

SupportAssist Enterprise, versión 4.0

Guía de solución de problemas

Notas, precauciones y advertencias

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

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

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

© 2019 - 2020 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Es posible que otras marcas comerciales sean marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Tabla de contenido

1 Descripción general de la solución de problemas.....	5
2 Solución de problemas de implementación y registro de SupportAssist Enterprise.....	6
Implementación de SupportAssist Enterprise.....	6
Registro de SupportAssist Enterprise.....	6
Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.....	6
3 Solución de problemas durante la adición de dispositivos en SupportAssist Enterprise.....	8
No se ha podido agregar el dispositivo.....	8
No se puede conectar con el dispositivo.....	9
4 Solución de problemas relacionados con las recopilaciones en SupportAssist Enterprise.....	10
No se ha podido recopilar información del sistema.....	10
No se ha podido exportar la recopilación.....	10
No se ha podido enviar la información del sistema.....	11
Espacio de almacenamiento insuficiente para recopilar la información del sistema.....	11
5 No se pueden editar las credenciales del dispositivo.....	12
6 Requisitos previos de los dispositivos.....	13
7 Solución de problemas de adaptadores en SupportAssist Enterprise.....	15
No se puede agregar el adaptador.....	15
No se puede establecer conexión con el adaptador.....	15
8 Solución de problemas de configuración de SNMP.....	16
SNMP no configurada.....	16
No se puede configurar SNMP.....	16
No se ha podido comprobar la configuración de SNMP.....	17
9 Solución de problemas relacionados con OMSA en SupportAssist Enterprise.....	18
OMSA no está instalado.....	18
No se ha podido instalar OMSA.....	18
No se pudo comprobar la versión de OMSA.....	19
Nueva versión de OMSA disponible.....	19
OMSA no compatible.....	19
10 Solución de problemas relacionados con la autenticación del dispositivo.....	20
11 Solución de problemas durante el borrado del registro de eventos del sistema.....	22
El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado.....	22
Borrado del registro de eventos del sistema con la iDRAC.....	22
Borrado del registro de eventos del sistema con OMSA.....	22

12 Solución de problemas relacionados con la creación de casos automática.....	24
13 Solución de problemas relacionados con los servicios de SupportAssist Enterprise.....	25
Servicios de SupportAssist Enterprise.....	25
Verificar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise de Dell EMC.....	25
Verificar o reiniciar el servicio Secure Shell (SSH).....	26
Reiniciar otros servicios en SupportAssist Enterprise.....	26
14 Otros escenarios de solución de problemas.....	27
No se puede ver la información sobre herramientas en Mozilla Firefox.....	27
No se pueden ver los íconos en Internet Explorer.....	27
Modo de mantenimiento.....	27
Registros.....	28
15 Apéndice de código de error.....	29

Descripción general de la solución de problemas

En esta guía, se proporciona información sobre la solución de problemas que pueden ocurrir durante la implementación y el uso de SupportAssist Enterprise.

Documentos relacionados

Además de esta guía, puede consultar los siguientes documentos para obtener más información sobre SupportAssist Enterprise 4.0 disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

- Guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0
- Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0
- Notas de la versión 4.0 de SupportAssist Enterprise
- Elementos de informes de la versión 4.0 de SupportAssist Enterprise
- Guía de descripción técnica de la versión 4.0 de SupportAssist Enterprise
- Guía de políticas de alerta de la versión 4.0 de SupportAssist Enterprise
- Guía de API REST de la versión 4.0 de SupportAssist Enterprise

Solución de problemas de implementación y registro de SupportAssist Enterprise

En esta sección, se proporciona información sobre la solución de problemas durante la implementación, el registro y la apertura de SupportAssist Enterprise.

Temas:

- [Implementación de SupportAssist Enterprise](#)
- [Registro de SupportAssist Enterprise](#)
- [Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise](#)

Implementación de SupportAssist Enterprise

Si experimenta algún problema durante la implementación de SupportAssist Enterprise, asegúrese de que el servidor en el que se implementó 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.

Después de la implementación, se muestra el siguiente mensaje: **La interfaz web del usuario de VE de SAE se está ejecutando en <https://<SAE IP>:5700>**. Si no se muestra este mensaje, inicie sesión en SSH y actualice la configuración de red en la página **YaST2**.

Consulte "Requisitos mínimos para implementar y utilizar SupportAssist Enterprise" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools para acceder a los requisitos mínimos de hardware, software y redes para la implementación y la utilización de SupportAssist Enterprise.

Registro de SupportAssist Enterprise

Si experimenta algún problema durante el registro de SupportAssist Enterprise, asegúrese de lo siguiente:

- El servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise puede conectarse a Internet.
- Si el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise se conecta a Internet mediante un servidor proxy, ingrese los detalles del servidor proxy en la página **Configuración de proxy**.
- Los ajustes de red del servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise son correctos.
- Los puertos 443 y 8443 están abiertos en el firewall para acceder a los **servidores empresariales y globales**. Para obtener la lista de destinos a fin de garantizar la conectividad a los **servidores globales y empresariales**, consulte "Requisitos de red" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Los detalles de registro, como el nombre, el apellido, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono que proporcionó son válidos.
- Utilice un diseño de teclado en inglés para ingresar el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.
- Vuelva a intentar el registro pasado un tiempo.

Consulte "Requisitos mínimos para implementar y utilizar SupportAssist Enterprise" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools para acceder a los requisitos mínimos de hardware, software y redes para la implementación y la utilización de SupportAssist Enterprise.

Cómo abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise

Si se muestra un error al abrir la interfaz del usuario de SupportAssist Enterprise, realice los siguientes pasos:

1. Inicie sesión en el dispositivo mediante Secure Shell (SSH) con las credenciales de raíz.
2. Ejecute el siguiente comando para acceder al contenedor de VE de SAE: `docker exec -it saede-app /bash`.
3. Ejecute el siguiente comando para reiniciar el servicio de SupportAssist: `systemctl restart supportassist`.

4. Compruebe los archivos de registro para identificar el componente que no se pudo cargar. Para acceder a los registros, realice los siguientes pasos:
 - a. Vaya a `cd /var/lib/docker/volumes`.
 - b. Para acceder a los registros del adaptador, vaya a `saede-ome_logs/_data/`.
 - c. Para acceder a los registros de VE de SAE, vaya a `saede_logs/_data/`.
 - d. Para acceder a los registros de VE de SRS, vaya a `esrslog/_data/var/log/`.

Solución de problemas durante la adición de dispositivos en SupportAssist Enterprise

En esta sección, se proporciona información sobre la solución de problemas durante la adición de dispositivos en SupportAssist Enterprise. En esta sección, también se proporciona información sobre los requisitos previos para agregar un dispositivo a SupportAssist Enterprise.

Temas:

- [No se ha podido agregar el dispositivo](#)
- [No se puede conectar con el dispositivo](#)

No se ha podido agregar el dispositivo

Si un dispositivo muestra un estado  **No se puede agregar dispositivo:**

- Si el dispositivo es una iDRAC, asegúrese de que la iDRAC tiene una licencia Express o Enterprise. Para obtener información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte "Administración de licencias" en la *guía del usuario de la iDRAC* disponible en www.dell.com/idracmanuals.
- Si el dispositivo es un arreglo Storage SC Series, asegúrese de que SupportAssist está habilitado en Enterprise Manager. Para obtener información sobre la habilitación de SupportAssist en Enterprise Manager, consulte la *guía del administrador de Dell Enterprise Manager* en 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 SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Asegúrese de que se cumplan los requisitos previos para agregar el dispositivo. Para obtener información acerca de los requisitos previos para agregar un dispositivo, consulte "Adición de dispositivos" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Verifique si se puede acceder al dispositivo desde el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise.
- Verifique si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) que proporcionó 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, asegúrese de que los archivos de la política de jurisdicción de fuerza ilimitada de Java Cryptography Extension (JCE) están instalados en Java Development Kit (JDK) o Java Runtime Environment (JRE). Para obtener más información sobre el archivo ilimitado JCE, visite Oracle.com.

Si el mensaje de error indica que SupportAssist Enterprise no puede agregar un servidor porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior:


1. Descargue el kit [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponible en el sitio web de Azul Systems.
2. Extraiga el archivo descargado.
3. Copie los archivos `local_policy.jar` y `US_export_policy.jar` y péguelos en la siguiente ubicación del sistema en el que se implementó SupportAssist Enterprise:
 - `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
4. Reinicie el servicio de SupportAssist y vuelva a intentar la operación.

Para obtener información sobre los requisitos previos para agregar un dispositivo, recopilar información del sistema del dispositivo o editar las credenciales del dispositivo, consulte [Requisitos previos de los dispositivos](#).

No se puede conectar con el dispositivo

Si un dispositivo muestra un estado  **No se puede acceder al 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.
- Verifique si el dispositivo está encendido y conectado a la red.
- Verifique que los puertos de red necesarios están abiertos en el dispositivo.
- Si ha agregado el dispositivo a SupportAssist Enterprise proporcionando la dirección IP del dispositivo, verifique si la dirección IP del dispositivo 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 dispositivo" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
 - Agregue nuevamente el dispositivo. Consulte "Adición de dispositivos" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

 **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 se agregue el dispositivo.

Solución de problemas relacionados con las recopilaciones en SupportAssist Enterprise

En esta sección, se proporciona información sobre la solución de problemas durante la recopilación, el envío o la exportación de la información del sistema.

Temas:

- [No se ha podido recopilar información del sistema](#)
- [No se ha podido exportar la recopilación](#)
- [No se ha podido enviar la información del sistema](#)
- [Espacio de almacenamiento insuficiente para recopilar la información del sistema](#)

No se ha podido recopilar información del sistema

Si un dispositivo muestra un estado



No se puede recopilar información del sistema:

- Haga clic en el enlace Error en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
- Verifique si se puede acceder al dispositivo desde el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise.
- Verifique si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) que proporcionó 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.

Si el mensaje de error indica que SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del servidor porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior:

1. Descargue el kit [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponible en el sitio web de Azul Systems.
2. Extraiga el archivo descargado.
3. Copie los archivos `local_policy.jar` y `US_export_policy.jar` y péguelos en la siguiente ubicación del sistema en el que se implementó SupportAssist Enterprise:
 - `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
4. Reinicie el servicio de 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" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

Para obtener información sobre los requisitos previos para agregar un dispositivo, recopilar información del sistema del dispositivo o editar las credenciales del dispositivo, consulte [Requisitos previos de los dispositivos](#).

No se ha podido exportar la recopilación

Si un dispositivo muestra un estado **No se puede 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" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.

No se ha podido enviar la información del sistema

Si un dispositivo muestra un estado  **No se puede enviar la información del sistema:**

- Haga clic en el enlace Error en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
- Verifique si el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise puede conectarse a Internet.
- Si el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise se conecta a Internet mediante un servidor proxy, asegúrese de que los ajustes del proxy están configurados en SupportAssist Enterprise. Consulte "Configurar los ajustes del servidor proxy" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Garantice la conectividad con el **servidor empresarial y de acceso global**. Consulte "Prueba de conectividad de red" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- 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" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

Espacio de almacenamiento insuficiente para recopilar la información del sistema

Si un dispositivo muestra un estado  **Espacio de almacenamiento insuficiente para recopilar la información del sistema,** asegúrese de que el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise tenga suficiente espacio libre.

No se pueden editar las credenciales del dispositivo

Si aparece un mensaje de error que indica que en SupportAssist Enterprise  **No se pueden editar las credenciales** de un dispositivo:

- Verifique si se puede acceder al dispositivo desde el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise.
- Verifique si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) que proporcionó son correctas.

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 kit [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponible en el sitio web de Azul Systems.
2. Extraiga el archivo descargado.
3. Copie los archivos `local_policy.jar` y `US_export_policy.jar` y péguelos en la siguiente ubicación del sistema en el que se implementó SupportAssist Enterprise:
 - `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
4. Reinicie el servicio de SupportAssist y vuelva a intentar la operación.

Para obtener información sobre los requisitos previos para agregar un dispositivo, recopilar información del sistema del dispositivo o editar las credenciales del dispositivo, consulte [Requisitos previos de los dispositivos](#).

Requisitos previos de los dispositivos

En las secciones siguientes, se enumeran los requisitos previos para agregar un dispositivo, recopilar la información del sistema desde el dispositivo y editar las credenciales del dispositivo.

Servidor

- Para agregar un servidor proporcionando los detalles del sistema operativo (monitoreo basado en agentes) y si el dispositivo ejecuta un sistema operativo Linux:
 - Verifique si las credenciales que proporcionó 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 a SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
 - Verifique si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
 - Verifique que la autenticación de contraseña SSH está habilitada. Está habilitado de manera predeterminada.
 - Asegúrese de que OpenSSL está actualizado. Para obtener más información, consulte la solución para la vulnerabilidad de inserción CCS de OpenSSL (CVE-2014-0224) disponible en el sitio web de asistencia del sistema operativo.
- Para agregar un servidor proporcionando los detalles de la iDRAC (monitoreo sin agentes), asegúrese de que la iDRAC tenga una licencia Enterprise o Express instalada. Para obtener información sobre la compra y la instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte "Administración de licencias" en *Guía del usuario de iDRAC* disponible en www.dell.com/idracmanuals.

Hipervisor

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:
 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`.

Dispositivo de almacenamiento de datos

Para el arreglo de almacenamiento serie PS:

- Asegúrese de que los servicios de SSH y SNMP se están ejecutando en el dispositivo.
- Asegúrese de proporcionar la dirección IP del grupo de administración del dispositivo en la ventana **Agregar un único dispositivo**.

Para el arreglo de almacenamiento serie SC:

- 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 Dell Enterprise Manager* en Dell.com/storagemanuals.

En el dispositivo Fluid File System (FluidFS), asegúrese de que el servicio SSH se esté ejecutando en el dispositivo.

Algunos dispositivos de almacenamiento de datos se deben agregar a SupportAssist Enterprise directamente desde el dispositivo. Para obtener información acerca de cómo agregar dispositivos, consulte "Adición de dispositivos" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

Sistema de red

- Asegúrese de que los servicios de SSH y SNMP se están ejecutando en el dispositivo.
- Si la contraseña de habilitación está configurada en el dispositivo, asegúrese de proporcionar dicha contraseña en la ventana **Agregar un único dispositivo**.

Chasis

Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo.

Software

En el caso de HIT Kit/VSM:

- Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el sistema.
- Asegúrese de que tiene credenciales raíz para la conexión SSH. SupportAssist Enterprise utiliza el servicio SSH para conectarse al sistema.

Dispositivo de infraestructura hiperconvergente

En el caso de la escala de Web:

- Asegúrese de que se puede acceder al dispositivo desde el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que los puertos necesarios están abiertos. Consulte la *matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- 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 proporcionó son correctas.

Máquina virtual

- Asegúrese de que se puede acceder al sistema que aloja la máquina virtual desde el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que los puertos necesarios y los protocolos están activados en la red. Consulte la *matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

Solución de problemas de adaptadores en SupportAssist Enterprise

En esta sección, se proporciona información sobre la solución de problemas relacionados con los adaptadores en SupportAssist Enterprise.

Temas:


- [No se puede agregar el adaptador](#)
- [No se puede establecer conexión con el adaptador](#)

No se puede agregar el adaptador

Si la página **Adaptadores** muestra un estado  **No se puede agregar el adaptador**:

- Verifique si se puede acceder al servidor en el que desea agregar el adaptador desde el servidor en el que se implementó 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.
- Verifique si el puerto 135 está abierto en el sistema en el que desea configurar el adaptador.
- 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.
- Busque el archivo `appconfig.properties` en la carpeta `config` y, a continuación, aumente el valor de tiempo de espera de `adapter.websocket.timeout`. El tiempo predeterminado es de cinco segundos y el tiempo máximo es de un minuto.

No se puede establecer conexión con el adaptador

Es posible que aparezca un estado  **Desconectado** en el área de encabezado si el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise no se puede conectar a un adaptador que haya configurado. Cuando se produce este problema, también se muestra un estado **Desconectado** en la página **Adaptadores**.

Si se muestra el estado **Desconectado**, asegúrese de que el puerto 5700 esté abierto en el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise.

Solución de problemas de configuración de SNMP

En esta sección, se proporciona información sobre la solución de problemas de configuración y verificación de la configuración de SNMP.

Temas:

- [SNMP no configurada](#)
- [No se puede configurar SNMP](#)
- [No se ha podido comprobar la configuración de SNMP](#)

SNMP no configurada

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

- Configure los valores de SNMP del dispositivo mediante la opción **Configurar SNMP**. Consulte "Configurar los ajustes de SNMP con SupportAssist Enterprise" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Si la configuración de SNMP no se puede completar correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y configure manualmente los ajustes de SNMP. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar manualmente los ajustes de SNMP:
 - En el caso de un servidor o hipervisor que haya agregado en SupportAssist Enterprise con la dirección IP del sistema operativo, consulte "Configurar manualmente el destino de alerta de un servidor" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
 - En el caso de un servidor que haya agregado a SupportAssist Enterprise con la dirección IP de una iDRAC, consulte "Configurar manualmente el destino de la alerta de una iDRAC con la interfaz web" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

No se puede configurar SNMP

Si un dispositivo muestra el estado



No se puede configurar el 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 ajustes de SNMP del dispositivo con la opción **Configurar SNMP**. Consulte "Configurar los ajustes de SNMP con SupportAssist Enterprise" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

Si la configuración de SNMP sigue sin ser correcta, puede configurar manualmente los ajustes de SNMP. Para obtener instrucciones para configurar manualmente la configuración de SNMP:

- En el caso de un servidor o hipervisor que haya agregado a SupportAssist Enterprise con la dirección IP del sistema operativo, consulte "Configurar manualmente el destino de alerta de un servidor" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- En el caso de un servidor que haya agregado a SupportAssist Enterprise con la dirección IP de una iDRAC, consulte "Configurar manualmente el destino de la alerta de una iDRAC con la interfaz web" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

No se ha podido comprobar la configuración de SNMP

Si el dispositivo muestra un estado  **No se puede verificar 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 ajustes de SNMP del dispositivo con la opción **Configurar SNMP**. Consulte "Configurar los ajustes de SNMP con SupportAssist Enterprise" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Reinicie el servicio `snmpdtrapd`.

Solución de problemas relacionados con OMSA en SupportAssist Enterprise

En esta sección, se proporciona información sobre la solución de problemas durante la instalación, la verificación o la actualización de OMSA en SupportAssist Enterprise.

Temas:

- [OMSA no está instalado](#)
- [No se ha podido instalar OMSA](#)
- [No se pudo comprobar la versión de OMSA](#)
- [Nueva versión de OMSA disponible](#)
- [OMSA no compatible](#)

OMSA no está instalado

Si un dispositivo muestra el estado  **OMSA no está instalado:**

- Instale OMSA en el dispositivo utilizando la opción **Instalar/Actualizar OMSA**. Consulte "Instalar o actualizar OMSA con SupportAssist Enterprise" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0* en www.dell.com/serviceabilitytools.

No se ha podido instalar OMSA

Si un dispositivo muestra un estado  **No se puede instalar OMSA:**

- Verifique si se puede acceder al dispositivo desde el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise.
- Verifique si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) que proporcionó son correctas.
- Verifique si el servicio Secure Shell (SSH) se ejecuta en el dispositivo.
- Verifique que la autenticación de contraseña SSH está habilitada. Está habilitado de manera predeterminada.
- Verifique si las credenciales que proporcionó 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 a SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Asegúrese de que el dispositivo tiene instaladas todas las dependencias de OMSA necesarias. Para obtener más información sobre las dependencias de OMSA, consulte "Requisitos de habilitación remota" en la *guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator* disponible en DellTechCenter.com/OMSA.
- Intente volver a instalar OMSA. Consulte "Instalar o actualizar OMSA con SupportAssist Enterprise" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

NOTA: La actualización desde una versión de 32 bits de OMSA a una versión de 64 bits no está admitida. En este escenario, debe desinstalar la versión existente de OMSA e instalar OMSA con SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar OMSA con SupportAssist Enterprise, consulte "Instalar o actualizar OMSA con SupportAssist Enterprise" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

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.
- Garantice la conectividad con el **servidor empresarial y de acceso global**. Consulte "Prueba de conectividad de red" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Asegúrese de que los servicios de OMSA se ejecutan en el dispositivo.
- Intente volver a instalar OMSA. Consulte "Instalar o actualizar OMSA con SupportAssist Enterprise" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0* en www.dell.com/serviceabilitytools.

Nueva versión de OMSA disponible

Si un dispositivo muestra el estado  **Nueva versión de OMSA disponible:**

- Instale OMSA en el dispositivo utilizando la opción **Instalar/Actualizar OMSA**. Consulte "Instalar o actualizar OMSA con SupportAssist Enterprise" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Si la instalación de OMSA no puede completarse correctamente incluso después de varios intentos, inicie sesión en el dispositivo y descargue e instale manualmente la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Para obtener información sobre la versión recomendada de OMSA, consulte la *matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0* en www.dell.com/serviceabilitytools.

OMSA no compatible

Si un dispositivo muestra el estado  **No se admite OMSA:**

- 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 con SupportAssist Enterprise" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

Solución de problemas relacionados con la autenticación del dispositivo



Si un dispositivo muestra un estado **Ha fallado la autenticación:**

- Haga clic en el enlace Error en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
- Verifique si las credenciales del dispositivo (nombre de usuario y contraseña) que proporcionó son correctas.

Servidor

- Verifique si las credenciales que proporcionó 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 a SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Verifique que el servicio SSH se ejecute en el dispositivo.
- Verifique que la autenticación de contraseña SSH está habilitada. Está habilitado de manera predeterminada.

Dispositivo de almacenamiento de datos

Para el arreglo de almacenamiento serie PS:

- Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) y SNMP se están ejecutando en el dispositivo.
- Asegúrese de proporcionar la dirección IP del grupo de administración del dispositivo en la ventana **Agregar un único dispositivo**.

Para el arreglo de almacenamiento serie SC:

- 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 Dell Enterprise Manager* en Dell.com/storagemanuals.

En el dispositivo Fluid File System (FluidFS), asegúrese de que el servicio SSH se esté ejecutando en el dispositivo.

Dispositivo de red

- Asegúrese de que el servicio Secure Shell (SSH) y SNMP se están ejecutando en el dispositivo.
- Si la contraseña de habilitación está configurada en el dispositivo, asegúrese de proporcionar dicha contraseña en la ventana **Agregar un único dispositivo**.

Chasis

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

Software

En el caso de HIT Kit/VSM:

- 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.

Dispositivo de infraestructura hiperconvergente

En el caso de la escala de Web:

- Asegúrese de que se puede acceder al dispositivo desde el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que los puertos necesarios están abiertos. Consulte la *matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- 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 proporcionó son correctas.

Máquina virtual

- Asegúrese de que se puede acceder al sistema que aloja la máquina virtual desde el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise.
- Asegúrese de que los puertos necesarios y los protocolos están activados en la red. Consulte la *matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

Solución de problemas durante el borrado del registro de eventos del sistema

En esta sección, se proporciona información sobre la solución de problemas durante el borrado del registro de eventos del sistema. También se proporcionan pasos para borrar el registro de eventos del sistema con iDRAC u OMSA.

Temas:

- [El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado](#)
- [Borrado del registro de eventos del sistema con la iDRAC](#)
- [Borrado del registro de eventos del sistema con OMSA](#)

El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado

Si el dispositivo muestra un estado  **El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado**, asegúrese de que se cumplan los siguientes requisitos y, a continuación, intente borrar el registro de eventos del sistema:

- Se puede acceder al dispositivo desde el servidor en el que se implementó 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 a SupportAssist Enterprise con la dirección IP del sistema operativo, asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando 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:

- [Borrado del registro de eventos del sistema con la iDRAC](#)
- [Borrado del registro de eventos del sistema con OMSA](#)

Borrado del registro de eventos del sistema con la iDRAC

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

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`**

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

Borrado del registro de eventos del sistema con OMSA

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

Si OMSA está instalado en el dispositivo, puede realizar los siguientes pasos para borrar el registro de eventos del sistema.

i **NOTA:** Si desea borrar el registro de eventos del sistema con la interfaz de la línea de comandos, inicie sesión en el dispositivo y ejecute el siguiente comando: `omconfig system esmlog action=clear`

i **NOTA:** Si el dispositivo ejecuta VMware ESX, inicie sesión en OMSA desde otro dispositivo remoto con la opción Inicio de sesión en el sistema gestionado por el administrador del servidor y, a continuación, realice los siguientes 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 **Registros**.
3. Haga clic en **Borrar registro**.

Solución de problemas relacionados con la 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, un almacenamiento de datos, un switch de red o un chasis, y que tiene un plan de servicio activo.
- Asegúrese de que la supervisión está habilitada para el dispositivo en SupportAssist Enterprise. Consulte la sección "Habilitar o deshabilitar el monitoreo de un dispositivo" en la *matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Asegúrese de que el dispositivo está configurado para reenviar alertas al servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise.
- Garantice la conectividad con el **servidor empresarial y de acceso global**. Consulte "Prueba de conectividad de red" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- 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 casos" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
- Compruebe si el archivo `application.log` está disponible en `/var/lib/docker/volumes/saede_logs/_data` para identificar si SupportAssist Enterprise recibió la alerta.

Solución de problemas relacionados con los servicios de SupportAssist Enterprise

En esta sección, se proporciona información sobre la solución de problemas en los servicios de SupportAssist Enterprise. También se proporcionan los pasos para verificar el estado de los servicios.

Temas:

- [Servicios de SupportAssist Enterprise](#)
- [Verificar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise de Dell EMC](#)
- [Verificar o reiniciar el servicio Secure Shell \(SSH\)](#)
- [Reiniciar otros servicios en SupportAssist Enterprise](#)

Servicios de SupportAssist Enterprise

Si la aplicación SupportAssist Enterprise no responde de manera adecuada, asegúrese de lo siguiente:

1. En el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise, verifique que los servicios **Dell EMC SupportAssist Enterprise** y **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB** se estén ejecutando. Para obtener información sobre cómo verificar el estado de los servicios, consulte [Verificar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise de Dell EMC](#).
2. Si los servicios no se inician o no pueden iniciarse, abra el archivo de registro de la aplicación SupportAssist Enterprise más reciente y, a continuación, busque el 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: Acceda a los archivos de registro de la aplicación SupportAssist Enterprise en `/var/lib/docker/volumes/saede_logs/_data` y `/var/lib/docker/volumes/esrslog/_data/var/log/`.
3. Garantice la conectividad con el **servidor empresarial y de acceso global**. Consulte "Prueba de conectividad de red" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
 - 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 de registro 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 de Dell EMC para obtener ayuda.
 - Si se puede establecer comunicación, pero no se actualizan los 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 de registro para ver los detalles. Es posible que el archivo de registro contenga un mensaje que indica que no se ha reconocido SupportAssist Enterprise. Si SupportAssist Enterprise no se reconoce, vuelva a implementar SupportAssist Enterprise.

Verificar el estado de los servicios SupportAssist Enterprise de Dell EMC

1. Abra la ventana del terminal en el sistema en el que se implementó SupportAssist Enterprise.
2. Ingrese `service Dell EMC SupportAssist Enterprise status` y presione **Intro**. Se muestra en la pantalla el estado del servicio Dell EMC SupportAssist Enterprise.
3. Ingrese `service Dell EMC SupportAssist Enterprise DB status` y presione **Intro**. Se muestra en la pantalla el estado del servicio Dell EMC SupportAssist Enterprise DB.
4. Si no se están ejecutando los servicios, ingrese `service <service name> start` y presione **Intro**.

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

Verificar o reiniciar el servicio Secure Shell (SSH)

Para agregar un dispositivo y realizar otras operaciones en el dispositivo, SupportAssist Enterprise requiere que el servicio SSH esté instalado y en ejecución en el dispositivo. Si el servicio no está instalado o en ejecución, se muestra un mensaje de error en SupportAssist Enterprise.

Use los siguientes comandos para verificar el estado del servicio SSH e iniciar el servicio:

- `service sshd status`: muestra el estado del servicio SSH.
- `service sshd start`: inicia el servicio SSH.

Reiniciar otros servicios en SupportAssist Enterprise

Después de iniciar sesión en SupportAssist Enterprise, puede comprobar el estado de los siguientes servicios en **Administrador > Estado del servicio**:

- esrsalarm
- esrsauditlogging
- esrsauth
- esrscasemanagement
- esrsconnectivityreport
- esrsconfigtool
- esrsdataitems
- esrsdevicemanagement
- esrskeepalive
- esrsmftauth
- esrsremotescripts
- esrsrsc
- esrsupdate
- esrsusermanagement
- esrsvesp
- esrsjcemc
- esrshttpd
- esrshttpdftp
- esrshttpdR
- esrshttpdlistener

1. Inicie sesión en el dispositivo mediante el servicio Secure Shell (SSH) con las credenciales raíz.
2. Ejecute el siguiente comando para acceder al contenedor de VE de SRS: `docker exec -it esrsde-app /bash`.
3. Ejecute el siguiente comando para reiniciar el servicio requerido: `systemctl restart <service name>`.
Por ejemplo, para reiniciar el servicio **esrsalarm**, ejecute el siguiente comando: `systemctl restart esrsalarm`.
4. Si desea reiniciar los servicios **esrshttpd**, **esrshttpdftp**, **esrshttpdR** o **esrshttpdlistener**, ejecute el siguiente comando: `systemctl restart <service name>.service`.
Por ejemplo, para reiniciar el servicio **esrshttpd**, ejecute el siguiente comando: `systemctl restart esrshttpd.service`.

Otros escenarios de solución de problemas

En esta sección, se proporciona información sobre la solución de problemas durante el uso de SupportAssist Enterprise.

Temas:

- [No se puede ver la información sobre herramientas en Mozilla Firefox](#)
- [No se pueden ver los íconos en Internet Explorer](#)
- [Modo de mantenimiento](#)
- [Registros](#)

No se puede ver la información sobre herramientas en Mozilla Firefox

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

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**.

No se pueden ver los íconos en Internet Explorer

Si abre SupportAssist Enterprise en Internet Explorer versión 11.0.9600.19003, los íconos no se muestran debido a la configuración predeterminada de Internet Explorer.

1. En la esquina superior derecha de Internet Explorer, haga clic en el ícono de configuración y, a continuación, en **Opciones de Internet**.
Aparecerá la ventana **Opciones de Internet**.
2. En la página **Seguridad**, haga clic en **Sitios de confianza** y, a continuación, haga clic en **Sitios**.
3. En la ventana **Sitios de confianza**, agregue la dirección IP de la máquina virtual en la que se implementó SupportAssist Enterprise y haga clic en **Cerrar**.
4. En la página **Avanzado**, realice los siguientes pasos:
 - a) En la sección **Gráficos acelerados**, habilite **Usar la generación de software en lugar de la generación de la GPU**.
 - b) En la sección **Multimedia**, habilite **Mostrar marcadores de posición de descarga de imagen**.
 - c) Haga clic en **Aplicar**.

Modo de mantenimiento

Si un dispositivo muestra el estado



Modo de mantenimiento:

- Asegúrese de que el problema con el dispositivo se ha resuelto. Si el estado continúa durante más de 15 minutos, deshabilite manualmente el modo de mantenimiento. Consulte "Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel del dispositivo" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

Si es necesario, puede colocar SupportAssist Enterprise en modo de mantenimiento. Consulte "Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel global" en la *guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

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.

Apéndice de código de error

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

Tabla 1. Apéndice de código de error

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-20005	SupportAssist no puede agregar el adaptador <i>adapter_name</i> porque el adaptador o los dispositivos asociados a este ya se agregaron.	No disponible.
SA-20010	SupportAssist no puede agregar el adaptador <i>adapter_name</i> porque el nombre para mostrar <i>display_name</i> ya está en uso en otro adaptador.	Ingrese un nombre para mostrar diferente para el adaptador e inténtelo de nuevo.
SA-20015	SupportAssist no puede agregar al adaptador <i>adapter_name</i> debido a un error desconocido.	Vuelva a intentar agregar el adaptador más tarde.
SA-20020	SupportAssist no puede agregar el adaptador <i>adapter_name</i> porque las credenciales del grupo de administración son incorrectas.	Ingrese las credenciales del grupo de administración correctas e inténtelo de nuevo.
SA-20025	SupportAssist no puede acceder al adaptador <i>adapter_name</i> porque este no está conectado a SupportAssist Enterprise o el servicio del adaptador de SupportAssist no se está ejecutando.	Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentarlo: <ul style="list-style-type: none"> Si el adaptador y SupportAssist se instalan en diferentes sistemas, ambos sistemas deben ser accesibles desde el otro y el puerto 5700 debe estar abierto en el servidor donde se implementó SupportAssist. El servicio del adaptador de SupportAssist debe estar ejecutándose.
SA-20030	SupportAssist no puede acceder al adaptador <i>adapter_name</i> porque el adaptador no está conectado al grupo de administración.	Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentarlo: <ul style="list-style-type: none"> Las credenciales del grupo de administración son correctas El adaptador está conectado al grupo de administración El servicio del adaptador de SupportAssist se está ejecutando.
SA-20035	SupportAssist no puede agregar el adaptador <i>adapter_name</i> porque este tiene una clave inválida.	Intente volver a agregar el adaptador con la clave correcta.
SA-20045	SupportAssist no puede acceder al adaptador <i>nombre de adaptador</i> porque las credenciales del grupo de administración son incorrectas o no cuentan con suficientes privilegios.	Ingrese las credenciales del grupo de administración correctas e inténtelo de nuevo.
SA-20050 SA-20080 SA-20085	SupportAssist no puede acceder al adaptador <i>adapter_name</i> debido a un error desconocido.	Sin soluciones.
SA-20065	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al adaptador <i>adapter_name</i> porque	Asegúrese de lo siguiente y vuelva a intentarlo:

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
	no se puede acceder al sistema en el que está configurado el adaptador.	<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
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 Las credenciales del adaptador deben contar con privilegios de administrador
SA-20404	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>adapter_name</i> porque no se puede acceder al sistema remoto.	Asegúrese de que se puede acceder al sistema remoto desde el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise y, a continuación, vuelva a intentarlo.
SA-21005	SupportAssist no puede editar los detalles del adaptador <i>adapter_name</i> porque el nombre para mostrar <i>display_name</i> ya está en uso en otro adaptador.	Ingrese un nombre para mostrar diferente para el adaptador e inténtelo de nuevo.
SA-21010 SA-21015	SupportAssist no puede editar los detalles del adaptador <i>adapter_name</i> debido a un error desconocido.	Vuelva a intentar editar los detalles del adaptador más tarde.
SA-21404	SupportAssist no puede editar el adaptador <i>adapter_name</i> porque no se puede acceder al adaptador.	Compruebe que los detalles del adaptador son correctos e inténtelo de nuevo.
SA-20095	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>adapter_name</i> porque no fue posible conectarse a la consola de administración.	Asegúrese de que las credenciales ingresadas son válidas y tienen derechos de administrador y, a continuación, vuelva a intentarlo.
SA-20105	SupportAssist no puede copiar el archivo del instalador en la máquina remota.	Compruebe que existe conexión entre el equipo remoto y el archivo en la ubicación requerida.
SA-20115	SupportAssist no puede iniciar el servicio del adaptador.	Compruebe que la instalación del adaptador se ha completado correctamente y que el archivo de configuración cuenta con los valores necesarios correctos.
SA-20120	SupportAssist no puede copiar el archivo de configuración.	Asegúrese de que el archivo de configuración generado no está vacío y de que existe conectividad de red.
SA-20190	SupportAssist Enterprise no puede editar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no se ha podido establecer la 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 son válidas. Asegúrese de que el usuario tiene privilegios de administrador
SA-20200	SupportAssist no puede editar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque no está instalado en el sistema remoto.	Reinstale la aplicación e inténtelo de nuevo.
SA-20210	SupportAssist no puede realizar la sincronización de dispositivos del adaptador <i>adapter_name</i> .	Edite el adaptador y realice una sincronización de dispositivos manual
SA-20215	SupportAssist no puede eliminar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i>	Puede que el adaptador no esté disponible en la base de datos.
SA-20550	SupportAssist no se puede conectar al adaptador <i>adapter_name</i>	Es posible que el servicio del adaptador no se esté ejecutando.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-20555	La actualización del adaptador <i>adapter_name</i> no se completó correctamente	Elimine el adaptador y, a continuación, vuelva a configurarlo
SA-20560	La actualización del adaptador <i>adapter_name</i> no se completó correctamente porque no se ha podido iniciar el servicio del adaptador.	Elimine el adaptador y, a continuación, vuelva a configurarlo.
SA-20565	La actualización del adaptador <i>adapter_name</i> no se completó correctamente debido a un error de configuración.	Elimine el adaptador y, a continuación, vuelva a configurarlo.
SA-20605	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador porque el hostname/dirección IP hostname/dirección IP es inválida o inaccesible.	Asegúrese de que el hostname/la dirección IP es válida y accesible, y luego intente configurar el adaptador.
SA-20610	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador para el host <i>host_name</i> porque las credenciales son incorrectas.	Asegúrese de que las credenciales del host son correctas y luego intente configurar el adaptador.
SA-20615	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>host_name</i> porque no se ha podido establecer una conexión entre el host y 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-20625	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador en el host <i>host_name</i> porque no se admite el sistema operativo.	Para obtener información sobre los sistemas operativos que admiten la configuración de <i>adapter_name</i> , consulte la ayuda en línea.
SA-20634	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>adapter_name</i> en el host <i>host_name</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 x 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-20644	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>adapter_name</i> en el host <i>host_name</i> porque no cumple con ciertos requisitos.	Asegúrese de lo siguiente y luego intente configurar el adaptador:

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<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 x 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-20646	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>adapter_name</i> en el host <i>host_name</i> porque no cumple con ciertos requisitos.	<p>Asegúrese de lo siguiente y luego intente configurar el adaptador:</p> <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 x 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-20648	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>adapter_name</i> en el host <i>host_name</i> porque no cumple con ciertos requisitos.	<p>Asegúrese de lo siguiente y luego intente configurar el adaptador:</p> <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 x 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-20650	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>adapter_name</i> en el host <i>host_name</i> porque no cumple con ciertos requisitos.	<p>Asegúrese de lo siguiente y luego intente configurar el adaptador:</p> <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 x 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-20652	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>adapter_name</i> en el host <i>host_name</i> porque no cumple con ciertos requisitos.	<p>Asegúrese de lo siguiente y luego intente configurar el adaptador:</p> <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 x 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>adapter_name</i> en el host <i>host_name</i> porque los servicios no se están ejecutando.	Asegúrese de que los servicios de la consola de administración de sistemas se están ejecutando en el host y luego intente configurar el adaptador.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-20656	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>adapter_name</i> en el host <i>host_name</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-20658	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>adapter_name</i> en el host <i>host_name</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-20660	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>adapter_name</i> en el host <i>host_name</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-20662	SupportAssist Enterprise no puede configurar el adaptador <i>nombre_de_adaptador</i> porque el archivo instalador del adaptador no está disponible en la ubicación predeterminada.	Reinicie el servicio Dell EMC SupportAssist Enterprise y, a continuación, intente configurar el adaptador.
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 no se puede conectar al adaptador <i>adapter_name</i> .	Asegúrese de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Se debe poder acceder al sistema donde se configura la consola de administración desde el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise. Si las credenciales de la consola de administración han cambiado, actualice las credenciales del adaptador en SupportAssist Enterprise.
SA-20668	SupportAssist Enterprise no puede editar los detalles del adaptador <i>adapter_name</i> porque el servicio del adaptador no se está ejecutando o el adaptador se ha desinstalado.	Asegúrese de que el servicio del adaptador se está ejecutando. Si se ha desinstalado el adaptador, vuelva a agregar el adaptador.
SA-20670	SupportAssist no puede editar los detalles del adaptador <i>adapter_name</i> porque tiempo de espera de la conexión se agotó.	Vuelva a editar los detalles del adaptador.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4015 SA-4020 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4070	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> debido a un error desconocido.	Para volver a intentar la recopilación y la carga de la información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda. Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consulte la <i>matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-4065	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque el proceso de recopilación superó el límite de tiempo predefinido.	Para volver a intentar la recopilación y la carga de la información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
SA-4085 SA-4090	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el servicio WS-Man se está ejecutando en el dispositivo. 2. 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 no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo. 2. 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 no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el servicio SNMP se está ejecutando en el dispositivo. 2. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4125 SA-4130	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el servicio Symbol SDK se está ejecutando en el dispositivo. 2. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4135 SA-4140	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el servicio vSphere SDK se está ejecutando en el dispositivo. 2. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4145 SA-4150	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el servicio REST API se está ejecutando en el dispositivo. 2. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4155	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque no se puede acceder al dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que se puede acceder al dispositivo que intenta agregar desde el servidor que ejecuta SupportAssist Enterprise. 2. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4160	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque la dirección IP del dispositivo es inválida.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que SupportAssist está actualizado con la dirección IP correcta del dispositivo. 2. 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>device_name</i> porque no se ha podido completar correctamente la descarga de un archivo de certificado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique los ajustes de firewall y de redes para asegurarse de que la descarga del archivo del certificado no está bloqueada. 2. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4170 SA-4175	SupportAssist no puede recopilar información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque las credenciales del dispositivo son incorrectas o no tienen los privilegios necesarios.	<p>Verifique lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar la recopilación de la información del sistema desde el dispositivo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que SupportAssist está actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo. 2. Asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador en el dispositivo. 3. En la página Inventario de dispositivos, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar información del sistema para volver a intentar la recopilación de la información del sistema.
SA-4180	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque no se admite el dispositivo.	Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consulte la <i>matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-4185	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> debido a un error desconocido.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que SupportAssist 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 "Agregar un usuario al grupo de usuarios raíz" en guía del usuario. 2. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-4205 SA-4210	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el servicio de la API de Redfish se está ejecutando en el dispositivo. 2. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.
SA-15000 SA-15001 SA-15002	SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo <i>device_name</i> debido a un error desconocido.	En la página Inventario de dispositivos, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar información del sistema para volver a intentar la recopilación de la información del sistema. Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
SA-15011 SA-15012	SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo <i>device_name</i> debido a un error desconocido.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantice la conectividad con el servidor empresarial y de acceso global. Consulte "Prueba de conectividad de red" en la <i>guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Para volver a intentar la recopilación y la carga de la información del sistema seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-15013 SA-15014	SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo <i>device_name</i> debido a un token de archivo inválido.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la conectividad con el servidor de carga de Dell EMC es correcta. 2. Para volver a intentar la recopilación y la carga de la información del sistema seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.</p>
SA-15021 SA-15022	SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo <i>device_name</i> porque no se puede acceder al servidor proxy.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique los ajustes de servidor proxy en SupportAssist. 2. Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. 3. Para volver a intentar la recopilación y la carga de la 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-15023	SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo <i>device_name</i> porque el nombre de usuario o la contraseña del servidor proxy es incorrecto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy que ha ingresado en SupportAssist Enterprise son correctos. 2. Para volver a intentar la recopilación y la carga de la 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-15024	SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo <i>device_name</i> debido a un error desconocido relacionado con el acceso al servidor proxy.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique los ajustes de servidor proxy en SupportAssist. 2. Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. 3. Para volver a intentar la recopilación y la carga de la 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>
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0001	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque la información del dispositivo (hostname/ dirección IP, nombre de usuario o contraseña) es incorrecta.	Verifique la información del dispositivo, asegúrese de que la cuenta del usuario tenga privilegios de administrador y vuelva a intentarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0003	Ha fallado el inicio de sesión en Linux.	No disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0004	Ha fallado el inicio de sesión en la DRAC.	No disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0005	Sesión iniciada correctamente.	No disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0006	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque se ha producido un error desconocido durante la detección del dispositivo.	Asegúrese de que el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise, los servicios necesarios se están ejecutando en el dispositivo y la cuenta de usuario tiene privilegios de administrador y, a continuación, vuelva a intentar la operación. Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consulte la <i>matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0007	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque no se puede identificar la etiqueta de servicio del dispositivo.	Si se trata de un dispositivo de Dell EMC, asegúrese de que la etiqueta de servicio del dispositivo está configurada y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0008	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque el nombre para mostrar <i>display_name</i> ya está en uso en otro dispositivo.	Escriba otro nombre para mostrar y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0009	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque no es un dispositivo Dell EMC.	Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consulte la <i>matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0010	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque la etiqueta de servicio del dispositivo es inválida o no se puede identificar.	Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consulte la <i>matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0011	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque no se admite el modelo de dispositivo <i>modelo_de_dispositivo</i> .	Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consulte la <i>matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0012	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque SupportAssist Enterprise no admite la versión <i>OMSA_version</i> de Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) instalada en el dispositivo.	Asegúrese de que OMSA versión 7.4 está instalado en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0013	SupportAssist Enterprise ha detectado que Dell EMC 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 disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0014	SupportAssist Enterprise ha detectado que los servicios de Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) no se están ejecutando en el dispositivo. Para lograr un funcionamiento óptimo de SupportAssist Enterprise, se recomienda reiniciar los servicios de OMSA.	No disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0015	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> debido a un error interno.	Vuelva a intentar la operación. Para obtener más información, consulte los registros de solución de problemas. Si el problema continúa, comuníquese con el administrador del sistema.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0016	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque no fue 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 la operación.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0017	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque las credenciales introducidas no tienen privilegios de superusuario.	Ingrese las credenciales que tienen privilegios de superusuario y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0018	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque no se admite.	Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consulte la <i>matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0020	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque Dell EMC	Para obtener una lista de los sistemas operativos compatibles con la instalación de OMSA, consulte la <i>matriz</i>

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
	OpenManage Server Administrator (OMSA) no se puede instalar en el sistema operativo que se ejecuta en el dispositivo.	<i>de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0021	SupportAssist Enterprise ha detectado que todas las ranuras de destino de captura de SNMP están ocupadas en el dispositivo <i>device_name</i> de la iDRAC.	Se puede agregar el dispositivo, pero para monitorear el dispositivo con SupportAssist Enterprise, debe configurar manualmente el destino de capturas de SNMP. Para obtener información sobre cómo configurar el destino de capturas de SNMP en el dispositivo, consulte la <i>guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0022	SupportAssist Enterprise no puede configurar el destino de capturas de SNMP en el dispositivo <i>device_name</i> .	Se puede agregar el dispositivo, pero para monitorear el dispositivo con SupportAssist Enterprise, debe configurar manualmente el destino de capturas de SNMP. Para obtener información sobre cómo configurar el destino de capturas de SNMP en el dispositivo, consulte la <i>guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0023	SupportAssist Enterprise no puede configurar el destino de capturas de SNMP en el dispositivo <i>device_name</i> , ya que las credenciales proporcionadas no tienen privilegios de administrador o de operador.	Se puede agregar el dispositivo, pero para monitorear el dispositivo con SupportAssist Enterprise, debe configurar manualmente el destino de capturas de SNMP. Para obtener información sobre cómo configurar el destino de capturas de SNMP en el dispositivo, consulte la <i>guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0024	SupportAssist Enterprise solo puede monitorear 20 dispositivos. Si se agregan más dispositivos, es posible que se produzcan problemas de rendimiento.	No disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0025	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</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.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0026	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque no se puede establecer un vínculo con el hostname del dispositivo.	Asegúrese de que el hostname sea correcto y se pueda resolver correctamente y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0027	SupportAssist Enterprise ha detectado que la versión <i>OMSA_version</i> de los servicios de Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalada en el dispositivo. Para lograr un funcionamiento óptimo de la funcionalidad de SupportAssist Enterprise, Dell recomienda actualizar OMSA a la versión <i>OMSA_version</i> .	No disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0028	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque el nombre de usuario o la contraseña es incorrecto.	Verifique el nombre de usuario y la contraseña, asegúrese de que la cuenta del usuario tenga privilegios de administrador y vuelva a intentarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0029	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque se produjo un error desconocido durante la detección del dispositivo.	Asegúrese de que los servicios necesarios se están ejecutando en el dispositivo y la cuenta de usuario tiene privilegios de administrador y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0030	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que tanto el sistema que ejecuta SupportAssist Enterprise como el dispositivo estén conectados a la red y, a continuación, vuelva a intentar la operación.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0031	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque las credenciales ingresadas no tienen derechos de superusuario.	Ingrese las credenciales que tienen privilegios de superusuario y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0033	SupportAssist Enterprise no puede editar el dispositivo porque no se puede establecer un vínculo con el hostname del dispositivo.	Asegúrese de que el hostname sea correcto y se pueda resolver correctamente y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0034	SupportAssist Enterprise ha detectado que la versión <i>OMSA_version</i> de los servicios de Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalada en el dispositivo. Se recomienda descargar e instalar la versión de OMSA <i>OMSA_version</i> en el dispositivo.	No disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0035	SupportAssist Enterprise no puede comprobar la versión de OMSA instalada en el dispositivo.	Consulte "No se puede verificar la versión de OMSA" en la <i>guía de solución de problemas de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-20055	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al dispositivo porque no se han proporcionado las credenciales del dispositivo.	Para proporcionar las credenciales del dispositivo, seleccione el dispositivo y haga clic en Editar credenciales .
SA-20060	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al dispositivo con las credenciales proporcionadas.	Para actualizar las credenciales del dispositivo, seleccione el dispositivo y haga clic en Editar credenciales .
SA-30270	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo <i>device_name</i> porque no se puede acceder al servidor de proxy.	No disponible.
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> debido a un error desconocido.	Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
SA-4060	SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema del dispositivo. Para ver la lista de las secciones que pueden tener información incompleta, descargue el archivo de recopilación y haga clic en la pestaña Estado de la sección .	No disponible.
SA-4065	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque el proceso de recopilación superó el límite de tiempo predefinido.	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 la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
SA-4070 SA-4071 SA-4072	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> debido a un error desconocido.	Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
SA-4073 SA-4074	SupportAssist Enterprise no puede empaquetar la información del sistema recopilada del dispositivo	Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema continúa, póngase en

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
	<i>nombre_de_dispositivo</i> debido a un error desconocido.	contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
SA-4085 SA-4090 SA-4110 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.	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 la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo. 2. 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que se puede acceder al dispositivo que intenta agregar desde el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise. 2. 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con la dirección IP correcta del dispositivo. 2. 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique los ajustes de firewall y de redes para asegurarse de que la descarga del archivo del certificado no está bloqueada. 2. 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que SupportAssist Enterprise está actualizado con el nombre de usuario y la contraseña correctos del dispositivo. 2. Asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador/raíz en el dispositivo. 3. 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 dispositivo <i>device_name</i> porque no se admite el dispositivo.	Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consulte la <i>matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<p>usuario al grupo raíz, consulte la sección "Agregar un usuario al grupo de usuarios raíz" en la guía del usuario.</p> <p>2. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación.</p>
SA-4190	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	1. Para obtener los pasos de solución de problemas, consulte "No se puede recopilar la información del sistema" en la <i>guía de solución de problemas de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-4195	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque Dell EMC SupportAssist no está habilitado en el dispositivo.	Asegúrese de que Dell EMC SupportAssist está habilitada en el dispositivo.
SA-4200	SupportAssist Enterprise no puede recopilar toda la información del sistema de <i>device_name</i> debido a un problema de conectividad.	<p>Asegúrese de lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar la recopilación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las credenciales correctas se deben asignar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Las credenciales asignadas deben tener privilegios de administrador o privilegios elevados en el dispositivo.
SA-4205 SA-4210	SupportAssist no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	<p>1. Asegúrese de que el servicio de la API de Redfish se está ejecutando en el dispositivo.</p> <p>2. En la página Inventario de dispositivos, seleccione el dispositivo y haga clic en Enviar información del sistema para volver a intentar la recopilación de la información del sistema.</p>
SA-4500	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo porque no se puede acceder al servidor de recepción alojado en Dell.	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 la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
SA-4501	SupportAssist Enterprise no puede cargar la información del sistema recopilada de <i>device_name</i> porque el archivo de recopilación es inválido.	Para volver a intentar la recopilación y la carga de la información del sistema seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
SA-4502	SupportAssist Enterprise no puede cargar la información del sistema recopilada de <i>device_name</i> debido a un problema de autenticación con el servidor de carga alojado en Dell EMC.	Para volver a intentar la recopilación y la carga de la información del sistema seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
SA-4511	SupportAssist Enterprise no puede cargar la información del sistema recopilada de <i>device_name</i> debido a un problema de conectividad.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise tenga conectividad a Internet. Si el sistema se conecta a Internet mediante un servidor proxy, asegúrese de que los ajustes del servidor proxy están configurados en SupportAssist Enterprise. Intente volver a cargar la recopilación desde la página Recopilaciones. Si el problema de conexión a Internet continúa, comuníquese con el administrador de red para obtener asistencia.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4512	SupportAssist Enterprise no puede cargar la información del sistema recopilada de <i>device_name</i> debido a un problema de conectividad con el servidor de carga alojado en Dell EMC.	Para volver a intentar la recopilación y la carga de la información del sistema seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantice la conectividad con el servidor empresarial y de acceso global. Consulte "Prueba de conectividad de red" en la <i>guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools. 2. 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 asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.</p>
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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantice la conectividad con el servidor empresarial y de acceso global. Consulte "Prueba de conectividad de red" en la <i>guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools. 2. 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 asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.</p>
SA-4521	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> porque no se puede acceder al servidor de proxy.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise. 2. Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. 3. Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación. <p>Si el problema continúa, comuníquese con el administrador para obtener asistencia.</p>
SA-4522	SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada del dispositivo <i>device_name</i> porque no es posible conectarse al servidor proxy.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise. 2. Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible. 3. 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 de proxy no son correctos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy que ha introducido en SupportAssist Enterprise son correctos. 2. 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	SupportAssist Enterprise no puede cargar la información del sistema recopilada de <i>device_name</i> debido a un problema de conectividad del servidor proxy.	Para volver a intentar la recopilación y la carga de la información del sistema seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-4525	Se eliminó el archivo de recopilación cargado de <i>device_name</i> porque se detectó un riesgo potencial de seguridad. Para obtener información sobre los riesgos de seguridad, consulte la guía del usuario de SupportAssist Enterprise.	No disponible.
SA-4526	SupportAssist Enterprise no puede encontrar la información del archivo recopilada de <i>device_name</i> porque no se encuentra el archivo de recopilación en el servidor.	Para volver a intentar la recopilación y la carga de la información del sistema seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
SA-4529	SupportAssist Enterprise no puede cargar la información de archivo recopilada de <i>device_name</i> porque el procesamiento de la recopilación falló.	Para volver a intentar la recopilación y la carga de la información del sistema seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
SA-4530	La carga de la información del sistema recopilada de <i>device_name</i> no se ha completado correctamente porque el proceso de carga excedió el límite de tiempo definido.	Para volver a intentar la carga de la información del sistema, seleccione la recopilación en la página Recopilaciones y haga clic en Cargar . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
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.	Para volver a intentar la carga de la información del sistema, seleccione la recopilación en la página Recopilaciones y haga clic en Cargar . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
SA-4532	La carga de la información del sistema recopilada de <i>device_name</i> no se completó correctamente debido a un problema desconocido.	Para volver a intentar la carga de la información del sistema, seleccione la recopilación en la página Recopilaciones y haga clic en Cargar . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
SA-4550	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema de <i>device_name</i> .	Debido a que el espacio disponible en el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise es muy reducido. Para obtener información sobre los requisitos de espacio en disco para un entorno de SupportAssist Enterprise, consulte "Requisitos mínimos para implementar y utilizar SupportAssist Enterprise" en la <i>guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-8125	SupportAssist Enterprise no puede recopilar la información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> debido a un error desconocido.	Para volver a intentar la recopilación de información del sistema, seleccione el dispositivo y haga clic en Iniciar recopilación . Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
SA-0001	SupportAssist Enterprise no puede agregar los dispositivos porque el recuento de dispositivos es superior a 5000.	Asegúrese de que el sistema que ejecuta SupportAssist Enterprise y el conteo de dispositivos son inferiores a 5.
SA-0008	El usuario ha cancelado la detección de este dispositivo.	No disponible.
SA-0012	SupportAssist Enterprise no puede agregar los dispositivos porque el hostname o la dirección IP y el tipo de dispositivo ingresados son incorrectos.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con el hostname o la dirección IP y el tipo de dispositivo correctos.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-0005	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que tanto el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise como el dispositivo que intenta agregar estén conectados a la misma red y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0010	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque el hostname o la dirección IP ingresado es incorrecto.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con el hostname o la dirección IP correctos.
SA-0015	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque se ha producido un error desconocido durante la detección del dispositivo.	Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consulte la <i>matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador/raíz.
SA-0020	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque el dispositivo ya se ha agregado.	Es posible que ya haya agregado el dispositivo con otra dirección IP o etiqueta de servicio.
SA-0025	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> debido a un error desconocido.	Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar agregar el dispositivo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consulte la <i>matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Asegúrese de seleccionar el subtipo de dispositivo correcto y vuelva a intentarlo.
SA-0030	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque las credenciales del dispositivo son incorrectas.	Realice los siguientes pasos y vuelva a intentarlo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Introduzca el valor correcto de las credenciales del dispositivo. 2. Asegúrese de que la cuenta de usuario tiene privilegios administrativos. <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.</p>
SA-0035	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque no se ha proporcionado la contraseña de habilitación.	Ingrese la contraseña de habilitación y vuelva a intentarlo.
SA-0040	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque el nombre para mostrar <i>display_name</i> ya está en uso en otro dispositivo.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo con otro nombre para mostrar.
SA-0045	La identificación o la cancelación de este dispositivo ya están en curso.	No disponible.
SA-0050	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> debido a un error desconocido.	Compruebe si el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consulte la <i>matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-0055	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque no se admite el dispositivo.	Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consulte la <i>matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-0060	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque se ha eliminado o movido un archivo necesario.	Reinicie el servicio Dell EMC SupportAssist Enterprise e intente agregar el dispositivo.
SA-0065	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque las credenciales ingresadas no tienen privilegios de superusuario.	Ingrese las credenciales que tienen privilegios de superusuario y vuelva a intentar agregar el dispositivo.
SA-0070	No se admite la instalación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) en este dispositivo.	No disponible.
SA-0075	SupportAssist Enterprise ha detectado que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no está instalado en el dispositivo. Se requiere la instalación de OMSA para generar alertas para eventos de hardware que se produzcan en el dispositivo.	No disponible.
SA-0080	SupportAssist Enterprise ha detectado que los servicios de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no se están ejecutando en el dispositivo.	Para lograr un funcionamiento óptimo de SupportAssist Enterprise, se recomienda reiniciar los servicios de OMSA.
SA-0085	SupportAssist Enterprise ha detectado que la versión x.x de los servicios de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalada en el dispositivo.	Para lograr un funcionamiento óptimo de SupportAssist Enterprise, se recomienda actualizar OMSA a la versión y.y.
SA-0090	SupportAssist Enterprise ha detectado que la versión x.x de los servicios de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalada en el dispositivo.	Se recomienda descargar e instalar la versión y.y de OMSA en el dispositivo.
SA-0095	SupportAssist Enterprise no puede comprobar la versión de OMSA instalada en el dispositivo.	Consulte "No se puede verificar la versión de OMSA" en la <i>guía de solución de problemas de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-0100	La versión recomendada de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ya está instalada en el dispositivo.	No disponible.
SA-0105	SupportAssist Enterprise monitoreará el dispositivo mediante la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC). Por tanto, no es necesario instalar ni actualizar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA).	No disponible.
SA-0110	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</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 el dispositivo <i>device_name</i> porque no se admite el sistema operativo.	No disponible.
SA-0120	SupportAssist Enterprise no puede agregar el 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 agregar dispositivo. Para obtener información sobre el servicio requerido, consulte "Verificar o reiniciar el servicio Secure Shell (SSH)" en la <i>guía de solución de problemas de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-0125	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque no se ha recibido una respuesta dentro del límite de tiempo predefinido.	Vuelva a intentar agregar el dispositivo. Para obtener información adicional sobre la solución de problemas, consulte "No se puede agregar el dispositivo" en la <i>guía de solución de problemas de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-0130	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para obtener los pasos de solución de problemas, consulte "No se puede agregar el dispositivo" en la <i>guía de solución de problemas de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-0131	Tipo de dispositivo inválido	No disponible.
SA-0132	Subtipo de dispositivo inválido	No disponible.
SA-0133	Familia de dispositivos inválida	No disponible.
SA-0135	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque el tipo de dispositivo que ha seleccionado es incorrecto.	Asegúrese de seleccionar el subtipo de dispositivo correcto y vuelva a intentarlo.
SA-0136	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque el subtipo de dispositivo que ha seleccionado es incorrecto.	Asegúrese de seleccionar el subtipo de dispositivo correcto y vuelva a intentarlo.
SA-0140	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque no se ha podido conectar con el dispositivo.	Realice los siguientes pasos y vuelva a intentarlo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que los puertos necesarios están abiertos en el dispositivo. Para obtener información sobre los puertos necesarios, consulte la <i>matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Asegúrese de que selecciona el tipo de dispositivo correcto. 3. Compruebe si el dispositivo es compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consulte la <i>matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.
SA-0145	No se ha podido agregar el dispositivo. SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque las credenciales del dispositivo son incorrectas, están incompletas o no se han proporcionado.	Asegúrese de que las credenciales del dispositivo sean correctas e incluyan la información necesaria. Si no ha proporcionado las credenciales, ingrese las credenciales del dispositivo o aplique un perfil de credencial.
SA-0150	No se ha podido agregar el dispositivo. SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque las credenciales del dispositivo son incorrectas, están incompletas o no se han proporcionado.	Asegúrese de que las credenciales del dispositivo sean correctas e incluyan la información necesaria. Si no ha proporcionado las credenciales, ingrese las credenciales del dispositivo o aplique un perfil de credencial.
SA-0155	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque se trata de una dirección IP de miembro de Dell Peer Storage o EqualLogic.	Intente agregar de nuevo el dispositivo con la dirección IP de grupo de Peer Storage/EqualLogic.
SA-0160	La dirección IP que ha introducido es una dirección IP de miembro de Dell Peer Storage/EqualLogic. Se recomienda que agregue el dispositivo con la dirección IP de grupo.	Asegúrese de agregar el dispositivo utilizando la dirección IP de grupo.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-0170	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>nombre_de_dispositivo</i> debido a que ha ingresado la dirección IP/hostname de una máquina virtual de clúster de escala de Web.	Intente agregar el dispositivo al ingresar el hostname/dirección IP del clúster de escala de Web.
SA-0175	El hostname/dirección IP que ha ingresado es una dirección IP de la máquina virtual del clúster de escala de Web. Se recomienda que agregue el dispositivo con el hostname/dirección IP del clúster de escala de Web.	Intente agregar el dispositivo al ingresar el hostname/dirección IP del clúster de escala de Web.
SA-0165	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque no fue posible conectarse al dispositivo.	Realice los siguientes pasos y vuelva a intentarlo: <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. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
SA-1005	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo <i>device_name</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que tanto el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise como el dispositivo estén conectados a la misma red y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
SA-1010	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo <i>device_name</i> debido a un error inesperado.	Compruebe lo siguiente y, a continuación, vuelva a intentar editar las credenciales del dispositivo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que los servicios necesarios están ejecutándose en el dispositivo. Para obtener información sobre la solución de problemas de los servicios, consulte "Solución de problemas relacionados con los servicios de SupportAssist Enterprise" en la <i>guía de solución de problemas de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Asegúrese de que las credenciales ingresadas tienen privilegios de administrador/raíz.
SA-1015	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo <i>device_name</i> porque el nombre de usuario o la contraseña es incorrecto.	Compruebe el nombre de usuario y la contraseña, asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador/raíz y vuelva a intentarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
SA-1020	Se requiere la habilitación de la contraseña para editar las credenciales	No aplicable.
SA-1025	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo <i>device_name</i> porque el nombre para mostrar ingresado ya está en uso en otro dispositivo.	Ingrese otro nombre para mostrar y, a continuación, vuelva a intentar la edición de las credenciales del dispositivo.
SA-1030	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo porque las credenciales introducidas no tienen derechos de superusuario.	Ingrese las credenciales que tienen derechos de superusuario y, a continuación, vuelva a intentar editar 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 el servicio requerido, consulte "Verificar o reiniciar el servicio Secure Shell (SSH)" en la <i>guía de solución de problemas de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-1040	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo <i>device_name</i> porque el nivel de cifrado SSL del dispositivo está configurado en 256 bits o superior.	Para obtener los pasos de solución de problemas, consulte "No se pueden editar las credenciales del dispositivo" en la <i>guía de solución de problemas de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-1045	SupportAssist Enterprise no puede editar las credenciales del dispositivo <i>device_name</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Realice los siguientes pasos y vuelva a intentarlo: <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. Si el problema persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
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, intente volver 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 Enterprise de la iDRAC esté instalada en el dispositivo y vuelva a validar el dispositivo.
SA-30260	SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo <i>device_name</i> en el grupo Provisional porque SupportAssist Enterprise no está habilitado en el dispositivo.	Para agregar el dispositivo, asegúrese de que SupportAssist Enterprise está habilitado en el dispositivo 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-9000	No se ha podido verificar las funcionalidades de SupportAssist Enterprise del dispositivo porque la prueba de conectividad no se realizó correctamente.	Asegúrese de que la conectividad con el dispositivo es correcta y, a continuación, haga clic en Validar inventario .
SA-9005	No se admite el monitoreo del dispositivo.	No disponible.
SA-9010	El monitoreo es compatible con la consola de administración de sistemas donde se descubre el dispositivo. SupportAssist Enterprise no admite la verificación de la capacidad de monitoreo del dispositivo.	No disponible.
SA-9015	No ha registrado SupportAssist Enterprise o no ha optado por deshabilitar la capacidad de monitoreo del dispositivo. Para permitir que SupportAssist Enterprise cree solicitudes de asistencia automáticamente, registre SupportAssist Enterprise y habilite el monitoreo.	No disponible.
SA-9020	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio SNMP o Net-SNMP no está instalado en el dispositivo.	Asegúrese de que el servicio SNMP o Net-SNMP está instalado en el dispositivo.
SA-9025	SupportAssist Enterprise no puede verificar la capacidad de monitoreo porque: <ol style="list-style-type: none"> 1. La cuenta de credencial asignada al dispositivo no tiene privilegios de superusuario. 	Proceda del siguiente modo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que la cuenta de credencial asignada al dispositivo tiene privilegios de superusuario. 2. Asegúrese de que la dirección IP del dispositivo es correcta en SupportAssist Enterprise.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
	<p>2. Es posible que la dirección IP del dispositivo haya cambiado.</p> <p>3. El uso compartido de redes está deshabilitado en el dispositivo.</p>	
SA-9030	No se puede verificar la capacidad de monitoreo porque el servicio SNMP no se está ejecutando en el dispositivo.	Asegúrese de que el servicio SNMP se está ejecutando en el dispositivo y, a continuación, haga clic en Validar inventario .
SA-9035	No se puede verificar la capacidad de monitoreo porque el destino de capturas de SNMP no está configurado en el dispositivo.	Configure los ajustes de SNMP en Tareas > Configurar SNMP en el panel de descripción general del dispositivo o configure manualmente los ajustes de SNMP. Para obtener instrucciones para configurar manualmente los ajustes de SNMP, consulte "Configuración manual de los ajustes de SNMP" en la ayuda en línea o la <i>guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-9040	No se ha podido verificar la capacidad de monitoreo porque Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) no está instalado en el dispositivo.	<p>Proceda del siguiente modo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione el dispositivo en la página Dispositivos y, en el panel de descripción general del dispositivo, seleccione Instalar/Actualizar OMSA en la lista Tareas. 2. Para verificar si el sistema operativo admite la instalación de Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA), consulte la matriz de soporte de Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA).
SA-9050	No se ha podido verificar la capacidad de monitoreo porque los servicios de Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) no se están ejecutando en el dispositivo.	Asegúrese de que todos los servicios de OMSA se están ejecutando en el dispositivo y, a continuación, haga clic en Validar inventario .
SA-9060	El monitoreo depende de la configuración del dispositivo. SupportAssist Enterprise no admite la verificación de la capacidad de monitoreo del dispositivo.	No disponible.
SA-0180	El dispositivo no se agregó porque el tipo de dispositivo no está seleccionado en la regla de detección.	Seleccione el tipo de dispositivo y, a continuación, ejecute la regla de detección.
SA-0185	SupportAssist Enterprise no puede agregar el dispositivo <i>device_name</i> porque no se puede acceder al dispositivo.	Asegúrese de que los puertos necesarios están abiertos y se puede acceder a ellos, y vuelva a intentar agregar el dispositivo. Para obtener información adicional sobre la solución de problemas, consulte la <i>guía de solución de problemas de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-40500	La autorización de ESRS falló, compruebe las credenciales y vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40501	Error interno del servidor, comuníquese con el administrador del sistema.	No disponible.
SA-40502	Se produjo un error desconocido. Vuelva a intentarlo más tarde.	No disponible.
SA-40503	Se ha producido un error durante la eliminación de algunos dispositivos en el sistema ESRS. Vuelva a intentarlo más tarde.	No disponible.
SA-40504	El ID del sitio ya existe, ingrese otro ID del sitio.	No disponible.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-40505	El ID del sitio es inválido. Comuníquese con su representante local de EMC.	No disponible.
SA-40506	No se encontraron coincidencias para el dispositivo de entrada con un número de serie y tipo de producto.	No disponible.
SA-40507	Ya existe un dispositivo con un estado de solicitud pendiente o gestionado, compruebe y proporcione los detalles válidos.	No disponible.
SA-40509	La IP o las credenciales de administrador de políticas ingresadas son inválidas.	No disponible.
SA-40510	El puerto de administrador de políticas o la configuración de SSL ingresados son inválidos.	No disponible.
SA-40511	IP o puerto de proxy ingresado inválido.	No disponible.
SA-40512	Ha fallado la autenticación.	No disponible.
SA-40011	Las credenciales proporcionadas son incorrectas, vuelva a intentarlo con las credenciales adecuadas.	No disponible.
SA-40012	Hay un problema en la comunicación con el back-end. Esto puede deberse a un problema en la red o a que algunos servicios están inactivos; válidelo y vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40013	La contraseña proporcionada no coincide con los criterios del historial de contraseñas, cambie la contraseña y vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40014	Las credenciales actuales proporcionadas no son correctas; vuelva a intentarlo con las credenciales adecuadas.	No disponible.
SA-40015	La operación actual ha fallado debido a que se agotó el tiempo de espera de la sesión existente; vuelva a intentarlo después de volver a iniciar sesión.	No disponible.
SA-40016	El parámetro enviado para la operación actual es incorrecto, vuelva a intentarlo y proporcione los parámetros correctos.	No disponible.
SA-40017	Se ha producido un error interno al realizar la operación; inténtelo de nuevo después de unos minutos. Si el problema continúa, comuníquese con el soporte técnico de Dell para obtener asistencia.	No disponible.
SA-40018	La nueva contraseña no coincide con la política de contraseña. Vuelva a intentarlo con una contraseña diferente que cumpla con los criterios mínimos de contraseña.	No disponible.
SA-40019	Hay un problema en la comunicación con el back-end. Esto puede deberse a que algunos servicios están inactivos; válidelo y vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40020	Se produce un error al obtener los archivos MFT. Posible error en la base de datos.	No disponible.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA-40021	Los parámetros que se proporcionan en la solicitud son incorrectos. Se produce un error al leer o escribir el valor.	No disponible.
SA-40508	El número de serie del dispositivo no forma parte de la base instalada. Ingrésele nuevamente y vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40513	Número de serie inválido. Ingrésele nuevamente y vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40514	La puerta de enlace no está asociada a este modelo y número de serie. Ingréseles nuevamente y vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40515	Un servicio no está disponible. Actualice y vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40516	Los dispositivos de este tipo de producto requieren un número de serie con un sufijo.	No disponible.
SA-40517	No se admite este sufijo. Ingrese uno nuevo para este dispositivo en serie.	No disponible.
SA-40518	Este tipo de producto no admite sufijos. Elimine el sufijo y vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40519	Este ID del sitio no forma parte de un grupo de dispositivos. Navegue a la página de administración del clúster y agregue el ID del sitio a este grupo.	No disponible.
SA-40520	El ID del sitio no se encontró en la instancia del elemento.	No disponible.
SA-40521	Se produjo un error al intentar validar el ID del sitio. Vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40522	Grupo de productos inválido. Ingrésele nuevamente y vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40523	Dirección IP inválida. Ingrésele nuevamente y vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40524	Este dispositivo no es un tipo de producto compatible. Ingrésele nuevamente y vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40525	Error de procesamiento desconocido.	No disponible.
SA-40526	Este número de serie debe formar parte de un grupo de productos. Agréguelo a un grupo y vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40527	El dispositivo no es compatible con todas las versiones del código de puerta de enlace/ clúster.	No disponible.
SA-40528	No se ha podido determinar la versión de la puerta de enlace.	No disponible.
SA-40529	El formato del número de serie de la estación de administración del cliente es incorrecto. Ingrésele nuevamente y vuelva a intentarlo.	No disponible.
SA-40530	Se produjeron varios errores y no se puede completar esta tarea. Vuelva a intentarlo o actualice la página.	No disponible.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	El registro de eventos del sistema no se ha podido borrar del dispositivo <i>device_name</i> debido a un error técnico.	Vuelva a intentar la operación más tarde. Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
6000_02	El registro de eventos del sistema no se ha podido borrar del dispositivo <i>device_name</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	El registro de eventos del sistema no se ha podido borrar del dispositivo <i>device_name</i> porque el hostname del dispositivo no ha podido establecer un vínculo con una dirección IP.	Si el dispositivo es un miembro de un dominio, asegúrese de que el hostname del dispositivo se haya agregado al servidor DNS y vuelva a intentar la operación.
6000_04 6000_5	El registro de eventos del sistema no se ha podido borrar del dispositivo <i>device_name</i> debido a un error interno.	Vuelva a intentar la operación más tarde. Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	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.	Realice los siguientes pasos y, a continuación, vuelva a intentar la operación: <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 del usuario tiene privilegios de administrador en el dispositivo.
6000_10	SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema del dispositivo <i>device_name</i> porque las credenciales del dispositivo no tienen los privilegios necesarios.	Asegúrese de que la cuenta del usuario tiene privilegios de administrador en el dispositivo y vuelva a intentar la operación.
6000_16	El registro de eventos del sistema no se ha podido borrar del dispositivo <i>device_name</i> debido a un error desconocido.	Vuelva a intentar la operación más tarde. Si el problema continúa, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell EMC para recibir ayuda.
6000_17	El registro de eventos del sistema no se ha podido borrar del dispositivo <i>device_name</i> porque el dispositivo no admite esta operación.	No disponible.
6000_18 6000_20	El registro de eventos del sistema no se ha podido borrar del dispositivo <i>device_name</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que el servicio SSH se está ejecutando en el dispositivo y, a continuación, vuelva a intentar la operación.
6000_22	El registro de eventos del sistema no se ha podido borrar del dispositivo <i>device_name</i> porque no es posible conectarse al dispositivo.	Asegúrese de que el firewall habilita la comunicación SSH y vuelva a intentar la operación.
5000_1	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo debido a un error inesperado.	Configure los ajustes de SNMP en Tareas > Configurar SNMP en el panel de descripción general del dispositivo o configure manualmente los ajustes de SNMP. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar manualmente los ajustes de SNMP, consulte "Configurar manualmente el destino de alerta de iDRAC mediante la interfaz web" en la <i>guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
5000_2	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque la Integrated	Asegúrese de que la iDRAC tenga la licencia Express o Enterprise instalada y, a continuación, configure los ajustes

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
	Dell Remote Access Controller (iDRAC) no tiene la licencia necesaria instalada.	de SNMP mediante Tareas > Configurar SNMP en el panel de descripción general del dispositivo.
5000_3	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque todos los campos configurables de la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) están ocupados.	Debe configurar manualmente los ajustes de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar manualmente los ajustes de SNMP, consulte "Configurar manualmente el destino de alerta de iDRAC mediante la interfaz web" en la <i>guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
5000_4	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque las credenciales que ha introducido no tienen los privilegios obligatorios.	Asegúrese de que las credenciales tengan privilegios de administrador o de operador en la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) y, a continuación, configure los ajustes de SNMP mediante Tareas > Configurar SNMP en el panel de descripción general del dispositivo.
5000_5	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque ha fallado un intento de conexión a la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC).	Asegúrese de que se puede acceder a la iDRAC desde el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise y, a continuación, configure los ajustes de SNMP en Tareas > Configurar SNMP en el panel de descripción general del dispositivo.
5000_6	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque las credenciales que ha introducido no son válidas.	Asegúrese de que las credenciales sean válidas y, a continuación, configure los ajustes de SNMP en Tareas > Configurar SNMP en el panel de 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 sobre cómo configurar manualmente los ajustes de SNMP, consulte "Configurar manualmente el destino de alerta de iDRAC mediante la interfaz web" en la <i>guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
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 sobre cómo configurar manualmente los ajustes de SNMP, consulte "Configurar manualmente el destino de alerta de un servidor" en la <i>guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 4.0</i> disponible en www.dell.com/serviceabilitytools .
5000_10	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque no se proporcionó el hostname/dirección IP del servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise.	No disponible.
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, configure los ajustes de SNMP en Tareas > Configurar SNMP en el panel de 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.	No disponible.
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 y, a continuación, intente configurar los ajustes de SNMP en Tareas > Configurar SNMP en el panel de descripción general del dispositivo.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
5000_14	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el servicio WMI está deshabilitado.	Inicie manualmente el servicio WMI y, a continuación, intente configurar los ajustes de SNMP en Tareas > Configurar SNMP en el panel de descripción general del dispositivo.
5000_15	SupportAssist Enterprise ha configurado los ajustes de SNMP correctamente, pero la prueba automatizada para verificar los ajustes de SNMP no fue correcta.	Para resolver el problema, verifique los ajustes de red y asegúrese de que el puerto SNMP 162 esté abierto.
5000_16	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el paquete wget no está instalado en el dispositivo.	Instale manualmente el paquete wget en el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise y, a continuación, configure los ajustes de SNMP en Tareas > Configurar SNMP en el panel de descripción general del dispositivo.
5000_17	No se ha podido realizar la configuración de SNMP del dispositivo porque el paquete net-snmp no está instalado en el dispositivo.	Instale manualmente el paquete net-SNMP en el servidor en el que se implementó SupportAssist Enterprise y configure los ajustes de SNMP en Tareas > Configurar SNMP en el panel de descripción general del dispositivo.