después de resolver el problema subyacente, inicie manualmente la recopilación y carga de información del sistema. Consulte [Iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo](#).

Hipervisores

Para los dispositivos que ejecutan VMware ESX y ESXi:

- Asegúrese de que SFCBD y CIMOM están habilitados en el dispositivo.
 - Para habilitar SFCBD, utilice el siguiente comando: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog start`.
 - Para habilitar WBEM, utilice el siguiente comando: `esxcli system wbem set --enable true`.

En función de la situación, puede que tenga que ejecutar los siguientes comandos.

- Para comprobar el estado del agente: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog status`.

- Para restablecer WBEM, realice lo siguiente:
 1. Deshabilite WBEM en el dispositivo: `esxcli system wbem set --enable false`.
 2. Habilite WBEM en el dispositivo: `esxcli system wbem set --enable true`.
- Para deshabilitar SFCBD, utilice el siguiente comando: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog stop`.

Almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo Storage PS Series:

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

Si el dispositivo es un arreglo Storage SC Series:

- Asegúrese de que el servicio REST se ejecuta en el dispositivo.
- Asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la habilitación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte la *Guía del administrador de Enterprise Manager* en Dell.com/storagemanuals.

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

Sistema de red

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

Chasis

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

Software

- Para solucionar problemas de recopilación HITKIT:
 - Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se está ejecutando en el sistema.
 - Asegúrese de que tiene credenciales raíz para la conexión SSH. SupportAssist Enterprise utiliza el protocolo SSH para conectarse al sistema.
- Para solucionar problemas del dispositivo SAN HQ:
 - Compruebe los detalles de la instalación del servidor del dispositivo Dell SAN Headquarters en la entrada del registro: **HKLM \SOFTWARE\PerformanceMonitor**.
 - Asegúrese de que el valor de atributo de tipo de instalación es "Completo" y que el atributo logdir tiene un valor.
 - Asegúrese de que los servicios de WMI y EQLPerfX se están ejecutando en el dispositivo.

Solution

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

Máquina virtual

- Asegúrese de que haya iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios administrativos o elevados. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- Asegúrese de que el sistema que aloja la máquina virtual sea accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que los puertos necesarios y los protocolos están activados en la red. Consulte [Requisitos de red](#) en la página 20.

No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema

Si un dispositivo muestra el estado  **No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema**, asegúrese de que el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado tenga suficiente espacio libre en la unidad C : \.

No se ha podido exportar la recopilación

Si un dispositivo muestra el estado  **No se ha podido exportar la recopilación**:

- Haga clic en el enlace Error en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
- Inicie manualmente la recopilación y la carga de información del sistema. Consulte [Iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo](#).

Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica para recibir ayuda.

No se ha podido enviar la información del sistema

Si un dispositivo muestra el estado  **No se puede enviar la información del sistema**, realice lo siguiente:

- Haga clic en el enlace de estado en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
- Compruebe si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise puede conectarse a Internet.
- Si el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet mediante un servidor proxy, asegúrese de que los valores del proxy están configurados en SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar los valores del servidor proxy](#).
- Realice la prueba de conectividad de red y compruebe que la conectividad con el servidor de carga de Dell EMC sea correcta. Consulte [Realizar la prueba de conectividad](#).
- Si el dispositivo está asociado a un recopilador remoto, compruebe si el sistema en el que está configurado el recopilador remoto tiene conexión a Internet.
- Asegúrese de que el archivo de recopilación no contenga posibles amenazas como virus o malware.

Después de resolver el problema subyacente, inicie manualmente la recopilación y carga de información del sistema. Consulte [Iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo](#).

Ha fallado la autenticación

Si un dispositivo muestra el estado  **Ha fallado la autenticación**, realice lo siguiente:

- Haga clic en el enlace Error en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.

Servidor

- Si ha agregado el dispositivo al proporcionar los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Windows:
 - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
 - Compruebe si el servicio WMI se ejecuta en el dispositivo.
 - Si el problema persiste, consulte las instrucciones en la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en msdn.microsoft.com.
- Si ha agregado el dispositivo al proporcionar los detalles del sistema operativo (supervisión basada en agentes) y el dispositivo se está ejecutando un sistema operativo Linux:

- Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux](#) en la página 147.
- Compruebe si el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo.
- Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).

Almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo Storage PS Series:

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

Si el dispositivo es un arreglo Storage SC Series:

- Asegúrese de que el servicio REST se ejecuta en el dispositivo.
- Asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la activación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte *Dell Compellent Enterprise Manager* (Guía del administrador de Dell Enterprise Manager) en Dell.com/storagemanuals.

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

Sistema de red

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

Chasis

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

Software

- Para solucionar problemas de recopilación HITKIT:
 - Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se está ejecutando en el sistema.
 - Asegúrese de que tiene credenciales raíz para la conexión SSH. SupportAssist Enterprise utiliza el protocolo SSH para conectarse al sistema.
- Para solucionar problemas del dispositivo SAN HQ:
 - Compruebe los detalles de la instalación del servidor del dispositivo Dell SAN Headquarters en la entrada del registro: **HKLM \SOFTWARE\PerformanceMonitor**.
 - Asegúrese de que el valor de atributo de tipo de instalación es "Completo" y que el atributo logdir tiene un valor.
 - Asegúrese de que los servicios de WMI y EQLPerfX se están ejecutando en el dispositivo.

Solution

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

Máquina virtual

- Asegúrese de que haya iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios administrativos o elevados. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- Asegúrese de que el sistema que aloja la máquina virtual sea accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que los puertos necesarios y los protocolos están activados en la red. Consulte [Requisitos de red](#) en la página 20.

La limpieza del registro de eventos del sistema ha fallado



Si el dispositivo muestra el estado **La limpieza del registro de eventos del sistema ha fallado**, asegúrese de que se cumplan los siguientes requisitos y, a continuación, vuelva a intentar limpiar el registro de eventos del sistema:

- Se puede acceder al dispositivo desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo es un miembro de un dominio, el nombre del host del dispositivo se ha agregado al servidor DNS.
- Las credenciales que ha proporcionado para el dispositivo en SupportAssist Enterprise sean correctas.
- Las credenciales que ha proporcionado para el dispositivo en SupportAssist Enterprise tengan privilegios de administrador.
- Si ha agregado el dispositivo en SupportAssist Enterprise con la dirección IP del sistema operativo, asegúrese de que se cumplan los siguientes requisitos en función del sistema operativo que se ejecuta en el dispositivo:
 - En el caso de Windows, el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo y el firewall permite la comunicación WMI.
 - En el caso de Linux, el servicio SSH se ejecuta en el dispositivo y el firewall permite la comunicación SSH.
- Si ha agregado el dispositivo en SupportAssist Enterprise con la dirección IP del iDRAC, el servicio de WS-MAN se está ejecutando en el dispositivo.

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

- [Borrar el registro de eventos del sistema mediante iDRAC](#)
- [Borrar el registro de eventos del sistema mediante OMSA](#)

Borrado del registro de eventos del sistema con la iDRAC

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

Puede realizar los siguientes pasos para borrar el registro de eventos del sistema mediante la consola web de iDRAC.

NOTA: Si desea borrar el registro de eventos del sistema con la interfaz de la línea de comandos, conéctese a la iDRAC a través del protocolo SSH por medio de un cliente telnet y ejecute el siguiente comando: `racadm clrse1`

Pasos

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


Borrar el registro de eventos del sistema mediante OMSA

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

Si OMSA está instalado en el dispositivo, puede realizar los siguientes pasos para borrar el registro de eventos del sistema.


 **NOTA:** Si desea borrar el registro de eventos del sistema mediante la CLI, inicie sesión en el dispositivo y ejecute el siguiente comando en una petición de comandos (Windows) o terminal (Linux): `omconfig system esmlog action=clear`

 **NOTA:** Si el dispositivo se está ejecutando en VMware ESX, inicie sesión en OMSA desde otro dispositivo remoto utilizando la opción de **Inicio de sesión en el sistema gestionado por el administrador del servidor** y, a continuación, realice los siguientes pasos.

Pasos

1. En OMSA, realice uno de los siguientes, dependiendo del tipo de servidor:
 - Si el dispositivo es un servidor modular, haga clic en **Gabinete modular > Módulo del servidor**.
 - Si el dispositivo no es un servidor modular, haga clic en **Sistema > Chasis principal del sistema**.
2. Haga clic en la ficha **Registros**.
3. Haga clic en **Borrar registro**.

Modo de mantenimiento

Si un dispositivo muestra el estado  **Modo de mantenimiento:**

- Asegúrese de que el problema con el dispositivo se ha resuelto.
- Si se requiere más tiempo para resolver el problema, puede colocar el dispositivo en modo de mantenimiento manual. Consulte [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo](#).
- Si es necesario, puede colocar SupportAssist Enterprise en modo de mantenimiento. Consulte [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel global](#).

Actualización automática

Si la actualización automática de SupportAssist Enterprise, los archivos de compatibilidad de productos o los archivos de políticas no se realiza correctamente:

1. Realice la prueba de conectividad de red y compruebe que la conectividad con el servidor FTP sea correcta. Consulte [Realizar la prueba de conectividad](#).
2. Haga clic en la casilla **Actualización disponible** y vuelva a intentar instalar la actualización.

No se pueden editar las credenciales del dispositivo

Si aparece un mensaje de error indicando que SupportAssist Enterprise  **No puede editar las credenciales** de un dispositivo, realice lo siguiente:

- Compruebe si el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Compruebe si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) proporcionadas son correctas.

Servidores

- Si va a editar las credenciales de un dispositivo que ejecute un sistema operativo Windows:
 - Compruebe si las credenciales que facilitó tienen derechos de administrador en el dispositivo.
 - Compruebe si el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se ejecuta en el dispositivo.
 - Si el problema persiste, consulte las instrucciones en la documentación técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Seguridad de una conexión WMI remota) en msdn.microsoft.com.
- Si va a editar las credenciales de un dispositivo que ejecute un sistema operativo Linux:
 - Compruebe si las credenciales que ha facilitado tienen derechos de raíz, superusuario o usuario sudo en el dispositivo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux](#) en la página 147.

- Compruebe si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
- Compruebe si la autenticación de contraseña SSH está habilitada (habilitada de forma predeterminada).
- Si el mensaje de error indica que SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior:
 1. Descargue el <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> disponible en el sitio web de Azul Systems.
 2. Extraiga el archivo descargado.
 3. Copie el archivo `local_policy.jar` y `US_export_policy.jar` y péguelos en la siguiente ubicación del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise:
 - En Windows: `<Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
 - En Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 4. Reinicie el servicio SupportAssist y vuelva a intentar la operación.

Almacenamiento

Si el dispositivo es un arreglo Storage PS Series:

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

Si el dispositivo es un arreglo Storage SC Series:

- Asegúrese de que el servicio REST se ejecuta en el dispositivo.
- Asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la habilitación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte la *Guía del administrador de Enterprise Manager* en Dell.com/storagemanuals.

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

Sistema de red

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

Chasis

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

Software

- Para solucionar problemas de recopilación HITKIT:
 - Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) se está ejecutando en el sistema.
 - Asegúrese de que tiene credenciales raíz para la conexión SSH. SupportAssist Enterprise utiliza el protocolo SSH para conectarse al sistema.
- Para solucionar problemas del dispositivo SAN HQ:
 - Compruebe los detalles de la instalación del servidor del dispositivo Dell SAN Headquarters en la entrada del registro: **HKLM\SOFTWARE\PerformanceMonitor**.
 - Asegúrese de que el valor de atributo de tipo de instalación es "Completo" y que el atributo logdir tiene un valor.
 - Asegúrese de que los servicios de WMI y EQLPerfX se están ejecutando en el dispositivo.

Solution

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

Máquina virtual

- Asegúrese de que haya iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios administrativos o elevados. Consulte [Cómo conceder privilegios elevados o administrativos a usuarios](#) en la página 130.
- Asegúrese de que el sistema que aloja la máquina virtual sea accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que los puertos necesarios y los protocolos están activados en la red. Consulte [Requisitos de red](#) en la página 20.

Creación de casos automática

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

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

- Asegúrese de que el dispositivo es un servidor, almacenamiento, conmutador de red o chasis.
- Asegúrese de que la supervisión está habilitada para el dispositivo en SupportAssist Enterprise. Consulte [Habilitar o deshabilitar el monitoreo de un dispositivo](#).
- Asegúrese de que el dispositivo está configurado para reenviar alertas al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- Realice la prueba de conectividad de red y compruebe que la conectividad con el servidor de SupportAssist sea correcta. Consulte [Realizar la prueba de conectividad](#).
- Ejecute la prueba de creación de casos y asegúrese de que aparece el estado **Preparado para crear casos**. Consulte [Probar la capacidad de creación de datos](#).
- Compruebe que el archivo `application.log` está disponible en <Unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\logs (en Windows) o /opt/dell/supportassist/logs (en Linux) para identificar si SupportAssist Enterprise ha recibido la alerta correctamente.
- Si el dispositivo se ha inventariado a través de un adaptador de OpenManage Essentials, asegúrese de que el dispositivo está configurado para reenviar las alertas al servidor en el que está instalado OpenManage Essentials.

Tareas programadas

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

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

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

Servicios de SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise tiene dos servicios que se ejecutan en segundo plano: **Dell EMC SupportAssist Enterprise** y **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB**. Si la aplicación SupportAssist Enterprise no responde de manera adecuada, asegúrese de lo siguiente:

Pasos

1. En el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado, compruebe si los servicios de SupportAssist Enterprise se están ejecutando. Para obtener más información sobre la comprobación del estado de los servicios SupportAssist Enterprise, consulte

Comprobar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise (Windows) o [Comprobar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).

2. Si los servicios no se inician o no pueden iniciarse, abra el archivo de registro de aplicación de SupportAssist Enterprise más reciente (`application.log`) y, a continuación, busque texto que tenga la marca de tiempo del momento en el que trató de iniciar los servicios. El archivo de registro puede contener un mensaje indicando los errores de inicio de la interfaz del usuario y un posible diagnóstico de problemas.

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

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

3. Para comprobar que la aplicación de SupportAssist Enterprise se puede conectar al servidor de SupportAssist Enterprise alojado por Dell EMC, realice la prueba de conectividad. Consulte [Realizar la prueba de conectividad](#).
 - Si el servidor responde, aparece un mensaje de ejecución satisfactoria en la interfaz del usuario. De lo contrario, es posible que el servidor no sea accesible. Si este es el caso, compruebe el archivo `application.log` para ver los detalles. Si no hay información discernible en el archivo de registro y no se puede acceder al servidor, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica para obtener ayuda.
 - Si se puede establecer comunicación, pero no se actualizan datos, es posible que la aplicación SupportAssist Enterprise se esté identificando con un Id. desconocido para el servidor. Si este es el caso, compruebe el archivo `application.log` para ver los detalles. El archivo de registro puede contener un mensaje que indica que no se ha reconocido la aplicación SupportAssist Enterprise. Si la aplicación SupportAssist Enterprise no es reconocida por el servidor SupportAssist, desinstale y vuelva a instalar la aplicación SupportAssist Enterprise.

Comprobar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise en Windows

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

Pasos

1. En el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise, haga clic en **Inicio > Ejecutar**. Se muestra el cuadro de diálogo **Ejecutar**.
2. Escriba `services.msc` y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. Se muestra la Microsoft Management Console (MMC) de **Servicios**.
3. Compruebe si los servicios **Dell EMC SupportAssist Enterprise** y **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB** muestran el estado **En ejecución**.
4. Si los servicios no se están ejecutando, haga clic con el botón derecho del ratón en el servicio y seleccione **Inicio**.

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

NOTA: Para comprobar si el servicio del adaptador está en ejecución, compruebe el estado del servicio del **Adaptador de Dell EMC Enterprise SupportAssist OME** o del **Adaptador de Dell EMC SupportAssist Enterprise SCOM** en el servidor en el que haya configurado el adaptador.


NOTA: Para verificar que el servicio del Remote Collector se esté ejecutando, compruebe el estado del servicio de **Dell EMC SupportAssist Enterprise** y **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB** en el servidor en el que haya configurado el Remote Collector.

Comprobar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise en Linux

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

Pasos

1. Abra la ventana del terminal en el sistema donde está instalado SupportAssist Enterprise.
2. Escriba `service Dell EMC SupportAssist Enterprise status` y pulse Intro.
Se muestra el estado del servicio SupportAssist Enterprise de Dell EMC.
3. Escriba `service Dell EMC SupportAssist Enterprise DB status` y pulse Intro.
Se muestra el estado del servicio SupportAssist Enterprise DB de Dell EMC.
4. Si no se están ejecutando los servicios, escriba `service <service name> start` y pulse Intro.


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

Comprobar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise en Ubuntu y Debian


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

Pasos

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

 **NOTA:** Si el sistema ejecuta el servicio `systemd`, es posible que el servicio de Dell EMC SupportAssist Enterprise y el servicio de Dell EMC SupportAssist Enterprise DB no muestre el estado correcto.

4. Si no se están ejecutando los servicios, escriba `systemctl start <service name>.service` y pulse Intro.
5. Para detener los servicios, escriba `systemctl stop <service name>.service` y pulse Intro.
6. Para reiniciar los servicios, escriba `systemctl restart <service name>.service` y pulse Intro.

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

No se puede ver la información sobre herramientas en Mozilla Firefox

Sobre esta tarea

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

Pasos

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

Otros servicios

Para agregar un dispositivo y realizar otras operaciones en el dispositivo, SupportAssist Enterprise requiere que los siguientes servicios se encuentren instalados y en ejecución en el dispositivo:

- El servicio de WMI (en los dispositivos que ejecutan un sistema operativo Windows)
- El servicio SSH (en los dispositivos que ejecutan un sistema operativo Linux)

Si no están instalados o en ejecución, se mostrará un mensaje de error en SupportAssist Enterprise. En las siguientes secciones se proporciona información sobre la comprobación del estado del servicio y el reinicio del servicio (si es necesario).

Servicio WMI

Para comprobar el estado del servicio WMI y para iniciar el servicio (si es necesario):

1. Haga clic en **Inicio > Ejecutar**. Se muestra el cuadro de diálogo **Ejecutar**.
2. Escriba `services.msc` y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. Se muestra la Microsoft Management Console (MMC) de **Servicios**.
3. En la lista de servicios, compruebe el estado del servicio **Instrumentación de administración Windows**. Si el servicio está en ejecución, el estado se muestra como **En ejecución**.
4. Si el servicio no muestra un estado **En ejecución** haga clic con el botón derecho del mouse en **Instrumentación de administración Windows** y, a continuación, haga clic en **Iniciar**.

Servicio SSH

Puede utilizar los siguientes comandos para comprobar el estado del servicio SSH e iniciar el servicio (si es necesario):

- `service sshd status` : Muestra el estado del servicio SSH.
- `service sshd start` : Inicia el servicio SSH.

Seguridad

Si los enlaces de **Editar credenciales** o **Iniciar recolección** permanecen deshabilitados incluso después de haber seleccionado un dispositivo en la página de **Dispositivos**, asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o administrativos. Consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) y [Concesión de privilegios elevados o administrativos a usuarios](#).


Registros

Si observa que el tamaño de los archivos de registro de la aplicación SupportAssist Enterprise aumenta intermitentemente, haga lo siguiente:

1. Detenga los servicios de SupportAssist Enterprise.
2. Haga un respaldo del archivo `application.log`.
3. Elimine el archivo `application.log`.
4. Reinicie los servicios de SupportAssist Enterprise.

Interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise

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

- **Casos:** muestra los casos de asistencia presentes para los dispositivos que se han agregado en SupportAssist Enterprise.
- **Dispositivos:** se muestran los dispositivos que se han agregado en SupportAssist Enterprise y su estado. Puede señalar la pestaña **Dispositivos** y hacer clic en las opciones disponibles para acceder a páginas siguientes:
 - **Administrar grupos de dispositivos:** le permite crear y administrar grupos de dispositivos.
 - **Administrar reglas para la detección de dispositivos:** le permite crear reglas de detección de dispositivos.
 - **Administrar credenciales:** le permite proporcionar las credenciales para los tipos de dispositivos.
 - **Credenciales de cuentas:** le permite conectarse a sus dispositivos remotos y recopilar la información del sistema.
 - **Perfiles de credenciales:** le permite aplicar un conjunto de credenciales a un dispositivo o a un grupo de dispositivos, en lugar de tener que introducir manualmente las credenciales de cada dispositivo.
- **Recopilaciones:** muestra la lista de recopilaciones que se han realizado correctamente.
- **Extensiones:** le permiten configurar los adaptadores y los recopiladores remotos.
- **Configuración:** le permite configurar las opciones disponibles en SupportAssist Enterprise. Puede señalar la pestaña **Configuración** y hacer clic en las opciones disponibles para acceder a las páginas siguientes:
 - **Configuración de proxy:** le permite configurar los parámetros del servidor proxy en SupportAssist Enterprise.
 - **Preferencias:** permite configurar sus preferencias para las tareas, recopilaciones, notificaciones por correo electrónico, informes y el modo de mantenimiento.
 - **Información de contacto:** permite actualizar los detalles de su información de contacto principal y secundario.
 - **Configuración de SMTP:** permite configurar los detalles del servidor SMTP que utiliza su empresa.
-  **Desconectado:** se muestra cuando no se ha podido conectar SupportAssist Enterprise a un adaptador o recopilador remoto.

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

Tabla 32. Enlaces en el área de encabezado de SupportAssist Enterprise



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

Tabla 32. Enlaces en el área de encabezado de SupportAssist Enterprise (continuación)

Enlace	Descripción
Icono Ayuda	Abre la sección de ayuda contextual.

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

Tabla 33. Casillas en el área de encabezado de SupportAssist Enterprise

Casillas	Descripción
No registrado	<p>Esta casilla se muestra si no se ha completado el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. La casilla de no registrado muestra las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registrar ahora: permite registrar SupportAssist Enterprise. ● Recordármelo más adelante: permite cerrar la casilla "no registrado". La casilla "no registrado" no se muestra hasta que vuelva a iniciar sesión en SupportAssist Enterprise. ● Por qué registrarse: permite obtener información sobre la importancia de registrar SupportAssist Enterprise.
Actualización disponible	<p>Los tipos de casillas que se muestran son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● SupportAssist Enterprise ● Actualización de parche ● Asistencia de productos ● Actualización de políticas ● Actualización del adaptador de OpenManage Essentials ● Actualización del adaptador de System Center Operations Manager ● Actualización del adaptador de OpenManage Enterprise <p>Esta casilla se muestra en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si hay una actualización disponible, pero ha desactivado las actualizaciones automáticas de la aplicación SupportAssist Enterprise, los archivos de políticas y los archivos de compatibilidad de productos. ● Si se produjera un error durante la actualización de SupportAssist Enterprise. <p>En la casilla de actualización disponible se muestran las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actualizar ahora: habilita SupportAssist Enterprise para que descargue e instale la actualización. ● Omitir esta versión: para omitir la actualización. La casilla de actualización disponible no se vuelve a mostrar hasta que esté disponible la siguiente versión de la actualización. ● Recordármelo más adelante: permite cerrar la casilla "actualización disponible". La casilla "actualización disponible" se muestra solo cuando vuelve a iniciar sesión en SupportAssist Enterprise. <p> NOTA: La casilla de actualización disponible solo se muestra si ha iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados o de administrador.</p> <p>Además, una de las siguientes casillas puede aparecer en la interfaz para el usuario de SupportAssist Enterprise:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Casilla Preferencias de envío es una nueva función en la aplicación actualizada: esta casilla se muestra actualizó SupportAssist Enterprise sin proporcionar la dirección de envío en la instancia anterior. ● Casilla Actualizar su información de contacto secundario para envíos para el envío de piezas de reemplazo para garantizar una entrega a tiempo: esta casilla se muestra cuando ya ha proporcionado la dirección de envío en el ejemplo anterior y luego se actualiza a SupportAssist Enterprise.
Preferencias de envío	Este anuncio se muestra una vez que haya realizado la actualización de SupportAssist Enterprise 1.1, 1.2 o una versión posterior.
Modo de mantenimiento	Esta casilla se muestra cuando se coloca SupportAssist Enterprise en modo de mantenimiento. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento, consulte Acerca del modo de mantenimiento .

Temas:

- [Asistente de registro de SupportAssist Enterprise](#)

- [Página Inicio de sesión](#)
- [Estado del sitio](#)
- [Página Casos](#)
- [Página Dispositivos](#)
- [Validación del inventario del sitio](#)
- [Página Grupos de dispositivos](#)
- [Administrar reglas de detección de dispositivos](#)
- [Gestionar credenciales de cuentas](#)
- [Gestionar perfiles de credenciales](#)
- [Página Recopilaciones](#)
- [Recolecciones de analítica](#)
- [Extensiones](#)
- [Ajustes](#)
- [Prueba de conectividad de la red](#)
- [Prueba de SupportAssist Enterprise](#)

Asistente de registro de SupportAssist Enterprise


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

Bienvenido

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

Configuración de proxy

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

 **NOTA:** La página **Configuración de proxy** solamente se muestra si confirma que el sistema se conecta a Internet a través de un servidor proxy.

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

Tabla 34. Configuración de proxy

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

Registro

En la siguiente tabla, se describen los campos que se muestran en la pestaña **Registro**.

Tabla 35. Registro

Sección	Campo	Descripción
Información de la empresa	Nombre	El nombre de la empresa.
	Ubicación	La ubicación de la empresa.
Información de contacto del administrador de TI	Nombre	El nombre del contacto principal.
	Apellido	El apellido del contacto principal.
	Número de teléfono	El número de teléfono del contacto principal.
	Número de teléfono alternativo	El número de teléfono alternativo del contacto principal.
	Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto principal. Las notificaciones por correo electrónico de SupportAssist Enterprise se envían a esta dirección de correo electrónico.
Zona horaria	La zona horaria del contacto principal.	

Preferencias de envío

En la siguiente tabla, se describen los campos que se muestran en la pestaña **Preferencias de envío**.

Tabla 36. Preferencias de envío

Sección	Campo	Descripción
Preferencias de reemplazo de piezas para servidores Dell	Quiero que se envíen piezas de reemplazo para los servidores Dell automáticamente	Seleccione esta casilla de verificación si está de acuerdo con que Dell EMC se ponga en contacto con su empresa y envíe piezas de reemplazo.
Contacto principal para envíos	Nombre	El nombre del contacto principal que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
	Apellido	El apellido del contacto principal que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
	Número de teléfono	El número de teléfono del contacto principal que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
	Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto principal que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Contacto secundario para envíos	Nombre	El nombre del contacto secundario que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
	Apellido	El apellido del contacto secundario que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
	Número de teléfono	El número de teléfono del contacto secundario que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
	Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto secundario que será

Tabla 36. Preferencias de envío (continuación)

Sección	Campo	Descripción
		responsable de la recepción de la pieza enviada.
Dirección de envío	Zona horaria	La zona horaria del contacto principal o secundario.
	Horas de contacto preferidas	El horario en el que el Soporte técnico puede contactar a la persona responsable por la recepción de la pieza enviada, en caso de haber algún problema.
	Ubicación	Seleccione el país o la región.
	Dirección de envío	La dirección a donde debe enviarse un componente de repuesto.
	Ciudad/Localidad	
	Estado/Provincia/Región	
	Código postal	
	Notas de envío	Escriba cualquier información relacionada con el envío específico.
	CNPJ IE	Solo para Brasil: el número CNPJ e IE de su contacto.
Quiero que un técnico reemplace mis piezas en el sitio (si se incluye en mi plan de servicios)	Seleccione esta opción si desea que un técnico presente en el sitio reemplace el componente de hardware enviado.	

Integración de TechDirect

En la siguiente tabla, se describen los campos que se muestran en la pestaña **TechDirect Integration**.

Tabla 37. Integración de TechDirect

Campo	Descripción
Acepto integrar SupportAssist Enterprise con TechDirect	Seleccione la casilla de verificación para habilitar el Inicio de sesión .
Iniciar sesión	Haga clic para iniciar sesión en la cuenta del administrador de TechDirect de su empresa y así obtener la contraseña de un solo uso (One-Time Password, OTP).
Contraseña de un solo uso (OTP)	Introduzca la OTP para verificar su cuenta TechDirect.

Resumen

La página **Resumen** le permite completar la configuración. Haga clic en **Finalizar** para dirigirse a la página **Estado del sitio**.

Página Inicio de sesión

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

Tabla 38. Página Inicio de sesión

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

Estado del sitio

La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página **Estado del sitio**.

Tabla 39. Estado del sitio

Campo	Descripción
Detalles actuales de SupportAssist Enterprise (hostname)	Muestra información acerca de los dispositivos administrados por SupportAssist Enterprise y el plug-in de SupportAssist para OpenManage Enterprise.
Descripción general y actual de SupportAssist	Muestra la cantidad de dispositivos que SupportAssist Enterprise supervisa. También muestra el número de casos de soporte que están abiertos.
Validaciones del inventario de todo el sitio	Muestra los resultados de la validación del inventario de todo el sitio.
Conectividad de red	Muestra el estado de conectividad de SupportAssist Enterprise en los recursos de red dependientes.
Vista de árbol de las extensiones	Muestra el adaptador y los recopiladores remotos que se han configurado en SupportAssist Enterprise.


Página Casos

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

Las opciones disponibles en la parte superior de la página de casos son las siguientes:

- **Buscar por:** para buscar por una categoría específica de los datos mostrados. Las opciones disponibles son:
 - **Etiqueta de servicio**
 - **Nombre/dirección IP**
 - **Número**
 - **Título**
 - **Estado**

- **Término de búsqueda:** para ingresar la palabra clave de la búsqueda.

 **NOTA:** Debe ingresar un mínimo de tres caracteres para realizar la búsqueda.

- **Opciones del caso:** permite administrar los casos de soporte que se abrieron con SupportAssist Enterprise en función de sus requisitos. A continuación se indican las opciones disponibles:
 - **Suspender actividad durante 24 horas:** permite solicitar que el soporte técnico suspenda las actividades relacionadas con un caso de soporte durante 24 horas. Después de 24 horas, el soporte técnico reanuda automáticamente las actividades relacionadas con el caso de soporte.
 - **Reanudar la actividad:** permite solicitar que el soporte técnico reanude las actividades relacionadas con un caso de soporte.

NOTA: La opción **Reanudar la actividad** solo está habilitada si ha solicitado anteriormente suspender las actividades relacionadas con un caso de soporte.

- **Solicitud de cierre:** permite solicitar que el soporte técnico cierre un caso de soporte.

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

- **Actualizar:** permite actualizar la vista de lista de casos.
- **Obtención de casos:** un indicador de progreso que se muestra cuando SupportAssist Enterprise está verificando si los casos están presentes para sus dispositivos.
- **TechDirect:** abre la página principal de **Dell EMC TechDirect** en una nueva ventana de un navegador web.

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

Tabla 40. Página Casos

Nombre de la columna	Descripción
Casilla de verificación	Utilice la para seleccionar un caso de soporte para realizar acciones de administración de casos. NOTA: La casilla de verificación se muestra solo para los casos que SupportAssist Enterprise creó de forma automática.
Dirección IP/nombre	El nombre, el nombre de host o la dirección IP según la información que haya proporcionado para el dispositivo. El nombre del dispositivo se muestra como un enlace en el que se puede hacer clic para abrir la página Dispositivos .
Número	El identificador numérico asignado al caso de soporte.
Estado	El estado actual del caso de soporte. Un caso de soporte puede tener los estados que se indican a continuación: <ul style="list-style-type: none"> ● Enviado: SupportAssist Enterprise ha enviado el caso de soporte. ● Abierto: el soporte técnico ha abierto el caso de soporte enviado. ● En progreso: el soporte técnico está trabajando con el caso de soporte. ● Aplazado por el cliente: el soporte técnico ha aplazado el caso de soporte ante la solicitud del cliente. ● Reabierto: el caso de soporte ya se había cerrado y se ha vuelto a abrir. ● Suspendido: el soporte técnico ha suspendido las actividades relacionadas con el caso de soporte durante 24 horas en función de su solicitud. ● Cierre solicitado: ha solicitado que el soporte técnico cierre el caso de soporte. ● Cerrado: el caso de soporte está cerrado. ● No aplicable: SupportAssist Enterprise detectó un problema, pero no se creó un caso de soporte porque el dispositivo tenía una garantía caducada o una garantía de hardware básica. ● No disponible: no se pudo recuperar el estado del caso de soporte de Dell EMC. ● Desconocido: SupportAssist Enterprise no puede determinar el estado del caso de soporte.
Título	El nombre del caso de soporte, que identifica: <ul style="list-style-type: none"> ● El método de generación de casos de soporte ● Modelo de dispositivo ● El sistema operativo del dispositivo ● La Id. de la alerta, si se encuentra disponible ● La descripción de la alerta, si se encuentra disponible ● Estado de la garantía ● Descripción de la resolución
Fecha de apertura	La fecha y la hora del momento en el que se abrió el caso de soporte.
Contrato de servicio	El nivel de contrato de servicio de Dell EMC por el que está cubierto el dispositivo. La columna Contrato de servicio puede indicar: <ul style="list-style-type: none"> ● Desconocido: SupportAssist Enterprise no puede determinar el contrato de servicio. ● Etiqueta de servicio no válida: la etiqueta de servicio del dispositivo no es válida.

Tabla 40. Página Casos (continuación)

Nombre de la columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ● Ningún contrato de servicio: este dispositivo no está cubierto por un contrato de servicios de Dell EMC. ● Contrato de servicio caducado: el contrato de servicio del dispositivo ha caducado. ● Soporte básico: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio básico para hardware de Dell EMC. ● ProSupport: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio ProSupport de Dell EMC. ● ProSupport Plus: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio de Dell EMC ProSupport Plus. ● ProSupport Flex para centro de datos: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio de ProSupport Flex para centro de datos. ● ProSupport One for Data Center o ProSupport Flex for Data Center: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio de ProSupport One for Data Center o ProSupport Flex for Data Center.
Etiqueta de servicio	Un identificador alfanumérico único que permite que Dell EMC reconozca cada dispositivo de Dell EMC individualmente.
Fuente	Fuente desde la cual se creó el caso de soporte, por ejemplo, TechDirect , SupportAssist , etc.

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

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



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

Página Dispositivos

La página **Dispositivos** muestra los dispositivos que ha agregado y el estado de la funcionalidad de SupportAssist Enterprise para cada uno. En la vista predeterminada, la página **Dispositivos** muestra todos los dispositivos que ha agregado.

En la parte superior de la página **Dispositivos**, se muestra el seguimiento de navegación.

Las siguientes opciones disponibles en la parte superior de la lista de dispositivos permiten realizar determinadas tareas:

- **Buscar por:** permite buscar por una categoría específica de datos mostrados. Las opciones disponibles son:
 - **Etiqueta de servicio**
 - **Modelo**
 - **Nombre/dirección IP**
 - **Sistema operativo**
- **Término de búsqueda:** ingrese la palabra clave para la búsqueda.
 - ⓘ **NOTA:** Debe ingresar un mínimo de tres caracteres para realizar la búsqueda.
- **Agregar dispositivo:** agregue un dispositivo.
- **Iniciar recopilación:** inicie la recopilación de un solo dispositivo o de varios.
- **Editar:** actualice el nombre y las credenciales de cuenta del dispositivo.
- **Eliminar:** elimine un dispositivo de SupportAssist Enterprise.
- **Propósito de la recopilación:** seleccione un motivo para llevar a cabo una recopilación de varios dispositivos.
- **Asignar perfil de credencial:** asigne credenciales a los dispositivos.
- **Validar inventario:** realice la validación del inventario de dispositivos.
- **Actualizar:** actualice la vista del inventario de dispositivos.
- **Ver por:** permite ver los dispositivos en una  vista (de lista) o  vista (de asociación).

En la siguiente tabla, se describe la información de inventario generada automáticamente para los dispositivos de Dell EMC soportados, como aparece en la página **Dispositivos**.

ⓘ **NOTA:** Si un dispositivo recuperado a través de un adaptador de OpenManage Enterprise también es administrado por el plug-in de SupportAssist para OpenManage Enterprise, solo se muestra el nombre o la dirección IP del servidor y el nombre del modelo. No puede realizar ninguna tarea en el dispositivo.

Tabla 41. Página Dispositivos




Nombre de la columna	Descripción
Casilla de verificación	<p>Puede utilizar la casilla de verificación para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Seleccionar un dispositivo para visualizar el panel de visión general de dispositivos. ● Seleccionar uno o más de los dispositivos para realizar determinadas tareas en el dispositivo. <p> ⓘ NOTA: La casilla de verificación está desactivada mientras que las siguientes tareas iniciadas por SupportAssist Enterprise están en progreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Configuración de SNMP ● Actualización o instalación de OMSA ● Borrar el registro de eventos del sistema ● Recopilación de información del sistema inmediatamente después de una creación automática de casos de soporte y también durante una recopilación iniciada manualmente ● Validación del inventario
Dirección IP/nombre	<p>Muestra la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Nombre de dispositivo: muestra el nombre, el nombre de host o la dirección IP, según la información que haya proporcionado para el dispositivo. ● Estado de la recopilación: cuando se produce una recopilación, se muestra una barra de progreso y un mensaje que indican el estado de la recopilación. Pueden mostrarse los mensajes de estado de la recopilación que se indican a continuación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Para una recopilación que inicia manualmente: <ul style="list-style-type: none"> ⓘ NOTA: Cuando hay una recopilación iniciada manualmente en curso, se muestra un icono de  junto a la barra de progreso. Haga clic en el icono de  para cancelar la recopilación, si es necesario.

Tabla 41. Página Dispositivos (continuación)

Nombre de la columna	Descripción
	<p>i NOTA: Solo se puede cancelar una recopilación cuando SupportAssist Enterprise está recopilando información del sistema desde el dispositivo. No es posible cancelar una recopilación mientras la información del sistema recolectada se envía a Dell EMC.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciando recopilación ▪ Recopilación en progreso ▪ Enviando recopilación ▪ Cancelando recopilación <p>○ Para una recopilación automática que se ha iniciado al crear un caso de soporte para un problema de hardware que se ha detectado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciando recopilación para caso de soporte ▪ Recopilación para casos de soporte en progreso ▪ Enviando recopilación para casos de soporte <p>i NOTA: Si se detecta un problema de hardware en un dispositivo con un contrato de servicio básico de Dell EMC, se inicia la recopilación automatizada. Sin embargo, no se crea un caso de soporte para ese dispositivo.</p> <p>○ Para una recopilación periódica automática según la programación de recopilación predeterminada o configurada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciando recopilación periódica ▪ Recopilación periódica en progreso ▪ Enviando recopilación periódica <p>i NOTA: En algunos casos, cuando hay una recopilación en progreso (manual) en un dispositivo, se puede iniciar otra recopilación (periódica). En estos casos, el estado de la recopilación se muestra con el siguiente orden de prioridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Recopilación manual ○ Soporte para recopilación de casos ○ Recopilación periódica <ul style="list-style-type: none"> ● Modo de mantenimiento: si el dispositivo se pone en modo mantenimiento, se muestra el icono de .
Modelo	Modelo del dispositivo, por ejemplo, PowerEdge M820.
Estado	<p>El estado de la validación del inventario. El estado se puede categorizar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Exitoso: la validación del inventario del dispositivo se completó exitosamente. ● Fallido: la validación del inventario del dispositivo no se completó. ● En curso: la validación del inventario del dispositivo está en progreso. ● Ningún estado: la validación del inventario todavía no se inició en el dispositivo.

Puede elegir delimitar los dispositivos mostrados mediante los siguientes filtros:

- **Tipo de dispositivo**
- **Atención necesaria**
 - **Almacenamiento provisional:** muestra un icono de estado y un recuento acumulativo de la cantidad de dispositivos que se encuentran en el grupo de Almacenamiento provisional.
 - **Inactivo:** muestra un icono de estado y un recuento acumulativo de la cantidad de dispositivos que se encuentran en el grupo Inactivo.
- **Validación del inventario**
 - **Exitosos:** muestra un icono de estado y el recuento acumulativo de la cantidad de dispositivos que se validaron correctamente.
 - **Fallados:** muestra un icono de estado y el recuento acumulativo de la cantidad de dispositivos que no se validaron correctamente.
- **Grupos**
 - **Predeterminado:** muestra todos los dispositivos.
 - **En preparación:** muestra los dispositivos en el grupo de almacenamiento provisional.
 - **Inactivo:** muestra los dispositivos que no se pueden detectar.

- **Adaptador**
 - **Recopilador remoto**
 - **Host de recopilación**
 - **Dispositivos agregados**
 - **SupportAssist Enterprise**
 - **Adaptadores**
 - **Administración de dispositivos**
 - **Administrado:** muestra dispositivos monitoreados por SupportAssist Enterprise.
 - **No administrado:** muestra dispositivos en los que el monitoreo de SupportAssist está desactivado o no está disponible.
 - **Administrado por plug-in:** muestra los dispositivos administrados por el plug-in de SupportAssist para OpenManage Enterprise.
- NOTA:** El filtro **Administrado por plug-in** no aparece si no hay ningún dispositivo administrado por el plug-in de SupportAssist para OpenManage Enterprise. Si selecciona el filtro **Administrado por plug-in**, otros filtros se desactivan automáticamente.

NOTA: Se muestran los dispositivos del grupo **En preparación** e **Inactivo**.

La página **Dispositivos** también muestra los paneles siguientes según sus acciones:

- Panel de visión general del dispositivo: cuando solo hay un dispositivo seleccionado. Consulte [Panel de descripción general del dispositivo](#) en la página 184.
- Panel **Recopilación de varios dispositivos**: cuando una recopilación de varios dispositivos está en curso. Consulte [Panel Recopilación de varios dispositivos](#) en la página 189.

Agregar un único dispositivo

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

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

Tabla 42. Agregar un único dispositivo

Campo	Descripción
Tipo de dispositivo	Muestra una lista de tipos de dispositivos que puede agregar. Los tipos de dispositivos disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> ● Chasis ● Fluid File System (FluidFS) ● iDRAC ● Redes ● Peer Storage (PS)/EqualLogic ● PowerVault ● Servidor/Hipervisor ● Software ● Solución ● Storage Center (SC)/Compellent ● Máquina virtual
Nombre de host/Dirección IP	Dirección IP o nombre de host del dispositivo que desea agregar. <p>NOTA: Para agregar un arreglo de almacenamiento Storage PS Series, introduzca la dirección IP de administración.</p>
Realizar búsqueda exhaustiva	Para detectar dispositivos y sus tipos de dispositivos asociados.
Nombre (opcional)	Nombre opcional que desea usar para identificar el dispositivo. Si se proporciona, este nombre se usa para identificar el dispositivo en SupportAssist Enterprise.
Credenciales de cuentas	Utilice esta opción para seleccionar o crear las credenciales de cuenta que contengan las credenciales de un dispositivo.

Tabla 42. Agregar un único dispositivo (continuación)

Campo	Descripción
Perfil de credenciales	Utilice esta opción para seleccionar o crear un perfil de credenciales que contenga las credenciales de la cuenta para los tipos de dispositivo en los rangos de detección.
Habilitar supervisión	Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise el dispositivo en busca de problemas de hardware. <i>i</i> NOTA: La opción Habilitar supervisión solo se muestra para los siguientes Tipos de dispositivos: servidor/hipervisor, iDRAC, chasis y sistema de red.
Configurar los valores SNMP	Permite a SupportAssist Enterprise configurar las opciones de SNMP del dispositivo. La configuración de las opciones de SNMP del dispositivo es un requisito previo para supervisar los problemas de hardware. Al configurar las opciones de SNMP, alertas (capturas de SNMP) del dispositivo se reenvían al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise. <i>i</i> NOTA: La opción Configurar los valores SNMP solo se muestra para los siguientes Tipos de dispositivos: servidor, iDRAC e hipervisor.
Instalar o actualizar OMSA	Para permitir que SupportAssist Enterprise instale o actualice la versión recomendada de OpenManage Server Administrator (OMSA) en el dispositivo. La instalación o la actualización de OMSA es obligatoria para generar alertas y recopilar información del sistema del dispositivo. <i>i</i> NOTA: La opción Instalar o actualizar OMSA solo se muestra para los siguientes Tipos de dispositivos: servidor e hipervisor. <i>i</i> NOTA: Si el dispositivo tiene el sistema operativo SUSE Linux Enterprise Server 15 SP2 en ejecución, debe instalar OMSA versión 9.5 manualmente. Para descargar OMSA: <ol style="list-style-type: none"> 1. Vaya a https://www.dell.com/openmanagemanuals. 2. Vaya a OpenManage Server Administrator > Dell OpenManage Server Administrator Version 9.5 > CONTROLADORES Y DESCARGAS.

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

Asignar grupos de dispositivos

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

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

Tabla 43. Asignar grupo de dispositivos (opcional)

Campo	Descripción
Nombre	El nombre que le ha proporcionado al dispositivo.
Grupo actual	El grupo de dispositivos al que asigna el dispositivo.
Asignar otro grupo	Los grupos de dispositivos disponibles a los que puede asignar el dispositivo.

Página Resumen

En la página **Resumen**, se muestra el estado y los detalles de la adición del dispositivo.

Tabla 44. Página Resumen

Campo	Descripción
Nombre	El nombre que proporcionó al dispositivo.
Dirección IP/nombre de host	La dirección IP o el hostname que proporcionó al dispositivo.
Etiqueta de servicio	Un identificador alfanumérico único que permite que Dell EMC reconozca cada dispositivo individualmente.
Tipo de dispositivo	El tipo de dispositivo.
Modelo	El modelo de dispositivo.
Tipo de SO	El sistema operativo instalado en el dispositivo.
Grupo	El grupo de dispositivos al que está asignado el dispositivo.

Administrado por plug-in

Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist es un plug-in para la consola de administración de sistema Dell EMC OpenManage Enterprise. Para obtener más información sobre el plug-in, consulte la Guía del usuario de Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist, disponible en <https://www.dell.com/OpenManageEnterprise/ServicesPlugin>.

Si un dispositivo se recupera a través de un adaptador de OpenManage Enterprise y el plug-in instalado, registrado y activado en OpenManage Enterprise también lo administra, aparece el filtro **Administrado por plug-in**. SupportAssist Enterprise comprueba el estado del plug-in durante una sincronización manual o periódica.

NOTA: Cuando selecciona el filtro **Administrado por plug-in**, otros filtros se desactivan automáticamente. El filtro **Administrado por plug-in** no aparece si no hay ningún dispositivo administrado por el plug-in o si el plug-in está desinstalado, no registrado o desactivado.

No podrá realizar las siguientes tareas en un dispositivo administrado por el plug-in:

- Instalar o actualizar OMSA
- Borrar registros de SEL
- Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento
- Habilitar o deshabilitar el monitoreo de dispositivos
- realizar una recopilación
- Eliminar el dispositivo
- Asignar un perfil de credenciales
- Realizar la validación del inventario
- Realizar búsqueda exhaustiva

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página **Dispositivos** cuando selecciona el filtro **Administrado por plug-in**.

Tabla 45. Página de dispositivos: administrado por plug-in

Nombre de la columna	Descripción
Dirección IP/nombre	Presenta el nombre, el nombre de host o la dirección IP, según la información que haya proporcionado para el dispositivo.
Modelo	Modelo del dispositivo, por ejemplo, PowerEdge M820.

Panel de descripción general del dispositivo

El panel de descripción general del dispositivo contiene información sobre el dispositivo y permite realizar determinadas operaciones. Este panel se muestra cuando se selecciona únicamente un dispositivo individual en la página **Dispositivos**. Este panel no se muestra cuando

selecciona un servidor recuperado a través de un adaptador de OpenManage Enterprise y también administrado por el plug-in de SupportAssist para OpenManage Enterprise.

Tabla 46. Panel de descripción general del dispositivo

Campo	Descripción
Tareas	<ul style="list-style-type: none"> ● Borrar registro de eventos del sistema: para borrar el registro de eventos del sistema (SEL) o el registro de administración de sistema integrada (ESM). ● Comprobar casos: para comprobar casos de soporte presentes para un dispositivo. ● Realizar búsqueda exhaustiva: para detectar un dispositivo y sus tipos de dispositivos asociados. ● Modo de mantenimiento <ul style="list-style-type: none"> ○ Activar: para poner el dispositivo en modo de mantenimiento. ○ Desactivar: para poner el dispositivo en modo normal. ● Dependencias <ul style="list-style-type: none"> ○ Instalar/actualizar OMSA: para instalar o actualizar OMSA en el dispositivo. ○ Configurar SNMP: para configurar los ajustes de SNMP del dispositivo.
Nombre de host/Dirección IP	Muestra la dirección IP o el nombre de host del dispositivo.
Modelo	Muestra la información de modelo del dispositivo. Por ejemplo, PowerEdge M820.
Etiqueta de servicio	Muestra un identificador alfanumérico único que le permite a Dell EMC reconocer el dispositivo individualmente.
Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ● Activar: para activar el monitoreo de problemas de hardware que se puedan producir en el dispositivo. ● Desactivar: para desactivar el monitoreo de problemas de hardware que se puedan producir en el dispositivo.
Versión de software	Muestra la versión de firmware instalada en el dispositivo.
Nombre para mostrar	Muestra el nombre que ha proporcionado para el dispositivo.
Tipo de dispositivo	Muestra el tipo de dispositivo. Por ejemplo, Servidor.
Colecciones	<p>Muestra una lista que contiene el historial de la recopilación. Puede seleccionar una fecha y hora de la lista para ver la información del sistema que se ha recopilado.</p> <p>i NOTA: El campo Recopilaciones muestra No hay recopilaciones en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No se han realizado recopilaciones desde el dispositivo ● El dispositivo está asociado con un recopilador remoto <p>i NOTA: Después de actualizar a SupportAssist Enterprise versión 2.0.60, solo puede descargar una recopilación que se haya realizado en un servidor o iDRAC antes de la actualización.</p>
Siguiente recopilación programada	Muestra la fecha y la hora de la siguiente recopilación programada.
Último estado de trabajo del dispositivo	<p>Muestra el estado de la funcionalidad de SupportAssist Enterprise en el dispositivo, así como la fecha y hora en la que se ha generado el estado. El estado se puede categorizar por:</p> <p>Estado informativo</p>

Tabla 46. Panel de descripción general del dispositivo (continuación)







Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> •  En buen estado: el dispositivo está configurado correctamente para la funcionalidad de SupportAssist Enterprise. •  Instalación de OMSA: la instalación o actualización de Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) está en curso. •  Configuración de SNMP: configuración de los ajustes de SNMP del dispositivo en curso. •  Borrando el registro de eventos del sistema: el borrado del registro de eventos del sistema está en curso. •  Registro de eventos del sistema borrado: el registro de eventos del sistema se borró correctamente. •  Revalidación de un dispositivo: SupportAssist Enterprise valida los requisitos previos y las credenciales del dispositivo. <p>Estado de aviso</p> <ul style="list-style-type: none"> •  OMSA no está instalado: OMSA no está instalado en el dispositivo. •  SNMP no está configurado; la versión de OMSA no es la más reciente: no se han configurado los ajustes de SNMP del dispositivo y la versión de OMSA instalada en el dispositivo es anterior a la versión recomendada de OMSA para SupportAssist Enterprise. •  SNMP no configurado: no se han configurado los ajustes de SNMP del dispositivo. •  Nueva versión de OMSA disponible: una versión de OMSA más reciente está disponible para la instalación en el dispositivo. •  OMSA instalado, reinicie el dispositivo agregado: se ha completado la instalación de OMSA en el dispositivo. Reinicie el dispositivo para que se efectúen los cambios. <p>Estado de error</p> <ul style="list-style-type: none"> •  No se puede agregar el dispositivo: SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo en el grupo de Almacenamiento provisional porque no cumplió ciertos requisitos previos. Para obtener información sobre el grupo Provisional, consulte Grupos de dispositivos predefinidos en la página 84.

Tabla 46. Panel de descripción general del dispositivo (continuación)


















Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> •  No se puede configurar SNMP: SupportAssist Enterprise no puede configurar el destino de la SNMP trap del dispositivo. •  No se pudo comprobar la configuración de SNMP: SupportAssist Enterprise no puede comprobar la configuración de SNMP de iDRAC. •  No se pudo instalar OMSA: la instalación de OMSA no se pudo completar. •  OMSA no es compatible: la instalación de OMSA no es compatible. •  No se puede acceder al dispositivo: SupportAssist Enterprise no se puede comunicar con el dispositivo. •  Falló la autenticación: SupportAssist Enterprise no puede iniciar sesión en el dispositivo. •  No se pudo recopilar información del sistema: SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema desde el dispositivo. •  No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema: el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise no tiene suficiente espacio para recopilar información del sistema desde el dispositivo. •  No se pudo exportar la recopilación: SupportAssist Enterprise no puede procesar la información del sistema recopilada. •  No se puede enviar información del sistema: SupportAssist Enterprise no puede enviar información recolectada sobre el sistema a Dell EMC. •  El borrado del registro de eventos del sistema falló: SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema o los registros de administración de sistema integrada del dispositivo. •  Modo de mantenimiento: SupportAssist Enterprise puso el dispositivo en el modo de mantenimiento automático debido a una tormenta de alertas. No se generan nuevos casos de asistencia mientras el dispositivo está en mantenimiento. Para obtener más información, consulte Acerca del modo de mantenimiento en la página 126.

Tabla 46. Panel de descripción general del dispositivo (continuación)

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none">  No se proporcionaron las credenciales: no se proporcionaron el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo.  Credenciales incorrectas: el nombre de usuario y la contraseña proporcionados para el dispositivo son incorrectos.  No se puede iniciar la recopilación: no se puede iniciar la recopilación porque Remote SupportAssist Collector está desactivado. <p> NOTA: El estado de error  puede aparecer como un vínculo en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para solucionarlo.</p>
Sistema operativo	Muestra el sistema operativo instalado en el dispositivo.
Software (para el chasis, el sistema de red y otros dispositivos)	Muestra la versión de firmware instalada en el dispositivo.
iSM (para iDRAC)	Muestra la versión de iSM instalada en el dispositivo.
OMSA (para servidores)	Muestra la versión de OMSA instalada en el dispositivo.
Duplicar	Haga clic para agregar un dispositivo que sea del mismo tipo que uno que ya haya agregado.
Validación del inventario de dispositivos	<ul style="list-style-type: none"> Muestra la fecha y la hora en la que se realizó por última vez la validación periódica del inventario. Muestra el tipo de validación del inventario. También muestra el estado de las pruebas de validación del inventario. <p> NOTA: Si las pruebas de validación fallan, se muestra un mensaje de error.</p>

Ventana Recopilación de varios dispositivos

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

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

Tabla 47. Ventana Recopilación de varios dispositivos


Campo	Descripción
Nombre de la recopilación (opcional)	El nombre que desee asignar a la recopilación.
Solicitud de asistencia/número de caso de Dell EMC (opcional)	El identificador de caso que desee asociar a la recopilación.
Correo electrónico de técnico de Dell EMC (opcional)	La dirección de correo electrónico o el nombre de la asistencia técnica.
ID de proyecto (opcional)	La información de identificación del proyecto.
Cargar recopilación	<ul style="list-style-type: none"> Seleccione esta opción para cargar la recolección en Dell EMC después de que se complete. Desactive esta opción para guardar la recopilación en el sistema local (el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado).

Panel Recopilación de varios dispositivos

El panel **Recopilación de varios dispositivos** se muestra en la página **Dispositivos** mientras la recopilación de varios dispositivos está en progreso.

El panel **Recopilación de varios dispositivos** muestra lo siguiente:

- Barra de progreso que indica el estado de la recopilación
- Mensaje de estado de la recopilación
- Número de recopilaciones que se han completado y el número total de recopilaciones
- Nombre asignado a la recopilación

 **NOTA:** Después de que se haya completado la recopilación, el panel **Recopilación de varios dispositivos** se cierra automáticamente y los detalles de la recopilación se muestran en la página **Recopilaciones**.

Validación del inventario del sitio

La página **Validación del inventario del sitio** muestra las siguientes secciones:

- Estado de la prueba de validación: muestra los tipos de prueba realizados durante la validación del inventario.
- Indicador de progreso: indica el estado de la validación del inventario.
- Historial: muestra el historial de la prueba de validación del inventario.

Estado de la prueba de validación

La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la sección de la prueba de validación en la página **Validación del inventario del sitio**.



Tabla 48. Estado de la prueba de validación

Campo	Descripción
Prueba de validación	Muestra uno de los tipos de prueba realizados durante la validación del inventario.
Exitosos	Muestra un icono de estado y el recuento acumulativo de la cantidad de dispositivos que se validaron correctamente.
Fallados	Muestra un icono de estado y el recuento acumulativo de la cantidad de dispositivos que no se validaron correctamente.
Otros	Muestra un icono de estado y el recuento acumulativo de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• La cantidad de dispositivos que probablemente no sean compatibles con SupportAssist Enterprise o que no se puedan supervisar.• La cantidad de dispositivos que se agregaron o detectaron en SupportAssist Enterprise mediante el adaptador.• La cantidad de dispositivos en los que se ha producido un error en la prueba de conectividad.• La cantidad de dispositivos en los que usted ha deshabilitado el monitoreo.

Historial de validación del inventario

La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la sección del historial en la página **Validación del inventario del sitio**.

Tabla 49. Historial de validación del inventario

Campo	Descripción
Iniciada	Fecha y hora en que se inició la validación periódica del inventario.
Completada	Fecha y hora en que se completó la validación periódica del inventario.  NOTA: Si ejecuta la validación periódica del inventario por primera vez, el valor Completado será NA .
Última actualización	Fecha y hora en la que se realizó por última vez la validación periódica del inventario.  NOTA: Si ejecuta la validación periódica del inventario por primera vez, el valor de Última actualización estará en blanco.

Página Grupos de dispositivos

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

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

En la parte superior de la página **Grupos de dispositivos**, se muestra el seguimiento de navegación.

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

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

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

Tabla 50. Grupos de dispositivos

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

Administrar dispositivos

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

En la ventana **Administrar dispositivos**:

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

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

Tabla 51. Administrar dispositivos

Campo	Descripción
Nombre	El nombre del grupo de dispositivos.
Tipo	Muestra el tipo de dispositivo detectado por OpenManage Essentials: <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivo de almacenamiento PowerVault: el dispositivo es un arreglo Storage MD Series.

Tabla 51. Administrar dispositivos (continuación)

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ● Servidor PowerVault: el dispositivo es un dispositivo de almacenamiento NX Network Attached Storage (NAS). ● Almacenamiento EqualLogic: el dispositivo es un arreglo Storage PS Series. ● Dispositivo de servidor PowerEdge: el dispositivo es un dispositivo PowerEdge, PowerEdge VRTX, iDRAC o CMC. ● PowerEdge Direct Attached Storage: el dispositivo es un dispositivo de Storage MD Series o NX Direct Attached Storage (DAS). ● Dell Networking: el dispositivo es un conmutador de Dell Networking.
Modelo	Modelo del dispositivo. Por ejemplo, PowerEdge M820.
Etiqueta de servicio	Un identificador alfanumérico único que permite que Dell EMC reconozca cada dispositivo individualmente.
Guardar	Haga clic en esta opción para guardar los cambios que ha realizado.
Cancelar	Haga clic en esta opción para descartar los cambios que ha realizado.

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

Crear o editar grupo de dispositivos

La ventana **Crear o editar grupo de dispositivos** le permite editar los detalles del grupo de dispositivos de un grupo.

En la siguiente tabla, se proporciona información sobre los campos que se muestran en la ventana **Crear o editar grupo de dispositivos**.

Tabla 52. Crear o editar grupo de dispositivos

Campo	Descripción
Información de grupo y contacto	
Nombre	El nombre del grupo de dispositivos.
Descripción	La descripción del grupo de dispositivos.
Información de contacto del administrador de TI	Seleccione esta casilla de verificación para introducir la información de contacto del administrador de TI.
Principal	Seleccione esta opción para ver o editar la información de contacto principal.
Secundario	Seleccione esta opción para ver o editar la información de contacto secundaria.
Nombre	El nombre del contacto principal o secundario.
Apellido	El apellido del contacto principal o secundario.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto principal o secundario.
Número de teléfono alternativo	El número de teléfono alternativo del contacto principal o secundario.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto principal o secundario.
Método preferido de contacto	Seleccione el método de contacto preferido. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> ● Teléfono ● Correo electrónico
Horas de contacto preferidas	Las horas en las que prefiere que el servicio de soporte técnico se ponga en contacto con su contacto principal o secundario en el caso de que haya problemas con los dispositivos supervisados.
Zona horaria	La zona horaria del contacto principal o secundario.

Tabla 52. Crear o editar grupo de dispositivos (continuación)

Campo	Descripción
Preferencias de reemplazo de piezas para servidores Dell	
Quiero que se envíen piezas de reemplazo para los servidores Dell automáticamente	Seleccione esta casilla de verificación si está de acuerdo con que Dell EMC se ponga en contacto con su empresa y envíe piezas de reemplazo.
Contacto principal para envíos	
Nombre	El nombre del contacto principal que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Apellido	El apellido del contacto principal que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto principal que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto principal que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Contacto secundario para envíos	
Nombre	El nombre del contacto secundario que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Apellido	El apellido del contacto secundario que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto secundario que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto secundario que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Dirección de envío	
Horas de contacto preferidas	El horario en el que el Soporte técnico puede contactar a la persona responsable por la recepción de la pieza enviada, en caso de haber algún problema.
Zona horaria	La zona horaria del contacto principal o secundario.
Ubicación	Seleccione el país o la región.
Dirección de envío	La dirección a donde debe enviarse un componente de repuesto.
Ciudad/Localidad	
Estado/Provincia/Región	
Código postal	
Notas de envío	Información relacionada con el envío específico y el tipo.
CNPJ IE	Solo para Brasil: el número CNPJ e IE de su contacto.
Quiero que un técnico reemplace mis piezas en el sitio (si se incluye en mi plan de servicios)	Seleccione esta opción si desea que un técnico presente en el sitio reemplace el componente de hardware enviado.

Administrar reglas de detección de dispositivos

La página **Administrar reglas de detección de dispositivos** le permite detectar y agregar los dispositivos en función de rangos de direcciones IP o de expresiones de hostnames o direcciones IP separadas por coma. La siguiente tabla contiene información acerca de las opciones que se muestran en la sección **Administrar reglas de detección de dispositivos**.

Tabla 53. Administrar reglas de detección de dispositivos

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

Crear o editar regla de detección de dispositivos

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

Tabla 54. Crear o editar regla de detección de dispositivos

Campo	Descripción
Nombre de la regla de detección	Escriba un nombre para la regla de detección.
Perfil de credenciales	Utilice esta opción para seleccionar o crear un perfil de credenciales que contenga las credenciales de la cuenta para los tipos de dispositivo en los rangos de detección.
Rango/dirección IP	Seleccione esta opción para introducir un rango de direcciones IP para descubrir los dispositivos a través de los rangos de direcciones IP.
Dirección IP/Dirección de rango	La dirección IP o dirección de rango de IP de los dispositivos que desea detectar.
Máscara de subred (opcional)	Una máscara de subred que corresponde con la dirección IP. De manera predeterminada, el valor de la máscara de subred es 255.255.255.0.
Agregar otro rango	Haga clic en este botón para abrir una dirección IP adicional o los campos de rango de la dirección IP.
Dispositivos	Seleccione esta opción para detectar los dispositivos mediante el nombre de host o las direcciones IP.
Introduzca el nombre de host o las direcciones IP como valores separados por comas.	Introduzca el hostname o las direcciones IP de los dispositivos como valores separados por comas.
Ejecutar ahora	Seleccione para detectar los dispositivos inmediatamente.
Ejecutar una vez	Seleccione esta opción para detectar los dispositivos en una fecha y hora específicas.
Repetir	Seleccione esta opción para programar la detección de dispositivos en intervalos periódicos.
Tipo de dispositivo	Se seleccionan los tipos de dispositivo cuyas credenciales se incluyen en el perfil de credenciales y PowerVault. Los tipos de dispositivos disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> ● Chasis ● Fluid File System (FluidFS) ● iDRAC ● Redes

Tabla 54. Crear o editar regla de detección de dispositivos (continuación)

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ● Peer Storage (PS)/EqualLogic ● PowerVault ● Servidor/Hipervisor ● Software ● Solución ● Storage Center (SC)/Compellent ● Máquina virtual
Realizar búsqueda exhaustiva	Para detectar dispositivos y sus tipos de dispositivos asociados.
Habilitar la supervisión (puede requerir configuración SNMP adicional)	Para permitir que SupportAssist Enterprise supervise el dispositivo en busca de problemas de hardware.
Configurar SNMP para recibir alertas de este dispositivo	Permite a SupportAssist Enterprise configurar las opciones de SNMP del dispositivo. La configuración de las opciones de SNMP del dispositivo es un requisito previo para supervisar los problemas de hardware. Al configurar las opciones de SNMP, alertas (capturas de SNMP) del dispositivo se reenvían al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
Instalar la última versión de OMSA (lo que generará alertas y permitirá la recopilación de información del estado del sistema)	<p>Para permitir que SupportAssist Enterprise instale o actualice la versión recomendada de OpenManage Server Administrator (OMSA) en el dispositivo. La instalación o la actualización de OMSA es obligatoria para generar alertas y recopilar información del sistema del dispositivo.</p> <p>NOTA: Si el dispositivo tiene el sistema operativo SUSE Linux Enterprise Server 15 SP2 en ejecución, debe instalar OMSA manualmente. Para descargar OMSA, vaya a https://www.dell.com/openmanagemanuals, haga clic en OpenManage Server Administrator > Dell OpenManage Server Administrator Version 9.5 > CONTROLADORES Y DESCARGAS.</p>

Detalles de la regla de detección

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

Tabla 55. Detalles de la regla de detección

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

Estado de iteración actual de la regla de detección

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

Tabla 56. Estado de iteración actual de la regla de detección

Campo	Descripción
Estado	El estado de regla de detección. Los estados disponibles son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ● Exitoso: número de dispositivos agregados con éxito. ● Almacenamiento provisional: número de dispositivos que se trasladaron al grupo de almacenamiento provisional. ● Inactivo: número de dispositivos inactivos. ● Erróneo: número de dispositivos que han fallado.
Dispositivos	El recuento de dispositivos.
Exportar CSV	Haga clic para exportar la lista de los dispositivos que no se detectaron como un archivo CSV.

Actividad reciente

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

Tabla 57. Actividad reciente (últimas 10)

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

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

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

Tabla 58. Estado de la regla de detección actual en relación con el anterior

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

Gestionar credenciales de cuentas

La sección **Gestionar credenciales de cuentas** le permite configurar SupportAssist Enterprise con privilegios de administrador para cada tipo de dispositivo y tipo de credencial compatible. La siguiente tabla contiene información sobre las opciones que se muestran en la sección **Gestionar credenciales de cuentas**.

Tabla 59. Gestionar credenciales de cuentas

Campo	Descripción
Agregar credenciales	Haga clic aquí para agregar credenciales de cuentas.
Editar	Haga clic aquí para editar credenciales de cuentas.
Eliminar	Haga clic aquí para eliminar credenciales de cuentas.
Nombre	El nombre que ha proporcionado para las credenciales de cuentas.
Tipo de dispositivo	El tipo de dispositivo al que se aplican las credenciales de cuentas.

Agregar credenciales de cuentas

La ventana **Agregar credenciales de cuentas** le permite agregar credenciales de cuentas. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Agregar credenciales de cuentas**.

Tabla 60. Agregar credenciales de cuentas




Campo	Descripción
Nombre	Escriba un nombre para las credenciales de cuentas.
Tipo de dispositivo	La lista de tipos de dispositivos que puede agregar. Los tipos de dispositivos disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> ● Chasis ● Fluid File System (FluidFS) ● iDRAC ● Sistema de red ● Peer Storage (PS)/EqualLogic ● Servidor/Hipervisor ● Software ● Solution ● Storage Center (SC)/Compellent ● Máquina virtual
Nombre de usuario*	El nombre de usuario necesario para conectarse al tipo de dispositivo.
Contraseña*	La contraseña necesaria para conectarse al tipo de dispositivo.
Cadena de comunidad	La cadena de comunidad asignada al dispositivo.  NOTA: La opción Cadena de comunidad se muestra solo para los tipos de dispositivos Sistema de red y Peer Storage (PS)/EqualLogic .
Habilitar contraseña	La contraseña habilitada configurada en el dispositivo.  NOTA: La opción Habilitar contraseña se muestra solo para el tipo de dispositivo Sistema de red .
Tipo de sistema operativo	La lista de tipos de sistemas operativos. Los tipos de sistema operativo disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> ● Windows (se muestra solo si SupportAssist Enterprise está instalado en un servidor que ejecuta Windows) ● Linux ● ESX ● ESXi  NOTA: La opción Tipo de sistema operativo se muestra solo para el tipo de dispositivo Servidor/Hipervisor .
Tipo de software	La lista de tipos de software. Los tipos de software disponibles son:

Tabla 60. Agregar credenciales de cuentas (continuación)

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ● SCVMM ● vCenter ● SAN HQ ● Kit HIT/VSM para VMware <p>i NOTA: La opción Tipo de software se muestra solo para el tipo de dispositivo Software.</p> <p>i NOTA: Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux, no se puede agregar SCVMM y SAN HQ.</p>
Tipo de solución	<p>El tipo de solución. El tipo de solución disponible es Escala web.</p> <p>i NOTA: La opción Tipo de solución se muestra solo para el tipo de dispositivo Solución.</p>

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

Editar credenciales de cuentas

La ventana **Editar credenciales de cuentas** le permite editar las credenciales de cuentas. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Editar credenciales de cuentas**.

Tabla 61. Editar credenciales de cuentas

Campo	Descripción
Nombre	Escriba un nombre para las credenciales de cuentas.
Tipo de dispositivo	<p>La lista de tipos de dispositivos que puede agregar. Los tipos de dispositivos disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Chasis ● Fluid File System (FluidFS) ● iDRAC ● Redes ● Peer Storage (PS)/EqualLogic ● Servidor/Hipervisor ● Software ● Solución ● Storage Center (SC)/Compellent ● Máquinas virtuales
Nombre de usuario*	El nombre de usuario necesario para conectarse al tipo de dispositivo.
Contraseña*	La contraseña necesaria para conectarse al tipo de dispositivo.
Cadena de comunidad	<p>La cadena de comunidad asignada al dispositivo.</p> <p>i NOTA: La opción Cadena de comunidad se muestra solo para los tipos de dispositivos Sistema de red y Peer Storage (PS)/EqualLogic.</p>
Habilitar contraseña	<p>La contraseña habilitada configurada en el dispositivo.</p> <p>i NOTA: La opción Habilitar contraseña se muestra solo para el tipo de dispositivo Sistema de red.</p>
Tipo de sistema operativo	La lista de tipos de sistemas operativos. Los tipos de sistema operativo disponibles son:

Tabla 61. Editar credenciales de cuentas (continuación)

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> • Windows • Linux • ESX • ESXi <p>NOTA: La opción Tipo de sistema operativo se muestra solo para el tipo de dispositivo Servidor/Hipervisor.</p>
Tipo de software	<p>La lista de tipos de software. Los tipos de software disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SCVMM • vCenter • SAN HQ • Kit HIT/VSM para VMware <p>NOTA: La opción Tipo de software se muestra solo para el tipo de dispositivo Software.</p> <p>NOTA: Si SupportAssist Enterprise está instalado en un sistema operativo Linux, no se puede agregar SCVMM y SAN HQ.</p>
Tipo de solución	<p>El tipo de solución. El tipo de solución disponible es Escala web.</p> <p>NOTA: La opción Tipo de solución se muestra solo para el tipo de dispositivo Solución.</p>

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

Gestionar perfiles de credenciales

La sección **Gestionar perfiles de credenciales** le permite aplicar un conjunto de credenciales a un dispositivo o grupo de dispositivos. La siguiente tabla contiene información sobre las opciones que se muestran en la sección **Gestionar perfiles de credenciales**.

Tabla 62. Gestionar perfiles de credenciales

Campo	Descripción
Crear perfil	Haga clic aquí para agregar un perfil de credenciales.
Editar	Haga clic aquí para editar un perfil de credenciales.
Eliminar	Haga clic aquí para eliminar un perfil de credenciales.
Nombre	El nombre que ha proporcionado para el perfil de credenciales.

Agregar perfil de credenciales

La ventana **Agregar perfil de credenciales** le permite agregar perfiles de credenciales. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Agregar perfil de credenciales**.

Tabla 63. Agregar perfil de credenciales

Campo	Descripción
Nombre	Escriba un nombre para el perfil de credenciales.
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar un tipo de dispositivo.
Tipo de dispositivo	La lista de tipos de dispositivos que se pueden seleccionar. Los tipos de dispositivos disponibles son:

Tabla 63. Agregar perfil de credenciales (continuación)

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ● Chasis ● Fluid File System (FluidFS) ● iDRAC ● Sistema de red ● Peer Storage (PS)/EqualLogic ● PowerVault ● Servidor/Hipervisor ● Software ● Solution ● Storage Center (SC)/Compellent
Credenciales de cuentas	Las credenciales de cuentas que ha creado para el tipo de dispositivo específico.
Agregar credenciales de cuentas	Haga clic para agregar nuevas credenciales de cuenta.

Editar perfil de credenciales

La ventana **Editar perfil de credenciales** le permite agregar perfiles de credenciales. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Editar perfil de credenciales**.

Tabla 64. Editar perfil de credenciales

Campo	Descripción
Nombre	El nombre del perfil de credenciales.
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar un tipo de dispositivo.
Tipo de dispositivo	<p>La lista de tipos de dispositivos que se pueden seleccionar. Los tipos de dispositivos disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Chasis ● Fluid File System (FluidFS) ● iDRAC ● Sistema de red ● Peer Storage (PS)/EqualLogic ● PowerVault ● Servidor/Hipervisor ● Software ● Solution ● Storage Center (SC)/Compellent
Credenciales de cuentas	Las credenciales de cuentas que ha creado para el tipo de dispositivo específico.

Página Recopilaciones

La página **Recopilaciones** muestra las recopilaciones que se han realizado correctamente. Desde la página **Recolecciones**, puede ver la información del sistema recolectada, descargar recolecciones de varios dispositivos y cargar recolecciones a Dell EMC.

En la parte superior de la página **Recopilaciones**, se muestra el seguimiento de navegación.

Las opciones disponibles en la parte superior de la página de recopilaciones son las siguientes:

- **Rango de fecha:** para buscar las colecciones por un rango de fecha específico.
- **Buscar por:** para buscar por una categoría específica de los datos mostrados. Las opciones disponibles son:
 - **Etiqueta de servicio**

- **Nombre/dirección IP**
- **Término de búsqueda:** para introducir la palabra clave de la búsqueda.
- **NOTA:** Debe introducir un mínimo de 3 caracteres para ejecutar la búsqueda.
- **Cargar:** para cargar una recolección a Dell EMC.

La siguiente tabla describe la información que aparece en la página **Recopilaciones**.

Tabla 65. Página Recopilaciones

Nombre de la columna	Descripción
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar una recopilación de la que ver el panel de descripción general y para cargar una recopilación.
Ícono de información	Se muestra cuando algunos atributos o secciones no se recopilieron desde el dispositivo.
Nombre	El nombre del dispositivo o el tipo de recopilación. En el caso de las recopilaciones de dispositivos individuales, el nombre del dispositivo va seguido del tipo de recopilación. Por ejemplo, manual, periódica, etc.
Fecha de colección	La fecha de cuando se inició la recopilación.
Propósito de la recopilación	El motivo seleccionado al realizar una recopilación de varios dispositivos.
Número de caso	El identificador numérico del caso de asistencia.
Estado de carga	El estado de carga de la recopilación.

Puede elegir delimitar las recopilaciones mostradas según el tipo de recopilación, el tipo de dispositivo o el adaptador. A continuación se indican las opciones disponibles para delimitar los datos mostrados:


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

Panel de descripción general de la recopilación

El panel de descripción general de la recopilación muestra los detalles de una recopilación y le permite ver o descargar la información del sistema recopilada. Este panel se muestra cuando se selecciona una recopilación que se enumera en la página **Recopilaciones**.

La siguiente tabla describe la información que aparece en el panel de descripción general de la recopilación.


Tabla 66. Panel de descripción general de la recopilación

Campo	Descripción
Nombre	El nombre asignado de la recopilación.
Estado de carga	El estado de carga de la recopilación.
Fecha	La fecha y la hora del momento en el que se inició la recopilación.
Dirección IP/nombre de host	La dirección IP del nombre de host de este dispositivo.
Etiqueta de servicio	Un identificador alfanumérico único que permite que Dell EMC reconozca cada dispositivo individualmente.
Estado de la recopilación	El estado de la recopilación del dispositivo.
Ver recopilaciones (para recopilaciones de servidores solamente)	Haga clic para abrir una recopilación de un servidor en el Visor de configuración .  NOTA: Después de actualizar a SupportAssist Enterprise versión 2.0.60, no puede ver una recopilación realizada antes de la actualización.
Descargar recopilación (para recopilaciones del resto de tipos de dispositivos y recopilaciones de varios dispositivos)	Haga clic para descargar la recopilación como un archivo .zip.

 **NOTA:** La opción **Ver recopilación** o **Descargar recopilación** está desactivada si la recopilación la realizó un recopilador remoto.

Recolecciones de analítica

Las recopilaciones de analítica que se realizan en un día específico de una semana se consolidan y se muestran en la página **Recopilaciones de analítica**. La página muestra solo las recopilaciones que se han realizado durante los últimos 90 días. Después de 90 días, las recopilaciones se purgan automáticamente. Para obtener información sobre las recopilaciones de analítica, consulte [Visión general de recopilaciones de analítica](#) en la página 121.

 **NOTA:** La página **Recopilaciones de analítica** se habilita solo si registró SupportAssist Enterprise. Si no registró SupportAssist Enterprise, se mostrará un enlace para registrar SupportAssist Enterprise.

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página **Recopilaciones de analítica**:

Tabla 67. Recolecciones de analítica

Columna	Descripción
Fecha de recopilación	La fecha en la que se inició la recopilación.
Host de recopilación	La dirección IP o el hostname del host de recopilación.
Estado de la recopilación	El estado de la recopilación ejecutada. Los estados posibles son: <ul style="list-style-type: none"> ● En buen estado: la recopilación se realizó correctamente. ● Fallida: la recopilación no se realizó correctamente. Haga clic en el estado para ver el código de error y el motivo de la falla.
Descarga de archivos	Haga clic en el enlace para descargar la recopilación en el sistema.
Estado de carga	El estado de carga de la recopilación. Los estados posibles son:

Tabla 67. Recolecciones de analítica (continuación)

Columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ● Exitoso: la recopilación se cargó correctamente en el back-end de Dell EMC. ● Fallido: no se pudo cargar la recopilación en el back-end de Dell EMC. Haga clic en el estado para ver el código de error y el motivo de la falla.

Extensiones

Las extensiones disponibles en SupportAssist Enterprise permiten ampliar la funcionalidad de SupportAssist Enterprise a varios dispositivos. Puede utilizar las extensiones para realizar el inventario y agregar dispositivos que se administran mediante una consola de administración de sistemas, como OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager u OpenManage Enterprise.

En SupportAssist Enterprise hay disponibles dos tipos de extensiones:

- **Adaptador:** una aplicación que actúa como interfaz entre SupportAssist Enterprise y la consola de administración de sistemas.
- **Recopilador remoto:** una instancia remota de SupportAssist Enterprise que recopila y carga la información de sistema de los dispositivos dentro de un rango de direcciones IP específico.

Adaptadores

Un adaptador es una aplicación que actúa como interfaz entre SupportAssist Enterprise y las consolas de administración de sistemas. La siguiente tabla contiene información sobre las opciones que se muestran en la pestaña **Adaptadores**.

Tabla 68. Adaptadores

Campo	Descripción
Configurar adaptador	Haga clic para configurar un adaptador.
Editar	Haga clic para editar los detalles de un adaptador.
Eliminar	Haga clic para eliminar un adaptador.
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar un adaptador que haya configurado.
Nombre	El nombre que haya proporcionado para el adaptador y el nombre de host o la dirección IP del servidor donde se configura el adaptador.
Tipo	El tipo de adaptador.
Dispositivos gestionados	El número total de dispositivos que se agregan a través del adaptador.
Versión	La versión de la aplicación del adaptador.
Estado	<p>El estado del adaptador.</p> <p>Un adaptador puede tener los estados que se indican a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conectado: SupportAssist Enterprise puede conectarse correctamente al adaptador. ● Desconectado: SupportAssist Enterprise no puede conectarse al adaptador. ● Sincronización inicial: inventario inicial de los dispositivos en curso. ● Sincronización periódica: inventario automático periódico de dispositivos en curso. ● Sincronización manual: el inventario de los dispositivos que se han iniciado en forma manual está en curso.

Tabla 68. Adaptadores (continuación)

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ● Conexión perdida: el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise no se puede conectar al servidor donde se configura el adaptador. ● Copia en curso: el paquete del instalador del adaptador se está copiando en el sistema. ● Instalación en curso: la instalación del adaptador está en curso. ● Validación en curso: SupportAssist Enterprise está verificando si el adaptador cumple con los requisitos previos para configurar el adaptador. ● Configuración en curso: SupportAssist Enterprise está configurando los valores del adaptador. ● Iniciar servicio: SupportAssist Enterprise ha instalado el adaptador y el servicio del adaptador se ha iniciado. ● Esperando conexión: SupportAssist Enterprise está esperando que el servicio del adaptador se inicie. ● Conexión en curso: SupportAssist Enterprise está intentando conectarse al adaptador. ● Asignando perfil: el perfil de credencial se está aplicando a los dispositivos inventariados. También se muestra el número total de dispositivos inventariados y el recuento de los dispositivos al que se aplicará el perfil.

Configuración de un adaptador de OpenManage Essentials

La ventana **Configurar adaptador** permite añadir un adaptador. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Configurar adaptador**.

Tabla 69. Configuración de adaptadores (OpenManage Essentials)

Campo	Descripción
Tipo de adaptador	<p>Se utiliza para seleccionar el tipo de adaptador que desea configurar. Los tipos de adaptadores disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● OpenManage Essentials: seleccione esta opción para configurar el adaptador de Open Manage Essentials. ● System Center Operations Manager: seleccione esta opción para añadir un adaptador de System Center Operations Manager. ● OpenManage Enterprise: seleccione esta opción para configurar el adaptador de OpenManage Enterprise.
Nombre del host/Dirección IP	El nombre de host o la dirección IP del servidor donde está instalado OpenManage Essentials.
Nombre (opcional)	Nombre opcional que puede usar para identificar el adaptador en SupportAssist Enterprise.
Nombre de usuario	El nombre de usuario requerido para conectarse al servidor donde está instalado OpenManage Essentials.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al servidor donde está instalado OpenManage Essentials.
Perfil de credenciales	Se utiliza para seleccionar un perfil de credenciales que se requiere para agregar los dispositivos que están inventariados por el adaptador.

Tabla 69. Configuración de adaptadores (OpenManage Essentials) (continuación)

Campo	Descripción
Actualizar inventario de dispositivos	<p>Se utiliza para seleccionar la frecuencia con la que el adaptador debe realizar un inventario de los dispositivos desde el adaptador. Las opciones disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cada 12 horas ● Diariamente ● Semanalmente ● Cada dos semanas ● Mensualmente

Configuración de un adaptador de Microsoft System Center Operations Manager

La ventana **Configurar adaptador** permite añadir un adaptador. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Configurar adaptador**.

Tabla 70. Configuración de adaptadores (Microsoft System Center Operations Manager)

Campo	Descripción
Tipo de adaptador	<p>Se utiliza para seleccionar el tipo de adaptador que desea configurar. Los tipos de adaptadores disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● OpenManage Essentials: seleccione esta opción para configurar el adaptador de OpenManage Essentials. ● System Center Operations Manager: seleccione esta opción para añadir un adaptador de System Center Operations Manager. ● OpenManage Enterprise: seleccione esta opción para configurar el adaptador de OpenManage Enterprise.
Nombre (opcional)	Nombre opcional que puede usar para identificar el adaptador en SupportAssist Enterprise.
Establecer una conexión remota con el grupo de administración	Seleccione esta opción si desea configurar el adaptador en el servidor que hospeda la consola remota.
Nombre de host/Dirección IP del grupo de administración	Nombre de host o dirección IP del servidor que aloja el grupo de administración.
Nombre del usuario	El nombre de usuario requerido para conectarse al servidor que hospeda el grupo de administración.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al servidor que hospeda el grupo de administración.
Nombre de host/Dirección IP de la consola remota	Nombre de host o dirección IP del servidor que aloja la consola remota.
Nombre del usuario	El nombre de usuario requerido para conectarse al servidor que hospeda la consola remota.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al servidor que hospeda la consola remota.
Perfil de credenciales	Se utiliza para seleccionar un perfil de credenciales que se requiere para agregar los dispositivos que están inventariados por el adaptador.
Actualizar inventario de dispositivos	<p>Se utiliza para seleccionar la frecuencia con la que el adaptador debe realizar un inventario de los dispositivos desde el adaptador. Las opciones disponibles son:</p>

Tabla 70. Configuración de adaptadores (Microsoft System Center Operations Manager) (continuación)

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ● Cada 12 horas ● Diariamente ● Semanalmente ● Cada dos semanas ● Mensualmente

Configure el adaptador de OpenManage Enterprise

La ventana **Set Up Adapter** (Configurar adaptador) le permite agregar un adaptador. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Set Up Adapter** (Configurar adaptador).


Tabla 71. Configuración de adaptadores (OpenManage Enterprise)

Campo	Descripción
Tipo de adaptador	<p>Se utiliza para seleccionar el tipo de adaptador que desea configurar. Los tipos de adaptadores disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● OpenManage Essentials: seleccione esta opción para configurar el adaptador de Open Manage Essentials. ● System Center Operations Manager: seleccione esta opción para añadir un adaptador de System Center Operations Manager. ● OpenManage Enterprise: seleccione esta opción para configurar el adaptador de OpenManage Enterprise.
Nombre de host/Dirección IP	El nombre de host o la dirección IP del servidor donde está instalado OpenManage Enterprise.
Nombre (opcional)	Nombre opcional que puede usar para identificar el adaptador en SupportAssist Enterprise.
Nombre de usuario	El nombre de usuario necesario para conectarse al servidor donde está instalado OpenManage Enterprise.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al servidor donde está instalado OpenManage Enterprise.
Perfil de credenciales	Se utiliza para seleccionar un perfil de credenciales que se requiere para agregar los dispositivos que están inventariados por el adaptador.
Actualizar inventario de dispositivos	<p>Se utiliza para seleccionar la frecuencia con la que el adaptador debe realizar un inventario de los dispositivos desde el adaptador. Las opciones disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cada 12 horas ● Diariamente ● Semanalmente ● Cada dos semanas ● Mensualmente

Panel de descripción general del adaptador

El panel de descripción general de un adaptador contiene información sobre el adaptador y permite realizar determinadas operaciones. Este panel se muestra cuando se selecciona un adaptador en la página **Adaptadores**.

Tabla 72. Panel de descripción general del adaptador

Campo	Descripción
Nombre	El nombre que le ha proporcionado al adaptador.
Dirección IP	La dirección IP o el nombre de host del servidor donde está configurado el adaptador.
Estado	El estado del adaptador.
Sincronizar ahora	Haga clic aquí para realizar un inventario de los dispositivos de la consola de administración de sistemas.
Última sincronización	La fecha y la hora de cuando se hizo el último inventario de los dispositivos.
Tipo de adaptador	El tipo de adaptador.
Versión del adaptador	La versión de la aplicación del adaptador.
Tipo de SO	El sistema operativo que está ejecutándose en el servidor donde está configurado el adaptador.
Dispositivos asignados	El número total de dispositivos que se agregan correctamente a través del adaptador.
Almacenamiento provisional de dispositivos	Muestra el número total de dispositivos inventariados que se agregan al grupo de almacenamiento provisional. Es posible que se hayan añadido dispositivos al grupo provisional porque no cumplían ciertos requisitos previos.
Inactivos	El número total de dispositivos inventariados inactivos.
Administrado por plug-in  NOTA: Este campo se muestra solo para un adaptador de OpenManage Enterprise en el que el plug-in de SupportAssist para OpenManage Enterprise está instalado, registrado y activado.	El número total de dispositivos administrados por el plug-in de SupportAssist para OpenManage Enterprise.

Recopiladores remotos

El recopilador remoto es una instancia remota de SupportAssist Enterprise que recopila y carga información de sistema desde los dispositivos dentro de un rango de direcciones IP específico. La siguiente tabla contiene información sobre las opciones que se muestran en la página **Recopiladores remotos**.

Tabla 73. Recopiladores remotos

Campo	Descripción
Configuración de recopiladores remotos	Haga clic para configurar un recopilador remoto.
Editar	Haga clic para editar los detalles de un recopilador remoto.
Eliminar	Haga clic para eliminar un recopilador remoto.
Casilla de verificación	Se utiliza para seleccionar un recopilador remoto que haya configurado.
Nombre	El nombre que haya proporcionado para el recopilador remoto y el nombre de host o la dirección IP del servidor donde está configurado el recopilador remoto.
Dispositivos gestionados	El número total de dispositivos que están asociados con el recopilador remoto.
Versión	La versión de la aplicación del recopilador remoto.
Estado	El estado del recopilador remoto.

Tabla 73. Recopiladores remotos (continuación)

Campo	Descripción
	<p>El estado de un recopilador remoto puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conectado: el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado puede conectarse al servidor donde está configurado el recopilador remoto. ● Desconectado: el servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado puede conectarse al servidor donde está configurado el recopilador remoto. ● Error de conexión: se muestra cuando se produce un error en la conexión durante el establecimiento de la conexión al servidor de SupportAssist. ● Error de registro: se muestra cuando un recopilador remoto no se puede conectar a SupportAssist Enterprise. ● Registro iniciado: se muestra cuando el recopilador remoto se conecta a SupportAssist Enterprise. ● Copia en curso: el paquete del instalador del recopilador remoto se está copiando en el sistema remoto. ● Validación en curso: SupportAssist Enterprise está verificando si el servidor remoto cumple con los requisitos previos para la configuración del recopilador remoto. ● Configuración en curso: SupportAssist Enterprise está configurando los valores del recopilador remoto. ● Registro en curso: el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise se comunica con el recopilador remoto una vez finalizada la configuración. ● Instalación en curso: la instalación de la aplicación del recopilador remoto está en curso. ● No se ha encontrado instalador: el archivo del instalador del recopilador remoto está dañado o se ha eliminado manualmente del servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise. ● No se pudo copiar: el recopilador remoto no se ha podido realizar la copia en el servidor remoto. ● Error de instalación: la instalación del recopilador remoto no se pudo completar satisfactoriamente. ● Error de configuración: SupportAssist Enterprise no ha podido completar la configuración de los valores del recopilador remoto. ● Error de validación: SupportAssist Enterprise no ha podido verificar si el servidor remoto cumple con los requisitos previos para configurar el recopilador remoto. ● Poco espacio de disco: el espacio libre en la unidad de disco duro en el servidor donde está configurado el recopilador remoto es inferior a 500 MB. ● Conexión iniciada: se muestra cuando se inicia una conexión durante el establecimiento de conexión al servidor de SupportAssist.
Conectividad de carga	Muestra el estado de la conexión a Internet desde el sistema remoto a Dell EMC.

Configuración de recopiladores remotos

La ventana **Configurar recopilador remoto** permite configurar un recopilador remoto. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la ventana **Configurar recopilador remoto**.

Tabla 74. Configuración de recopiladores remotos

Campo	Descripción
Nombre de host/Dirección IP	El nombre de host o la dirección IP del servidor en el que desea configurar el recopilador remoto.
Nombre (opcional)	Un nombre opcional que desee utilizar para facilitar la identificación del recopilador remoto en SupportAssist Enterprise.
Nombre de usuario	El nombre de usuario necesario para conectarse al servidor en el que desea configurar el recopilador remoto.
Contraseña	La contraseña que se precisa para conectarse al servidor en el que desea configurar el recopilador remoto.
Nombre de host	Seleccione esta opción para introducir una expresión del nombre de host para la asignación de dispositivos al Remote Collector.
Expresión	La expresión del nombre de host para la asignación de dispositivos al Remote Collector.
Rango/dirección IP	Seleccione esta opción para introducir un rango de direcciones IP para asignar dispositivos al Remote Collector.
Agregar otro nombre de host	Haga clic para abrir un campo de expresión del nombre de host adicional.
Rango/dirección IP	La dirección IP o el rango de direcciones IP de los dispositivos que desea asociar al recopilador remoto.
Agregar otra expresión	Haga clic para abrir un campo de expresión del nombre de host adicional.
El sistema remoto se conecta a Internet mediante un servidor proxy	Seleccione esta opción para introducir los detalles del servidor proxy a través del cual el servidor remoto se conecta a Internet.
Nombre de host/Dirección IP	El nombre de host o la dirección IP del servidor proxy.
Puerto	El número de puerto que utiliza el servidor proxy.
Requiere autenticación	Seleccione esta opción si es necesario un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy.
Nombre de usuario	El nombre de usuario necesario para conectarse al servidor proxy.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al servidor proxy.
Lista de exclusiones de proxy	El intervalo de direcciones IP o los intervalos de dispositivos con los que el recopilador remoto debe comunicarse directamente y no a través del servidor proxy. La dirección IP de los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se debe incluir en la lista de exclusión del proxy. Entre los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se incluyen iDRAC, arreglos de almacenamiento de la serie SC, VMware ESX y ESXi, y serie XC de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web.

Panel de descripción general del recopilador remoto

El panel de descripción general del recopilador remoto muestra los detalles de un recopilador remoto. Este panel se muestra cuando se selecciona un recopilador remoto en la página **Recopiladores remotos**.

Tabla 75. Panel de descripción general del recopilador remoto

Campo	Descripción
Nombre	El nombre que ha proporcionado para el recopilador remoto.
Dirección IP	La dirección IP o el nombre de host del servidor donde esté el recopilador remoto.

Tabla 75. Panel de descripción general del recopilador remoto (continuación)

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

Ajustes


La pestaña **Configuración** le permite configurar las opciones disponibles en SupportAssist Enterprise. Puede señalar la pestaña **Configuración** y hacer clic en las opciones disponibles para acceder a las páginas siguientes:

- **Configuración de proxy:** para configurar los ajustes del servidor proxy disponible en su entorno. Esta configuración solo es necesaria si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet a través de un servidor proxy.
- **Preferencias:** le permite configurar sus preferencias para actualizaciones automáticas, recopilaciones de información del sistema, notificaciones por correo electrónico, informes de recomendación y el modo de mantenimiento.
- **Información de contacto:** le permite ver y actualizar los contactos principales y secundarios de SupportAssist Enterprise de su empresa.
- **Inicio de sesión en TechDirect:** permite ver la información sobre los activos de la cuenta de TechDirect de su empresa.
- **Configuración de SMTP:** para configurar los detalles del servidor SMTP que utiliza su empresa. Esta configuración solo se aplica si su empresa utiliza un servidor SMTP. Si su empresa no usa un servidor SMTP, es posible que no reciba determinadas notificaciones de correo electrónico de SupportAssist Enterprise.

Configuración de proxy

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

En la parte superior de la página **Configuración de proxy**, se muestra el seguimiento de navegación.

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

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

Tabla 76. Configuración de proxy

Campo	Descripción
Usar servidor proxy	Seleccione esta opción para habilitar la configuración del servidor proxy.
Nombre de host/Dirección IP	El nombre de host o la dirección IP del servidor proxy.
Puerto	El número de puerto que utiliza el servidor proxy.
Requiere autenticación	Seleccione esta opción si es necesario un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy.
Nombre de usuario	El nombre de usuario necesario para conectarse al servidor proxy.

Tabla 76. Configuración de proxy (continuación)

Campo	Descripción
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al servidor proxy.
Lista de exclusiones de proxy	El intervalo de direcciones IP o los intervalos de dispositivos con los que SupportAssist Enterprise debe comunicarse directamente y no a través del servidor proxy. La dirección IP de los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se debe incluir en la lista de exclusión del proxy. Entre los dispositivos que se comunican a través del protocolo https se incluyen iDRAC, arreglos de almacenamiento Compellent, VMware ESX y ESXi, y serie XC de aplicaciones hiperconvergentes a escala de web.

Preferencias

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

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

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

Tabla 77. Preferencias

Campo	Descripción
Tareas automatizadas	
Actualizar automáticamente las siguientes funciones en SupportAssist Enterprise:	Muestra las opciones que se utilizan para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones más recientes disponibles. La descarga y la instalación de las actualizaciones se realizan en segundo plano. Si se produce un problema durante la actualización, aparecerá un mensaje de error. NOTA: Se recomienda que seleccione las actualizaciones automáticas para asegurarse de que SupportAssist Enterprise se encuentre actualizado con las funciones y mejoras más recientes.
Aplicación SupportAssist Enterprise	Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de la aplicación SupportAssist Enterprise cada vez haya una disponible.
Archivos de políticas	Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de los archivos de políticas cada vez haya una disponible.
Archivos de soporte de productos	Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de soporte de los dispositivos cada vez que haya una disponible.
Actualización de adaptador	Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente la actualización de adaptador cada vez que haya una disponible.
Recolectar automáticamente la información sobre el estado del sistema:	
A partir del día N de cada mes a las 11 p. m.	Seleccione esta opción para recolectar automáticamente la información de estado del sistema de cada tipo de dispositivo en un día de cada mes determinado aleatoriamente a las 11 p. m.
Cuando se crea un nuevo caso de soporte	Seleccione esta opción para iniciar automáticamente la recopilación de registros del sistema cuando se genere un nuevo caso de soporte.
Recolectar datos automáticamente para analítica	

Tabla 77. Preferencias (continuación)

Campo	Descripción
Cada x días a la 1 a. m. , donde x es el día de la semana en que se realiza la recopilación	Seleccione esta opción para permitir que SupportAssist Enterprise realice recopilaciones de analítica. Para obtener información sobre las recopilaciones de analítica, consulte Visión general de recopilaciones de analítica en la página 121.
Cargar automáticamente:	
Información del estado del sistema recopilada de los dispositivos de Dell EMC	Seleccione esta opción para cargar automáticamente las recopilaciones de Dell EMC.
Iniciar automáticamente la validación del inventario:	
A partir del día N de cada mes a las 11 p. m.	Seleccione esta opción para obtener automáticamente información sobre la validación de cada tipo de dispositivo en un día determinado de cada mes, establecido de manera aleatoria, a las 11 p. m.
Interfaz API	
Activar las interfaces API para SupportAssist Enterprise	Seleccione esta opción para activar las interfaces API para SupportAssist Enterprise.
Configuración de correo electrónico	
Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de soporte	Seleccione esta opción para recibir una notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de soporte.
Idioma de correo electrónico preferido	Seleccione el idioma que desee para las notificaciones de correo electrónico.
Notificaciones por correo electrónico	Haga clic para expandir la lista de notificaciones por correo electrónico: <ul style="list-style-type: none"> ● Estado de conectividad de Remote Collector ● Estado de conectividad del adaptador ● Estado de conectividad de carga de Remote Collector ● Prueba de conectividad ● Modo de mantenimiento ● Estado de validación del dispositivo ● Validación periódica del inventario ● Dispositivos inactivos y en almacenamiento provisional ● Preferencias de envío automático
Configuración de los datos de recopilación	
Servidor/Hipervisor	<ul style="list-style-type: none"> ● Seleccione Software para recolectar la información relacionada con el software del dispositivo. ● Seleccione Registros del sistema para recolectar registros del dispositivo. ● Seleccione Registros inteligentes para recolectar registros CTL inteligentes del dispositivo. <p>i NOTA: Para obtener información acerca de los registros que recolecta SupportAssist Enterprise, consulte el documento <i>Elementos que se pueden informar de la versión 2.0.60</i> de SupportAssist Enterprise en https://www.dell.com/serviceabilitytools.</p>
Almacenamiento: Fluid File System (FluidFS)	Seleccione Registros para recolectar registros del dispositivo.
Almacenamiento: almacenamiento de pares (PS)/EqualLogic	<ul style="list-style-type: none"> ● Seleccione Datos de diagnóstico (recopilación de diagnóstico) para recolectar información de diagnóstico del dispositivo.

Tabla 77. Preferencias (continuación)

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Prueba de conectividad entre arreglos (prueba de ping) para recolectar el resultado de la prueba de ping del dispositivo.
Almacenamiento: PowerVault	Seleccione Datos de soporte para recolectar datos de soporte del dispositivo.
Software: Kit HIT/VSM para VMware	Seleccione Registros avanzados para recolectar registros del dispositivo.
Solución: Nutanix	Seleccione Registros para recolectar registros del dispositivo.
Máquina virtual	Seleccione Registros del sistema para recolectar registros del dispositivo.
Configuración de la información de identificación del dispositivo	
Incluya los detalles de identificación del dispositivo en la información que se envía a Dell.	Seleccione esta opción para permitir el envío de información de identidad a Dell EMC. ⓘ NOTA: Si desmarca esta opción, las opciones de configuración para la recopilación de datos de diagnóstico y los registros en Configuración de los datos de recopilación se deshabilitan automáticamente.
Modo de mantenimiento	
Suspender temporalmente la actividad de generación de casos (por ejemplo, con fines de tiempo de inactividad, solución de problemas externa, etc.)	Seleccione esta opción para establecer todos los dispositivos en modo de mantenimiento. Durante el modo de mantenimiento, no se abre ningún caso nuevo de soporte.

Información de contacto

La página **Información de contacto** le permite ver y editar la información de contacto primaria y secundaria. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la página **Información de contacto**.

En la parte superior de la página **Información de contacto**, se muestra el seguimiento de navegación.

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

Tabla 78. Información de contacto

Campo	Descripción
Nombre de la empresa	El nombre de la empresa.
Principal	Seleccione esta opción para ver o editar la información de contacto principal.
Secundario	Seleccione esta opción para ver o editar la información de contacto secundaria.
Nombre	El nombre del contacto principal o secundario.
Apellido	El apellido del contacto principal o secundario.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto principal o secundario.
Número de teléfono alternativo	El número de teléfono alternativo del contacto principal o secundario.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto principal o secundario.
Método preferido de contacto	Seleccione el método de contacto preferido. Las opciones disponibles son:

Tabla 78. Información de contacto (continuación)

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ● Teléfono ● Correo electrónico
Horas de contacto preferidas	Las horas en las que prefiere que el servicio de soporte técnico se ponga en contacto con su contacto principal o secundario en el caso de que haya problemas con los dispositivos supervisados.
Zona horaria	La zona horaria del contacto principal o secundario.
Preferencias de reemplazo de piezas para servidores Dell	
Quiero que se envíen piezas de reemplazo para los servidores Dell automáticamente	Seleccione esta casilla de verificación si está de acuerdo con que Dell EMC se ponga en contacto con su empresa y envíe piezas de reemplazo.
Contacto principal para envíos	
Nombre	El nombre del contacto principal que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Apellido	El apellido del contacto principal que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto principal que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto principal que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Horas de contacto preferidas	Las horas en las que prefiere que el servicio de soporte técnico se ponga en contacto con su contacto principal o secundario en el caso de que haya problemas con los dispositivos supervisados.
Ubicación	Seleccione el país o la región.
Dirección de envío	La dirección a donde debe enviarse un componente de repuesto.
Ciudad/Localidad	
Estado/Provincia/Región	
Código postal	
Zona horaria	La zona horaria del contacto principal o secundario.
Notas de envío	Información relacionada con el envío específico y el tipo.
Quiero que un técnico reemplace mis piezas en el sitio (si se incluye en mi plan de servicios)	Seleccione esta opción si desea que un técnico presente en el sitio reemplace el componente de hardware enviado.
CNPJ IE	Solo para Brasil: el número CNPJ e IE de su contacto.
Contacto secundario para envíos	
Nombre	El nombre del contacto secundario que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Apellido	El apellido del contacto secundario que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto secundario que será responsable de la recepción de la pieza enviada.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del contacto secundario que será responsable de la recepción de la pieza enviada.

Inicio de sesión en TechDirect

La página **Integración de TechDirect** le permite acceder a los informes y administrar alertas de SupportAssist en TechDirect. La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la página **Integración de TechDirect**.

En la parte superior de la página **Integración de TechDirect**, se muestra el seguimiento de navegación.

Tabla 79. Inicio de sesión en TechDirect

Campo	Descripción
Más información sobre TechDirect	Abre TechDirect en una nueva ventana del navegador web.
Iniciar sesión	Haga clic en esta opción para iniciar sesión en TechDirect.
OTP	Se requiere contraseña de un solo uso para verificar la cuenta TechDirect.

Configuración SMTP

La página **Configuración SMTP** le permite configurar los valores del servidor SMTP (servidor de correo electrónico). Si su empresa utiliza un servidor SMTP, Dell EMC recomienda que configure los ajustes del servidor SMTP.

En la parte superior de la página **Configuración SMTP**, se muestra el seguimiento de navegación.

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

Tabla 80. Configuración SMTP

Campo	Descripción
Usar servidor SMTP	Seleccione esta opción para habilitar la configuración de los valores del servidor de correo electrónico.
Nombre de host/Dirección IP	El nombre de host o la dirección IP del servidor de correo electrónico.
Puerto	El número de puerto que se utiliza en el servidor de correo electrónico.
Requiere autenticación	Seleccione esta opción si es necesario un nombre de usuario y una contraseña para iniciar sesión en el servidor de correo electrónico.
Nombre de usuario	El nombre de usuario necesario para conectarse al servidor de correo electrónico.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al servidor de correo electrónico.

Prueba de conectividad de la red

La página **Prueba de conectividad de la red** le permite probar la conectividad de SupportAssist Enterprise en los recursos de red dependientes.






En la parte superior de la página **Prueba de conectividad de la red**, se muestra el seguimiento de navegación.

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

Tabla 81. Prueba de conectividad

Campo	Descripción
Casilla de verificación	Seleccione las casillas de verificación apropiadas para probar el estado de conectividad que desea comprobar.
Prueba	Los recursos de red dependientes que puede probar. Las opciones disponibles son:

Tabla 81. Prueba de conectividad (continuación)

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad de Internet • Servidor SMTP • Servidor Dell EMC FTP • Servidor de carga de Dell EMC • Servidor de SupportAssist Enterprise
Descripción	Describe el propósito de cada prueba.
Estado de la conectividad	<p>Muestra un icono y un mensaje que indica el estado de la conectividad. Los estados posibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> •  No configurado (solo corresponde a la prueba del servidor SMTP): los ajustes del servidor SMTP no están configurados en SupportAssist Enterprise. Si su empresa utiliza un servidor SMTP (correo electrónico), se recomienda que programe la Configuración de SMTP en SupportAssist Enterprise. •  En curso : la prueba de conectividad está en curso. •  Conectado: la prueba de conectividad se realizó correctamente. •  Error: la prueba de conectividad no se realizó correctamente. <p> NOTA: Se muestra el estado de Error como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.</p>
Última verificación	La fecha y la hora de la última verificación del estado de conectividad.
Prueba de conectividad	Haga clic para realizar las pruebas de conectividad seleccionadas.

Prueba de SupportAssist Enterprise

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

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

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

Tabla 82. Prueba de SupportAssist Enterprise




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

Tabla 82. Prueba de SupportAssist Enterprise (continuación)

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="544 286 1495 421"> No se ha podido crear el caso: SupportAssist Enterprise no puede crear casos de asistencia debido a un posible problema con el flujo de trabajo de creación de casos de asistencia.
Última verificación	La fecha y la hora de la última verificación del estado.
Ejecutar pruebas	Haga clic para realizar la prueba seleccionada.

Apéndice de código de error

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

Tabla 83. Apéndice de código de error

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	Se produjo un error inesperado durante la instalación de OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>device_name</i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Matriz de soporte de la versión 2.0.60de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.</p>
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	Se produjo un error inesperado durante la instalación de OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>device_name</i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Matriz de soporte de la versión 2.0.60de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.</p>
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61	Se produjo un error inesperado durante la instalación de OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>device_name</i> .	<p>Asegúrese de que el dispositivo es accesible y las credenciales de dispositivo configurado tienen derechos de administrador y, a continuación, realice una de las acciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Matriz de soporte de la versión 2.0.60de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.</p>

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
3000_18	Un servicio necesario para la instalación de OpenManage Server Administrator (OMSA) no está en ejecución o no está habilitado en <i>device_name</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Si el dispositivo está ejecutando Microsoft Windows, asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando. • Si el dispositivo está ejecutando Linux, asegúrese de que SSH está habilitado. <p>Para obtener más información, consulte Otros servicios.</p>
3000_19	Un servicio necesario para la instalación de OpenManage Server Administrator (OMSA) no está en ejecución en <i>device_name</i> .	Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo. Para obtener más información, consulte Otros servicios .
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41 3000_42 3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59	Se produjo un error inesperado durante la instalación de OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>device_name</i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Matriz de soporte de la versión 2.0.60de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.</p>
3000_52 3000_53	Se produjo un error inesperado durante la instalación de OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>device_name</i> .	<p>Asegúrese de que el puerto 22 está abierto y SSH está habilitado en el sistema y, a continuación, realice una de las acciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. • Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Matriz de soporte de la versión 2.0.60de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.</p>

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
3000_6 3000_9 3000_11	Un componente necesario para instalar OpenManage Server Administrator (OMSA) no se pudo descargar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el sistema disponga de conexión a Internet. 2. Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que el sistema tenga conectividad con los recursos dependientes. 3. Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.</p>
3000_60	Se produjo un error inesperado durante la instalación de OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>device_name</i> .	<ul style="list-style-type: none"> ● Compruebe si el dispositivo es accesible. ● Compruebe si las credenciales dispositivo configurado tienen derechos de administrador. ● Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. ● Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Matriz de soporte de la versión 2.0.60de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.</p>
3000_62	El tiempo permitido para la instalación de OMSA ha caducado.	<p>Inicie sesión en el dispositivo y compruebe si OMSA está instalado. Si OMSA no está instalado, seleccione el dispositivo y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.</p>
3000_7	La instalación de OpenManage Server Administrator (OMSA) no es compatible con el sistema operativo que se ejecuta en <i>device_name</i> .	<p>Realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel Descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas. ● Instale manualmente la versión recomendada de OMSA. Para identificar la versión recomendada de OMSA, consulte la <i>Matriz de soporte de la versión 2.0.60de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.</p>
3000_8	Se produjo un error inesperado durante la instalación de OpenManage Server Administrator (OMSA) en <i>device_name</i> .	<p>Intente reparar la instalación de SupportAssist Enterprise:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abra Panel de Control. 2. En Programas, haga clic en Desinstalar un programa.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<p>3. En la ventana Programas y características seleccione Dell SupportAssist y haga clic en Cambiar.</p> <p>4. En la ventana Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist Enterprise, haga clic en Siguiente.</p> <p>5. Haga clic en Reparar y, a continuación, en Instalar.</p> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir más ayuda.</p>
4000_500	Este dispositivo ha generado un número de alertas inusual que excede el límite de umbral establecido. SupportAssist Enterprise se ha puesto temporalmente en modo de mantenimiento. Durante este periodo, SupportAssist Enterprise no procesará ninguna alerta de este dispositivo.	Asegúrese de que el estado de este dispositivo se haya restaurado para operaciones de SupportAssist Enterprise óptimas.
5000_1	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo debido a un error inesperado.	Debe intentar configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas > Configurar SNMP o configurar manualmente los valores de SNMP. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración de un destino de alerta en una iDRAC usando la interfaz web .
5000_10	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque no se ha proporcionado la dirección IP/ nombre de host del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise.	Si ha ejecutado el archivo script para establecer los valores de SNMP, asegúrese de haber introducido la dirección IP del sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise como argumento.
5000_11	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio SNMP no está instalado en el dispositivo.	Instale manualmente el servicio SNMP en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas > Configurar SNMP en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_12	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque SupportAssist Enterprise no admite el sistema operativo en ejecución en el dispositivo.	Para obtener información sobre los sistemas operativos compatibles con SupportAssist Enterprise, consulte la <i>Matriz de soporte de la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools .
5000_13	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio SNMP no se ha iniciado.	Inicie manualmente el servicio SNMP en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas > Configurar SNMP .
5000_14	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio WMI está deshabilitado.	Inicie manualmente el servicio WMI en el dispositivo y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas > Configurar SNMP en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_15	SupportAssist Enterprise ha configurado los valores de SNMP con éxito, pero la prueba automatizada para comprobar que la configuración de SNMP no fue satisfactoria.	Para resolver el problema, compruebe la configuración de red y asegúrese de que el puerto SNMP (162) está abierto.
5000_2	No se pudo configurar los ajustes de SNMP del dispositivo porque la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) no tiene la licencia necesaria instalada.	Asegúrese de que la iDRAC tenga la licencia Express o Enterprise instalada y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas > Configurar SNMP .
5000_3	No se pudo configurar los ajustes de SNMP del dispositivo porque todos los campos configurables de la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) están ocupados.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración de un destino de alerta en una iDRAC usando la interfaz web .

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
5000_4	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque las credenciales que ha introducido no tienen los privilegios obligatorios.	Asegúrese de que las credenciales tengan privilegios de Administrador o de Operador en la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) e intente configurar los ajustes de SNMP a través de la opción Tareas > Configurar SNMP en el panel de descripción general del dispositivo.
5000_5	No se pudo configurar los ajustes de SNMP del dispositivo porque falló un intento de conexión a la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC).	Asegúrese de que la iDRAC sea accesible desde el sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas > Configurar SNMP en el panel Descripción general del dispositivo.
5000_6	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque las credenciales que ha introducido no son válidas.	Asegúrese de que las credenciales son válidas y, a continuación, intente configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas > Configurar SNMP en el panel Descripción general del dispositivo. Si el problema continúa, póngase en contacto con su administrador del sistema para obtener ayuda.
5000_7 5000_8	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo debido a un error inesperado.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración de un destino de alerta en una iDRAC usando la interfaz web .
5000_9	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque la cuenta de usuario no tiene los privilegios suficientes en el dispositivo.	Debe configurar manualmente los valores de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consulte Configuración manual del destino de la alerta (Windows) o Configuración manual del destino de la alerta (Linux) .
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error técnico.	Para resolver este problema, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
6000_02	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se puede acceder al dispositivo.	Asegúrese de que se puede acceder al dispositivo desde el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
6000_03	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nombre de host del dispositivo no se pudo resolver para una dirección IP.	Si el dispositivo es un miembro de un dominio, asegúrese de que el nombre de host del dispositivo se ha agregado en el servidor DNS y vuelva a intentar la operación.
6000_10	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo no tienen los privilegios necesarios.	Asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador o de raíz en el dispositivo y vuelva a intentar la operación.
6000_16	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Para resolver este problema, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
6000_17	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no admite esta operación.	No aplicable.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
6000_18 6000_20 6000_22	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo y vuelva a intentar la operación.
6000_4 6000_5	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error interno.	Para resolver este problema, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
6000_6 6000_8 6000_9	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo y vuelva a intentar la operación.
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo. • Asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador o de raíz en el dispositivo.
SA-0001	SupportAssist Enterprise no puede importar dispositivos porque el recuento de dispositivos es superior a 300.	Asegúrese de que el recuento de dispositivos es inferior a 300 y vuelva a intentar la operación.
SA-0005	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que tanto el sistema que ejecuta SupportAssist Enterprise como el dispositivo que intenta agregar estén conectados a la red y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0008	La operación de importación de dispositivos se ha cancelado.	No aplicable.
SA-0010	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nombre de host o la dirección IP facilitados no son correctos.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con el nombre de host o la dirección IP correctos.
SA-0012	SupportAssist Enterprise no puede agregar los dispositivos porque el nombre de host o la dirección IP y el tipo facilitados no son correctos.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con el nombre de host o la dirección IP y el tipo de dispositivo correctos.
SA-0015	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque se ha producido un error desconocido durante la detección del dispositivo.	<p>Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>Matriz de soporte de la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools. • Asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador/raíz.
SA-0020	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el dispositivo ya se ha añadido.	No aplicable.
SA-0025	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Compruebe si el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>Matriz de soporte de la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools . Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-0030	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña no son correctos.	Compruebe la información del dispositivo, asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador/raíz y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
SA-0035	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se ha facilitado la contraseña habilitada.	Introduzca la contraseña habilitada y vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0040	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el <i>nombre</i> ya lo está usando otro dispositivo.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con cualquier otro nombre.
SA-0045	La identificación o la cancelación de este dispositivo ya están en curso.	No aplicable.
SA-0050	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Compruebe si el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>Matriz de soporte de la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-0055	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se admite el dispositivo.	Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>Matriz de soporte de la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-0060	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque se ha eliminado o movido un archivo necesario.	Reinicie Dell SupportAssist Service en el sistema que ejecuta SupportAssist Enterprise, y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0065	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque las credenciales introducidas no tienen privilegios de superusuario.	Introduzca las credenciales que tienen privilegios de superusuario y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0070	La instalación de OpenManage Server Administrator (OMSA) no es compatible con este dispositivo.	No aplicable.
SA-0075	SupportAssist Enterprise detectó que OpenManage Server Administrator (OMSA) no está instalado en el dispositivo. Se requiere la instalación de OMSA para generar alertas para eventos de hardware que se produzcan en el dispositivo.	No aplicable.
SA-0080	SupportAssist Enterprise detectó que los servicios de OpenManage Server Administrator (OMSA) no se están ejecutando en el dispositivo.	Para lograr una funcionalidad óptima de SupportAssist Enterprise, debe reiniciar los servicios de OMSA.
SA-0085	SupportAssist Enterprise detectó que la versión x.x de OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalada en el dispositivo.	Para lograr una funcionalidad óptima de SupportAssist Enterprise, se recomienda actualizar OMSA a la versión x.x.
SA-0090	SupportAssist Enterprise detectó que la versión x.x de OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalada en el dispositivo.	Se recomienda descargar e instalar la versión x.x de OMSA en el dispositivo.
SA-0095	SupportAssist Enterprise no puede comprobar la versión de OMSA instalada en el dispositivo.	Para resolver este problema, consulte No se pudo comprobar la versión de OMSA .
SA-0100	La versión recomendada de OpenManage Server Administrator (OMSA) ya está instalada en el dispositivo.	No aplicable.
SA-0105	SupportAssist Enterprise supervisa el dispositivo a través de la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC).	No aplicable.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
	Por tanto, no es necesario instalar ni actualizar OpenManage Server Administrator (OMSA).	
SA-0110	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no tiene una licencia válida.	Asegúrese de que la iDRAC tiene una licencia válida Enterprise o Express, y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-0115	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se admite el sistema operativo.	No aplicable.
SA-0120	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo porque se ha desactivado un servicio necesario en <i>nombre_de_dispositivo</i> .	Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar agregar dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte Otros servicios .
SA-0125	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se ha recibido una respuesta dentro del límite de tiempo predefinido.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo. Para obtener más información sobre la solución de problemas, consulte No se puede agregar el dispositivo .
SA-0130	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte No se puede agregar el dispositivo .
SA-0135	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el tipo de dispositivo que ha seleccionado no es correcto.	Asegúrese de seleccionar el tipo de dispositivo correcto y vuelva a intentarlo.
SA-0136	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el subtipo de dispositivo que ha seleccionado no es correcto.	Asegúrese de seleccionar el subtipo de dispositivo correcto y vuelva a intentarlo.
SA-0140	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se ha podido conectar con el dispositivo.	<p>Proceda del siguiente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que los puertos necesarios están abiertos en el dispositivo. Para obtener más información sobre los puertos necesarios, consulte la <i>Guía del usuario de la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools. • Asegúrese de que selecciona el tipo de dispositivo correcto. Compruebe si el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>Matriz de soporte de la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools.
SA-0145	SupportAssist no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se han facilitado las credenciales del dispositivo.	Introduzca las credenciales del dispositivo y vuelva a intentarlo.
SA-0150	SupportAssist no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo no se han facilitado o no eran correctas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introduzca las credenciales del dispositivo. 2. Asegúrese de que las credenciales del dispositivo sean correctas.
SA-0155	SupportAssist Enterprise no puede agregar <i>nombre_de_dispositivo</i> porque se trata de una dirección IP de miembro de Storage PS Series.	Intente agregar de nuevo el dispositivo con la dirección IP de grupo de Peer Storage PS Series.
SA-0160	La dirección IP que ingresó es una dirección IP de miembro de almacenamiento de serie PS/almacenamiento entre pares de Dell EMC.	Asegúrese de agregar el dispositivo utilizando la dirección IP de grupo.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-0165 SA-1045	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque no es posible conectarse al dispositivo.	<p>Proceda del siguiente modo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el puerto FTP esté abierto. 2. Introduzca el valor correcto de las credenciales del dispositivo. 3. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
SA-0170	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a que ha ingresado la dirección IP/nombre de host de una máquina virtual de clúster de escala de Web.	Intente agregar el dispositivo al ingresar el hostname/ dirección IP del clúster de escala de Web.
SA-1005	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que tanto el sistema que ejecuta SupportAssist Enterprise como el dispositivo estén conectados a la red y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-1010	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error inesperado.	<p>Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar editar las credenciales del dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte la ayuda en línea. • Asegúrese de que las credenciales introducidas tienen privilegios de administrador o raíz.
SA-1015	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña son incorrectos.	Compruebe el nombre de usuario y la contraseña, asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador/raíz y vuelva a intentarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
SA-1025	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales de <i>nombre_de_dispositivo</i> , ya que el introducido ya está en uso por otro dispositivo.	Introduzca cualquier otro nombre y, a continuación, vuelva a intentar la edición de las credenciales del dispositivo.
SA-1030	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque las credenciales introducidas no tienen derechos de superusuario.	Introduzca las credenciales que tienen derechos de superusuario y, a continuación, vuelva a intentar guardar las credenciales del dispositivo.
SA-1035	SupportAssist Enterprise no puede actualizar las credenciales del dispositivo porque se ha desactivado un servicio necesario en el dispositivo.	Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar editar las credenciales del dispositivo. Para obtener información sobre los servicios necesarios, consulte Otros servicios .
SA-1040	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte No se pueden editar las credenciales del dispositivo .
SA-15011 SA-15012	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	<ul style="list-style-type: none"> • Realice la Prueba de conectividad de red y asegúrese de que la conectividad con el Servidor de carga de Dell es correcta. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-2000	SupportAssist Enterprise no puede establecer las conexiones necesarias para crear automáticamente los casos con el servicio de soporte técnico.	Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la conexión a Internet funcione correctamente.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	SupportAssist Enterprise no puede establecer las conexiones necesarias para crear automáticamente los casos con el servicio de soporte técnico.	No aplicable.
SA-20005	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el adaptador ya está instalado en el sistema o los dispositivos asociados al adaptador ya están agregados.	No aplicable.
SA-20010	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el <i>nombre</i> ya lo está usando otro adaptador.	Vuelva a intentar agregar el adaptador con otro nombre.
SA-20015	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> debido a un error desconocido.	Vuelva a intentar agregar el adaptador.
SA-20020	SupportAssist no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque las credenciales del grupo de gestión son incorrectas.	Introduzca las credenciales del grupo de gestión correctas e inténtelo de nuevo.
SA-20025	SupportAssist Enterprise no puede acceder al sistema donde está configurado el adaptador o el servicio del adaptador no se está ejecutando en el sistema remoto.	Compruebe lo siguiente y vuelva a intentarlo: <ul style="list-style-type: none"> • Se puede acceder al adaptador desde el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise. • El puerto 5700 está abierto en el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise. • El servicio del adaptador de SupportAssist Enterprise se está ejecutando.
SA-20030	SupportAssist Enterprise no puede alcanzar el sistema donde está instalado el adaptador.	Compruebe lo siguiente y vuelva a intentarlo: <ul style="list-style-type: none"> • Las credenciales del grupo de gestión son correctas. • El adaptador está conectado al grupo de gestión. • El servicio del adaptador de SupportAssist Enterprise se está ejecutando.
SA-20035	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque este tiene una clave no válida.	Intente volver a agregar el adaptador con una clave válida.
SA-20040	SupportAssist Enterprise no puede acceder al adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque la instancia de Microsoft System Center Operations Manager no está disponible o el servicio Microsoft System Center Operations Manager no se está ejecutando.	Compruebe lo siguiente y vuelva a intentarlo: <ul style="list-style-type: none"> • La instancia de Microsoft System Center Operations Manager está disponible. • El servicio Microsoft System Center Operations Manager se está ejecutando.
SA-20045	SupportAssist Enterprise no puede acceder al adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque las credenciales del grupo de gestión son incorrectas o no cuentan con suficientes privilegios.	Introduzca las credenciales del grupo de gestión correctas e inténtelo de nuevo.
SA-20050 SA-20065 SA-20080 SA-20085	SupportAssist Enterprise no puede acceder al adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> debido a un error desconocido.	No aplicable.
SA-20070	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque las credenciales del adaptador son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios.	Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentarlo: <ul style="list-style-type: none"> • Las credenciales del adaptador deben ser correctas.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<ul style="list-style-type: none"> Las credenciales del adaptador deben contar con privilegios de administrador.
SA-20075	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> debido a un error desconocido.	<p>Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentarlo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si las credenciales del sistema en el que está configurado el adaptador han cambiado, actualice las credenciales del adaptador en SupportAssist Enterprise. Los servicios del adaptador deben estar ejecutándose en el sistema donde está configurado el adaptador. Los servicios de OpenManage Essentials debe estar ejecutándose en el sistema donde está configurado el adaptador.
SA-20090	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque los servicios de OpenManage Essentials no se están ejecutando.	Asegúrese de que los servicios de OpenManage Essentials se están ejecutando en el sistema donde está configurado el adaptador y vuelva a intentarlo.
SA-20095	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no se ha podido establecer una conexión con el sistema.	<p>Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentar la operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que las credenciales sean correctas. Asegúrese de que tiene privilegios de administrador.
SA-20100	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque hay poco espacio de disco en el sistema.	Asegúrese de que el sistema remoto dispone del suficiente espacio libre en el disco duro necesario para la instalación del adaptador e inténtelo de nuevo.
SA-20105	SupportAssist Enterprise no puede copiar el archivo del instalador en el sistema.	Asegúrese de que el sistema es accesible y el archivo del instalador está presente en la ubicación requerida.
SA-20110	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no se pudo completar la instalación del adaptador correctamente.	Vuelva a intentar configurar el adaptador.
SA-20115	SupportAssist Enterprise no puede iniciar el servicio del adaptador en el sistema.	Compruebe que la instalación del adaptador es correcta y que el archivo de configuración cuenta con los valores correctos.
SA-20120	SupportAssist Enterprise no puede copiar el archivo de configuración.	Asegúrese de que el archivo de configuración generado no está vacío y que el sistema está accesible.
SA-20125	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el adaptador de OpenManage Essentials ya está instalado en el sistema.	Asegúrese de que el adaptador de OpenManage Essentials no está instalado en el sistema y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-20130	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el estado del puerto de red necesario no se ha podido verificar.	Asegúrese de que el sistema se está ejecutando en un sistema operativo Windows y que el puerto WMI (135) está abierto en el sistema.
SA-20135	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque OpenManage Essentials no está ejecutándose en el sistema remoto.	Asegúrese de que los servicios de OpenManage Essentials se están ejecutando y vuelva a intentar la operación.
SA-20140	<p>SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> en el sistema <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a alguno de los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> OpenManage Essentials no está instalado en el sistema El adaptador no es compatible con la versión de OpenManage Essentials instalada en el sistema 	Asegúrese de que OpenManage Essentials versión 2.3 o superior se encuentra instalado en el sistema e intente la operación de nuevo.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-20145	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no se ha encontrado el instalador del adaptador de OpenManage Essentials en la ubicación necesaria.	Instale SupportAssist Enterprise de nuevo y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-20150	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el sistema operativo instalado en el sistema remoto no tiene una arquitectura de 64 bits.	Asegúrese de que el sistema remoto se está ejecutando en un sistema operativo Windows de 64 bits e inténtelo de nuevo.
SA-20155	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque la versión de OpenManage Essentials instalada en el sistema no es compatible con el adaptador de OpenManage Essentials.	Asegúrese de que la versión 2.3 o superior de OpenManage Essentials se encuentra instalada en el sistema e intente la operación de nuevo.
SA-20160	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el paquete Microsoft .NET no está instalado en el sistema.	Asegúrese de que el paquete de Microsoft .NET se encuentra instalado en el sistema remoto e inténtelo de nuevo.
SA-20165	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque la versión del paquete Microsoft .NET instalada en el sistema remoto no es compatible con el adaptador de OpenManage Essentials.	Asegúrese de que el paquete de Microsoft .NET, versión 4.0 o posterior, se encuentra instalado en el sistema remoto y, a continuación, inténtelo de nuevo.
SA-20170	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque Microsoft System Center Operations Manager no está instalado en el sistema remoto.	Asegúrese de que Microsoft System Center Operations Manager se encuentra instalado en el sistema remoto y, a continuación, intente la operación de nuevo.
SA-20175	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque la versión de Microsoft System Center Operations Manager instalada en el sistema remoto no es compatible con el adaptador de Microsoft System Center Operations Manager.	Asegúrese de que Microsoft System Center Operations Manager versión 7.0 o posterior ya se encuentra instalado en el sistema remoto y, a continuación, inténtelo de nuevo.
SA-20180	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el servicio de Microsoft System Center Operations Manager no está ejecutándose en el sistema remoto.	Asegúrese de que el servicio de Microsoft System Center Operations Manager se está ejecutando y, a continuación, inténtelo de nuevo.
SA-20185	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el adaptador de Microsoft System Center Operations Manager ya está instalado en el sistema remoto.	Asegúrese de que el adaptador de System Center Operations Manager no se haya instalado anteriormente en el sistema remoto y, a continuación, inténtelo de nuevo.
SA-20190	SupportAssist Enterprise no puede editar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no se ha podido establecer una conexión con el sistema remoto.	Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentar la operación: <ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que las credenciales sean correctas. ● Asegúrese de que tiene privilegios de administrador.
SA-20200	SupportAssist Enterprise no puede editar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no está instalado en el sistema remoto.	No aplicable.
SA-20205	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> debido a un error durante la validación.	Elimine el adaptador y, a continuación, pruebe a configurarlo de nuevo.
SA-20210	SupportAssist Enterprise no puede sincronizar los dispositivos a través del adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> .	Seleccione el adaptador y realice una sincronización de dispositivos manual.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-20215	SupportAssist Enterprise no puede eliminar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no está presente en el sistema.	No aplicable.
SA-20404	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no está disponible o no se puede acceder a él.	Compruebe que el adaptador está disponible y sus detalles son correctos e inténtelo de nuevo.
SA-20550	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque es posible que el servicio del adaptador no se esté ejecutando.	Asegúrese de que el servicio del adaptador se está ejecutando en el host.
SA-20605	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador porque el <i>hostname/dirección IP hostname/dirección IP</i> es inválida o inaccesible.	Asegúrese de que el <i>hostname/la dirección IP</i> es válida y accesible, y luego intente configurar el adaptador.
SA-20610	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador para el host <i>hostname/dirección IP</i> porque las credenciales son incorrectas.	Asegúrese de que las credenciales del host son correctas y luego intente configurar el adaptador.
SA-20615 SA-20620	SupportAssist Enterprise no puede realizar un inventario de los dispositivos a través del adaptador porque no se ha podido establecer una conexión con el host/la consola de administración.	Asegúrese de lo siguiente y, luego, vuelva a intentar la operación: <ul style="list-style-type: none"> • El host que ejecuta la consola de administración debe ser accesible. • Las credenciales del host deben ser válidas y también deben contar con derechos de administrador. • Los servicios de <i>consola de administración de sistemas</i> deben estar ejecutándose en el host.
SA-20620	Support Assist Enterprise no puede actualizar los detalles del host <i>nombre_de_adaptador</i> ya que no se ha podido establecer una conexión entre el host y consola de administración.	Compruebe lo siguiente y, luego, vuelva a intentar la operación: <ul style="list-style-type: none"> • El host que ejecuta la consola de administración debe ser accesible. • Las credenciales del host deben ser válidas y también deben contar con derechos de administrador. • El servicio del adaptador debe estar ejecutándose en el host.
SA-20625	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador en el host <i>hostname/dirección IP</i> porque el sistema operativo no es compatible.	Para obtener más información sobre los sistemas operativos que admiten la configuración <i>nombre_de_adaptador</i> , consulte la Ayuda en línea.
SA-20634 SA-20644 SA-20646 SA-20648 SA-20650 SA-20652 SA-20656 SA-20658 SA-20660	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> en el host <i>hostname/dirección IP</i> porque no cumple con ciertos requisitos.	Asegúrese de lo siguiente y luego intente configurar el adaptador: <ul style="list-style-type: none"> • El host que ejecuta la consola de administración debe ser accesible y también debe tener más de 500 MB de espacio libre en el disco duro. • El puerto <i>x</i> debe estar abierto en el host. • La <i>consola de administración de sistemas</i> debe estar instalada en el host. • Los servicios de <i>consola de administración de sistemas</i> deben estar ejecutándose en el host.
SA-20654	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> en el host <i>hostname/dirección IP</i> debido a que los servicios no se están ejecutando.	Asegúrese de que los servicios de la <i>consola de administración de sistemas</i> se están ejecutando en el host y luego intente configurar el adaptador.
SA-20662	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el archivo	Vuelva a instalar SupportAssist Enterprise y luego intente configurar el adaptador.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
	instalador del adaptador no está disponible en la ubicación predeterminada.	
SA-20664	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque la instalación de otro adaptador está en progreso.	Intente configurar el adaptador después de que se haya completado la instalación del otro adaptador.
SA-20666	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no se ha podido establecer una conexión entre el host y la consola de administración.	<p>Compruebe lo siguiente y, luego, vuelva a intentar la operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema donde está configurada la consola de administración debe ser accesible desde el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise. • Si las credenciales de la consola de administración han cambiado, actualice las credenciales del adaptador en SupportAssist Enterprise.
SA-20666	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> .	<p>Asegúrese de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema donde está configurada la consola de administración debe ser accesible desde el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise • Si las credenciales de la consola de administración han cambiado, actualice las credenciales del adaptador en SupportAssist Enterprise
SA-21005	SupportAssist Enterprise no puede editar los detalles del adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el <i>nombre</i> ya está siendo usado por otro adaptador.	Introduzca otro nombre para el adaptador e inténtelo de nuevo.
SA-21010	SupportAssist Enterprise no puede editar los detalles del adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> debido a un error desconocido.	Vuelva a intentar editar los detalles del adaptador más tarde.
SA-21015	SupportAssist Enterprise no puede editar los detalles del adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque los detalles del adaptador son incorrectos.	Compruebe que los detalles del adaptador son correctos e inténtelo de nuevo.
SA-21404	SupportAssist Enterprise no puede editar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el adaptador no es accesible.	Compruebe que los detalles del adaptador son correctos e inténtelo de nuevo.
SA-30005	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque este ya está agregado.	Puede que ya haya agregado el recopilador remoto utilizando otra dirección IP.
SA-30010	SupportAssist Enterprise no puede configurar el Remote Collector <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el nombre proporcionado ya está en uso por otro Remote Collector.	Proporcione un nombre diferente e inténtelo de nuevo.
SA-30015	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el rango de direcciones IP proporcionado <i>rango_de_direcciones_IP</i> se superpone al rango de direcciones IP de otro recopilador remoto.	Proporcione un rango de direcciones IP que se excluyan mutuamente e inténtelo de nuevo.
SA-30020	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque hay otra operación en curso.	Vuelva a intentar la operación más tarde.
SA-30025	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque las credenciales proporcionadas por el sistema remoto son incorrectas.	Proporcione las credenciales correctas y vuelva a intentarlo.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-30130	SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> en el grupo Provisional porque no se ha podido completar una verificación necesaria.	Para agregar el dispositivo, vuelva a validar el dispositivo más adelante.
SA-30180	SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> en el grupo Provisional porque el dispositivo no cuenta con la licencia necesaria.	Para agregar el dispositivo, asegúrese de que la licencia de iDRAC Enterprise está instalada en el dispositivo y vuelva a validar el dispositivo.
SA-30260	SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> en el grupo Provisional porque SupportAssist no está habilitado en Enterprise Manager.	Para agregar el dispositivo, asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager y vuelva a validar el dispositivo.
SA-30265	SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> en el grupo Provisional porque el servicio de software no está ejecutándose en el dispositivo.	Para agregar el dispositivo, asegúrese de que el servicio de software está ejecutándose y vuelva a validar el dispositivo.
SA-30404	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el recopilador remoto no es válido o no es accesible.	Verifique los detalles de recopilador remoto y vuelva a intentarlo.
SA-30405	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la dirección IP de inicio es superior a la dirección IP de fin.	Proporcione el rango de direcciones IP correcto e inténtelo de nuevo.
SA-30406	SupportAssist Enterprise no puede eliminar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque actualmente hay otra operación en curso.	Vuelva a intentar la operación más tarde.
SA-30408	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el <i>nombre</i> ya está siendo utilizado por otro recopilador remoto.	Proporcione un nombre diferente e inténtelo de nuevo.
SA-30409	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque las credenciales del recopilador remoto son incorrectas.	Verifique las credenciales de recopilador remoto y vuelva a intentarlo.
SA-30410	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el recopilador no es válido o no es accesible.	Verifique los detalles de recopilador remoto y vuelva a intentarlo.
SA-30411	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el rango de direcciones IP proporcionado <i>rango_de_direcciones_IP</i> se superpone al rango de direcciones IP de otro recopilador remoto.	Proporcione un rango de direcciones IP que se excluyan mutuamente e inténtelo de nuevo.
SA-30412	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la dirección IP de inicio es superior a la dirección IP de fin.	Proporcione el rango de direcciones IP correcto e inténtelo de nuevo.
SA-30413	SupportAssist Enterprise no puede actualizar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque hay otra operación en curso.	Vuelva a intentar la operación más tarde.
SA-30414	SupportAssist Enterprise no puede conectarse al recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque se ha producido un error interno.	Compruebe que la aplicación del recopilador remoto se está ejecutando e intente la operación de nuevo.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-30414	SupportAssist Enterprise no puede acceder al Remote Collector <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> .	Asegúrese de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> El servidor que aloja el recopilador remoto debe ser accesible desde el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise. Los servicios de recopilador remoto deben estar ejecutándose en el servidor que aloja el recopilador remoto.
SA-30415	SupportAssist Enterprise no puede conectarse al recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque se ha producido un error interno.	Actualice las credenciales del recopilador remoto, asegúrese de que la aplicación del recopilador remoto está funcionando e inténtelo de nuevo.
SA-30416	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el rango de direcciones IP proporcionado <i>rango_de_direcciones_IP</i> se superpone al rango de direcciones IP del mismo recopilador remoto.	Proporcione un rango de direcciones IP que se excluyan mutuamente e inténtelo de nuevo.
SA-30417	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque no se ha encontrado el instalador del recopilador remoto en la ubicación necesaria.	Instale SupportAssist Enterprise de nuevo y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-30418	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque no se ha podido establecer una conexión con el sistema remoto.	Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentar la operación: <ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que las credenciales sean correctas. Asegúrese de que tiene privilegios de administrador.
SA-30419	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque no se ha podido copiar el instalador del recopilador remoto en el sistema remoto.	Asegúrese de que el sistema remoto es accesible. Verifique las credenciales de recopilador remoto y, a continuación, inténtelo de nuevo.
SA-30420	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la instalación del recopilador remoto en el sistema remoto no se ha completado correctamente.	Compruebe que el sistema remoto es compatible con los requisitos de hardware y software para configurar un recopilador remoto.
SA-30421	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la instalación del recopilador remoto no se ha completado correctamente.	Compruebe que el sistema remoto es compatible con los requisitos de hardware y software para configurar un recopilador remoto.
SA-30422	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la instalación del recopilador remoto no se ha completado correctamente.	Instale SupportAssist Enterprise de nuevo y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-30423	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la configuración del recopilador remoto no se ha completado correctamente.	Instale SupportAssist Enterprise de nuevo y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-30424	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el sistema remoto no dispone de suficiente espacio en el disco duro.	Compruebe que el sistema remoto dispone de al menos 500 MB de espacio libre en el disco duro.
SA-30425	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque SupportAssist Enterprise ya se encuentra instalado en el sistema remoto.	Desinstale SupportAssist Enterprise del sistema remoto e inténtelo de nuevo.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-30426	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la dirección IP o el nombre de host proporcionados pertenecen al sistema local.	Proporcione la dirección IP o el nombre de host correctos de un sistema remoto e inténtelo de nuevo.
SA-30427	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque no se puede acceder al sistema remoto.	Asegúrese de que el sistema remoto es accesible y, a continuación, inténtelo de nuevo.
SA-30428	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el recopilador remoto no es compatible con un sistema operativo diferente de Windows.	Asegúrese de que proporciona los detalles de un sistema remoto que se esté ejecutando en un sistema operativo Windows y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-30428	SupportAssist Enterprise no puede configurar el Remote Collector <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> debido a que no se admite la configuración de un recopilador remoto en un sistema Windows.	Asegúrese de que el sistema remoto cuenta con un sistema operativo Linux instalado e inténtelo de nuevo.
SA-30429	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el rango de direcciones IP proporcionado <i>rango_de_direcciones_IP</i> se superpone al rango de direcciones IP de otro recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> .	Proporcione un rango de direcciones IP que se excluyan mutuamente e inténtelo de nuevo.
SA-30430	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque las credenciales del recopilador remoto son incorrectas.	Verifique las credenciales de recopilador remoto e inténtelo de nuevo.
SA-30431	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la configuración del recopilador en el sistema remoto no se ha completado correctamente.	Asegúrese de que el sistema remoto es accesible. Verifique las credenciales de recopilador remoto y, a continuación, inténtelo de nuevo.
SA-30432	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el servicio SupportAssist Enterprise no está ejecutándose en el sistema remoto.	Inicie el servicio SupportAssist Enterprise en el sistema remoto e inténtelo de nuevo.
SA-30433	SupportAssist Enterprise no puede actualizar los detalles del recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la aplicación del recopilador remoto no se encuentra instalada en el sistema remoto.	No aplicable.
SA-30434	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el sistema operativo instalado en el sistema remoto no tiene una arquitectura de 64 bits.	Asegúrese de proporcionar los detalles de un sistema remoto que esté ejecutándose en un sistema operativo Windows de 64 bits y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-30435	SupportAssist Enterprise no puede configurar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la validación del recopilador remoto no se ha completado correctamente.	Compruebe que el sistema remoto es compatible con los requisitos de hardware y software para configurar un recopilador remoto.
SA-30438 SA-30442	SupportAssist Enterprise no puede agregar el Remote Collector <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la expresión de hostname proporcionada <i>expresión_de_hostname</i> coincide con la expresión de hostname de otro Remote Collector.	Proporcione una expresión de hostname que se excluya mutuamente e inténtelo de nuevo.
SA-30439 SA-30441	SupportAssist Enterprise no puede agregar el Remote Collector <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la	Proporcione una expresión de hostname que se excluya mutuamente e inténtelo de nuevo.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
	expresión de hostname proporcionada <i>expresión_de_hostname</i> está duplicada dentro del mismo Remote Collector.	
SA-30440	SupportAssist Enterprise no puede agregar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque el script de comprobación previa para el recopilador remoto no se pudo copiar al sistema remoto.	Asegúrese de que el sistema remoto es accesible. Verifique también las credenciales del recopilador remoto e inténtelo de nuevo.
SA-30443	SupportAssist Enterprise no puede editar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la configuración del recopilador remoto está dañada en el sistema remoto.	Para resolver el problema, elimine el recopilador remoto y vuelva a intentar configurar el controlador remoto.
SA-30444	SupportAssist Enterprise no puede agregar el recopilador remoto <i>nombre_de_recopilador_remoto</i> porque la descarga del instalador del recopilador remoto no se ha completado correctamente.	Ejecute la Prueba de conectividad para asegurarse de que la conectividad con el servidor FTP de Dell EMC sea correcta e inténtelo de nuevo.
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	
SA-4040 SA-4073 SA-4074	SupportAssist Enterprise no puede empaquetar la información del sistema recopilada del dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	<ul style="list-style-type: none"> ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4073 SA-4074	SupportAssist Enterprise no puede empaquetar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.
SA-4075 SA-4080	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4075 SA-4080	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando en el dispositivo. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4085 SA-4090	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que el servicio WS-Man se está ejecutando en el dispositivo. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4085 SA-4090 SA-4115 SA-4120 SA-4125 SA-4130 SA-4135 SA-4140 SA-4145 SA-4150 SA-4175	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4095 SA-4100 SA-4105	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4095 SA-4100 SA-4105	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4110 SA-4115 SA-4120	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que el servicio SNMP se está ejecutando en el dispositivo. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4125 SA-4130	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que el servicio Symbol SDK se está ejecutando en el dispositivo. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4135 SA-4140	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que el servicio vSphere SDK se está ejecutando en el dispositivo. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4145 SA-4150	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que el servicio de API REST esté en ejecución en el dispositivo. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4155	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se puede acceder al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que el dispositivo es accesible desde el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4155	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se puede acceder al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que el dispositivo que intenta agregar sea accesible desde el servidor que está ejecutando SupportAssist Enterprise.

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<ul style="list-style-type: none"> ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4160	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque la dirección IP del dispositivo no es válida.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que SupportAssist Enterprise esté actualizado con la dirección IP correcta del dispositivo. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4160	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> porque la dirección IP del dispositivo no es válida.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que SupportAssist Enterprise esté actualizado con la dirección IP correcta del dispositivo. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4165	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se ha podido completar correctamente la descarga de un archivo de certificado.	<ul style="list-style-type: none"> ● Compruebe la configuración del firewall y la red para asegurarse de que la descarga del archivo de certificado no está bloqueada. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4165	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se ha podido completar correctamente la descarga de un archivo de certificado.	<ul style="list-style-type: none"> ● Compruebe la configuración del firewall y la red para asegurarse de que la descarga del archivo de certificado no está bloqueada. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4170	SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema del dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que SupportAssist Enterprise esté actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo. ● Asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador/raíz en el dispositivo. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4170 SA-4175	SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque las credenciales del dispositivo son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que SupportAssist Enterprise esté actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo. ● Asegúrese de que la cuenta de usuario tenga privilegios de administrador o de raíz en el dispositivo. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4180	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se admite el dispositivo.	Para obtener la lista de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la <i>Matriz de soporte de la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-4185	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que SupportAssist Enterprise esté actualizado con las credenciales de una cuenta de usuario con privilegios de raíz. Consulte Configuración del acceso sudo para SupportAssist Enterprise (Linux).

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<ul style="list-style-type: none"> • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4185	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>nombre de dispositivo</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con las credenciales de una cuenta de usuario con privilegios de raíz. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar una cuenta de usuario al grupo raíz, consulte la sección "Agregar un usuario al grupo de usuarios raíz" en la <i>Guía del usuario de la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4190	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para consultar los pasos para la solución de problemas, consulte No se ha podido recopilar información del sistema .
SA-4500	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recolectada desde <i>device_name</i> porque no se puede acceder al servidor de recepción alojado en Dell EMC.	<ul style="list-style-type: none"> • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4500	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recolectada desde el dispositivo <i>device_name</i> porque no se puede acceder al servidor de recepción alojado en Dell EMC.	<ul style="list-style-type: none"> • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4501 SA-4502	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	<ul style="list-style-type: none"> • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4511 SA-4512 SA-15000 SA-15001 SA-15002	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	<ul style="list-style-type: none"> • Realice la Prueba de conectividad de red y asegúrese de que la conectividad con el Servidor de carga de Dell es correcta. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4513	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un token de archivo no válido.	<ul style="list-style-type: none"> • Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la conectividad con el servidor de carga de Dell EMC sea correcta. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la soporte técnico de Dell EMC para recibir ayuda.</p>
SA-4513 SA-15013	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un token de archivo no válido.	<ul style="list-style-type: none"> • Realice la Prueba de conectividad de red y asegúrese de que la conectividad con el Servidor de carga de Dell es correcta. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.</p>

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4514	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el archivo de recopilación está corrupto.	<ul style="list-style-type: none"> ● Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la conectividad con el servidor de carga de Dell EMC sea correcta. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la soporte técnico de Dell EMC para recibir ayuda.</p>
SA-4514 SA-15014	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el archivo de recopilación está corrupto.	<ul style="list-style-type: none"> ● Realice la Prueba de conectividad de red y asegúrese de que la conectividad con el Servidor de carga de Dell es correcta. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico para recibir ayuda.</p>
SA-4521 SA-15021	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se puede acceder al servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> ● Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise. ● Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-4521 SA-4522	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se puede acceder al servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> ● Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise. ● Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la soporte técnico de Dell EMC para recibir ayuda.</p>
SA-4522 SA-15022	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no es posible conectarse al servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> ● Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise. ● Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-4523	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo <i>nombre de dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña del servidor proxy no son correctos.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy que ha introducido en SupportAssist Enterprise son correctos. ● Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la soporte técnico de Dell EMC para recibir ayuda.</p>

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4523 SA-15023	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el nombre de usuario o la contraseña del servidor proxy no son correctos.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy que ha introducido en SupportAssist Enterprise son correctos. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-4524 SA-15024	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido con el acceso al servidor proxy.	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise. • Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-4525	Se eliminó el archivo de recopilación cargado del <i>nombre_de_dispositivo</i> porque se detectó un riesgo potencial de seguridad.	Para obtener más información sobre los riesgos de seguridad, consulte la <i>Guía del usuario de la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise</i> en https://www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-4530	La carga de la información del sistema recopilada del <i>nombre_de_dispositivo</i> no se ha completado correctamente porque el proceso de carga excedió el límite de tiempo definido.	<ul style="list-style-type: none"> • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4531	La carga de la información del sistema recopilada de <i>device_name</i> no se ha completado correctamente debido a un problema con el servidor de carga alojado en Dell EMC.	<ul style="list-style-type: none"> • Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4550	SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema del dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> porque el espacio disponible en el disco duro del servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise es extremadamente bajo.	Para obtener más información sobre los requisitos de espacio en el disco duro para instalar y utilizar SupportAssist Enterprise, consulte Requisitos de hardware .
SA-9000	Las funcionalidades de la Validación de Inventario no han sido verificadas para el dispositivo.	Ninguno
SA-9015	La funcionalidad de monitoreo está deshabilitada para el dispositivo.	Asegúrese de que la funcionalidad de monitoreo está activada para el dispositivo.
SA-9020	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio SNMP o Net-SNMP no está instalado en su sistema.	Asegúrese de instalar el servicio SNMP o el servicio Net-SNMP en su sistema.
SA-9025	SupportAssist Enterprise no puede ejecutar el script debido a una de las razones siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Debe tener privilegios de superusuario en el sistema. 2. No ha introducido la dirección IP del servidor de administración. 3. El uso compartido de red puede estar deshabilitado. 	<p>Proceda del siguiente modo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de tener privilegios de superusuario en el sistema. 2. Introduzca la dirección IP del servidor de administración.
SA-9030	El servicio SNMP no se está ejecutando en el dispositivo.	Inicie manualmente el servicio SNMP en el dispositivo.
SA-9035	El destino de la captura SNMP no está configurado en el dispositivo.	Debe intentar configurar los valores de SNMP a través de la opción Tareas > Configurar SNMP o configurar manualmente los valores de SNMP. Para obtener

Tabla 83. Apéndice de código de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		instrucciones para configurar manualmente los valores de SNMP, consultar la sección "Configuración manual de los valores de SNMP" en la ayuda en línea o la guía del usuario.
SA-9040	SupportAssist Enterprise detectó que OpenManage Server Administrator (OMSA) no está instalado en el dispositivo.	Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel de descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA desde la lista Tareas .
SA-9045	No se puede acceder al sistema que aloja al Remote Collector o los servicios del Remote Collector no se están ejecutando en el sistema.	Asegúrese de que el sistema que aloja el Remote Collector es accesible y los servicios del Remote Collector se están ejecutando en el sistema.
SA-9050	SupportAssist Enterprise ha detectado que los servicios de OpenManage Server Administrator (OMSA) de Dell no se están ejecutando en el sistema.	Asegúrese de que los servicios de OpenManage Server Administrator (OMSA) se están ejecutando en el sistema.
SA-9055	La recopilación de información del sistema no es compatible en el dispositivo debido a que este está asignado a un Remote Collector alojado en un sistema operativo Linux.	Asigne el dispositivo a un Remote Collector alojado en un sistema operativo Windows.

Recursos de SupportAssist Enterprise


En esta sección, se proporciona información sobre los recursos de documentación y otros enlaces útiles que proporcionan más información acerca de SupportAssist Enterprise.

Tabla 84. Recursos de SupportAssist Enterprise

Para obtener más información acerca de	Consulte	Disponible en
Requisitos mínimos, métodos de implementación y características del producto	<i>Guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 2.0.60</i>	Manuales de SupportAssist Enterprise versión 2.0
Lista de los dispositivos, los protocolos, las versiones de firmware y los sistemas operativos compatibles	<i>Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 2.0.60</i>	
Lista de atributos que se notifican en la información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise de diferentes tipos de dispositivos	<i>Elementos de informes de SupportAssist Enterprise versión 2.0.60</i>	
Nuevas características, mejoras, problemas conocidos y limitaciones de la versión	<i>Notas de la versión 2.0.60 de SupportAssist Enterprise</i>	
Funcionalidades de procesamiento de alertas y creación automática de casos de asistencia	<i>Políticas de alerta de SupportAssist Enterprise</i>	
Integración de las herramientas y las aplicaciones del centro de datos con SupportAssist Enterprise mediante las API de transferencia de estado representacional (REST)	<i>Guía de API REST: SupportAssist Enterprise</i>	
Información de procedimiento o referencia para ayudar con el uso de la aplicación	Ayuda en línea	Interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise, haga clic en el icono de ayuda.
Tutoriales en video para obtener información sobre las características de SupportAssist Enterprise	Lista de reproducción de SupportAssist Enterprise 2.x	YouTube
Preguntas de punto a punto en SupportAssist Enterprise	Foro de la comunidad	Comunidad de SupportAssist Enterprise
Ofertas de producto de SupportAssist Enterprise	Página de inicio	Página de inicio de SupportAssist Enterprise

Comunicarse con Dell EMC

Sobre esta tarea

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

Dell EMC proporciona varias opciones de servicio y soporte en línea y por vía telefónica. La disponibilidad varía según el país, la región y el producto, y es posible que algunos servicios no estén disponibles en su área.

Temas:

- [Comuníquese con Dell EMC por problemas con ventas, soporte técnico o servicio al cliente](#)
- [Buscar manuales y documentos](#)

Comuníquese con Dell EMC por problemas con ventas, soporte técnico o servicio al cliente


Pasos

1. Vaya a <https://www.dell.com/support>.
2. Seleccione su país o región en la lista de selección de la parte inferior de la página.
3. Haga clic en **Comunicarse con soporte** y seleccione el vínculo de soporte correspondiente.

Buscar manuales y documentos

Pasos

1. Vaya a <https://www.dell.com/support>.
2. Haga clic en **Browse all products** (Buscar todos los productos).
3. Seleccione la categoría de productos correspondiente y, a continuación, seleccione el producto deseado.
4. Para ver o descargar los manuales y documentos, haga clic en la pestaña **DOCUMENTACIÓN**.

 **NOTA:** También puede acceder directamente a los manuales y documentos para obtener herramientas de capacidad de servicio desde <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.