

SupportAssist Enterprise version 4.0

Guide de dépannage

Remarques, précautions et avertissements

 **REMARQUE** : Une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser votre produit.

 **PRÉCAUTION** : Une PRÉCAUTION indique un risque d'endommagement du matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.

 **AVERTISSEMENT** : Un AVERTISSEMENT indique un risque d'endommagement du matériel, de blessures corporelles ou même de mort.

© 2019 - 2020 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell, EMC et les autres marques commerciales mentionnées sont des marques de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

Table des matières

1 Présentation de la résolution des problèmes.....	5
2 Résolution des problèmes de déploiement et d'enregistrement de SupportAssist Enterprise.....	6
Déploiement de SupportAssist Enterprise.....	6
Enregistrement de SupportAssist Enterprise.....	6
Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise.....	6
3 Résolution des problèmes liés à l'ajout de périphériques dans SupportAssist Enterprise.....	8
Impossible d'ajouter le périphérique.....	8
Impossible d'atteindre le périphérique.....	9
4 Résolution des problèmes liés aux collectes dans SupportAssist Enterprise.....	10
Impossible de collecter les informations système.....	10
Impossible d'exporter la collecte.....	10
Impossible d'envoyer les informations système.....	11
Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système.....	11
5 Impossible de modifier les références du périphérique.....	12
6 Conditions préalables pour les périphériques.....	13
7 Résolution des problèmes d'adaptateur dans SupportAssist Enterprise.....	15
Ajout d'un adaptateur impossible.....	15
Impossible de se connecter à l'adaptateur.....	15
8 Résolution des problèmes de configuration SNMP.....	16
SNMP non configuré.....	16
Impossible de configurer SNMP.....	16
Impossible de vérifier la configuration SNMP.....	17
9 Résolution des problèmes OMSA dans SupportAssist Enterprise.....	18
OMSA non installé.....	18
Impossible d'installer OMSA.....	18
Impossible de vérifier la version OMSA.....	19
Nouvelle version d'OMSA disponible.....	19
OMSA non pris en charge.....	19
10 Résolution des problèmes d'authentification des périphériques.....	20
11 Résolution des problèmes liés à l'effacement du journal des événements système.....	22
Échec de l'effacement du journal des événements système.....	22
Effacer le journal des événements système avec iDRAC.....	22
Effacer le journal des événements système avec OMSA.....	23

12	Résolution des problèmes liés à la création automatique de tickets.....	24
13	Résolution des problèmes liés aux services SupportAssist Enterprise.....	25
	Services SupportAssist Enterprise.....	25
	Vérifier l'état des services Dell EMC SupportAssist Enterprise.....	25
	Vérifier ou redémarrer le service Secure Shell (SSH).....	26
	Redémarrez les autres services dans SupportAssist Enterprise.....	26
14	Autres scénarios de dépannage.....	27
	Impossible d'afficher les info-bulles dans Mozilla Firefox.....	27
	Impossible d'afficher les icônes dans Internet Explorer.....	27
	Mode de maintenance.....	27
	Journaux.....	28
15	Annexe des codes d'erreur.....	29

Présentation de la résolution des problèmes

Ce guide fournit des informations sur la résolution des problèmes qui peuvent se produire lors du déploiement et de l'utilisation de SupportAssist Enterprise.

Documents connexes

En plus de ce guide, vous pouvez consulter les documents disponibles à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools pour obtenir plus d'informations sur SupportAssist Enterprise version 4.0.

- Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0
- Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0
- Notes de publication SupportAssist Enterprise version 4.0
- Éléments SupportAssist Enterprise version 4.0 pouvant faire l'objet d'un rapport
- Guide de description technique de SupportAssist Enterprise version 4.0
- Guide des règles d'alerte de SupportAssist Enterprise version 4.0
- Guide REST API pour SupportAssist Enterprise version 4.0

Résolution des problèmes de déploiement et d'enregistrement de SupportAssist Enterprise

Cette section fournit des informations sur la résolution des problèmes lors du déploiement, de l'enregistrement ou de l'ouverture de SupportAssist Enterprise.

Sujets :

- [Déploiement de SupportAssist Enterprise](#)
- [Enregistrement de SupportAssist Enterprise](#)
- [Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise](#)

Déploiement de SupportAssist Enterprise

Si vous rencontrez des problèmes lors du déploiement de SupportAssist Enterprise, assurez-vous que le serveur sur lequel vous déployez l'application est connecté à Internet. Si le serveur se connecte à Internet par l'intermédiaire d'un serveur proxy, saisissez les informations correspondante dans l'Assistant d'installation.

Après le déploiement, le message indique que l'interface Web SAE VE est en cours d'exécution sur `https://< SAE IP >: 5700`. Si ce message ne s'affiche pas, connectez-vous à SSH et mettez à jour la configuration réseau à partir de la page **YaST2**.

Pour connaître la configuration matérielle, logicielle et réseau minimale requise pour le déploiement et l'utilisation de SupportAssist Enterprise, voir « Configuration minimale requise pour le déploiement et l'utilisation de SupportAssist Enterprise » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Enregistrement de SupportAssist Enterprise

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'enregistrement de SupportAssist Enterprise, assurez-vous que :

- Le serveur sur lequel est déployé SupportAssist Enterprise peut se connecter à Internet.
- Si le serveur sur lequel est déployé SupportAssist Enterprise se connecte à Internet via un serveur proxy, fournissez les informations de ce serveur sur la page **Paramètres du proxy** de SupportAssist Enterprise.
- Les paramètres réseau du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé sont corrects.
- Les ports 443 et 8443 sont ouverts sur le pare-feu pour accéder aux **serveurs globaux et de l'entreprise**. Pour obtenir la liste des destinations garantissant la connectivité à ces serveurs, reportez-vous à la section « Configuration réseau requise » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Les informations d'enregistrement, comme le prénom, le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone, que vous avez spécifiées sont valides.
- Utilisez une disposition de clavier anglais pour saisir le numéro de téléphone et l'adresse e-mail.
- Réessayez l'enregistrement au bout d'un certain temps.

Pour connaître la configuration matérielle, logicielle et réseau minimale requise pour le déploiement et l'utilisation de SupportAssist Enterprise, voir « Configuration minimale requise pour le déploiement et l'utilisation de SupportAssist Enterprise » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise

Si une erreur s'affiche lorsque vous ouvrez l'interface utilisateur SupportAssist Enterprise, effectuez les étapes suivantes :

1. Connectez-vous à l'apppliance via Secure Shell (SSH) à l'aide des informations d'identification racine.
2. Exécutez la commande suivante pour accéder au conteneur SAR VE : `docker exec -it saede-app /bash`.
3. Exécutez la commande suivante pour redémarrer le service SupportAssist : `systemctl restart supportassist`.

4. Vérifiez les fichiers journaux pour identifier le composant qui n'a pas pu être chargé. Pour accéder aux journaux, procédez comme suit :
 - a. Accédez à `cd /var/lib/docker/volumes`.
 - b. Pour accéder aux journaux de l'adaptateur, accédez à `saede-ome_logs/_data/`.
 - c. Pour accéder aux journaux SAE VE, accédez à `saede_logs/_data/`.
 - d. Pour accéder aux journaux SRS VE, accédez à `esrslog/_data/var/log/`.

Résolution des problèmes liés à l'ajout de périphériques dans SupportAssist Enterprise

Cette section fournit des informations sur la résolution des problèmes liés à l'ajout de périphériques dans SupportAssist Enterprise. Cette section fournit des informations sur la configuration préalable requise pour l'ajout d'un périphérique dans SupportAssist Enterprise.

Sujets :

- Impossible d'ajouter le périphérique
- Impossible d'atteindre le périphérique

Impossible d'ajouter le périphérique

Si un périphérique affiche le message d'état  **Impossible d'ajouter le périphérique** :

- Si le périphérique est un iDRAC, vérifiez que l'iDRAC dispose d'une licence Enterprise ou Express. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise ou Express, voir « Managing Licenses » (Gestion des licences) du document *iDRAC User's Guide* (Guide d'utilisation d'iDRAC), disponible à l'adresse www.dell.com/idracmanuals.
- Si le périphérique est une matrice de stockage SC Series, assurez-vous que SupportAssist est activé dans Enterprise Manager. Pour en savoir plus sur l'activation de SupportAssist dans Enterprise Manager, voir le document *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide* (Guide de l'administrateur de Dell Enterprise Manager), disponible à l'adresse dell.com/storagemanuals.
- Si le périphérique a été inventorié via un adaptateur, assurez-vous que les informations d'identification du périphérique sont correctes. Pour résoudre les erreurs liées aux informations d'identification, vous pouvez modifier ces informations d'identification du périphérique, mettre à jour le compte d'informations d'identification, ou attribuer un autre profil d'identification.

Si un message d'erreur s'affiche indiquant que SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique :

- Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge. Pour obtenir la liste complète des modèles de périphériques pris en charge, voir le document *Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Assurez-vous que les conditions requises pour ajouter le périphérique sont remplies. Pour plus d'informations sur les conditions préalables à l'ajout d'un périphérique, voir « Ajout de périphériques » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Vérifiez que le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé.
- Vérifiez que les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si le message d'erreur indique que le périphérique n'a pas pu être ajouté dans la limite de temps prédéfinie, réessayez d'ajouter le périphérique.
- Si le niveau de chiffrement du périphérique est supérieur à 128 bits, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Réduire le niveau de cryptage à 128 bits.
 - Sur le serveur exécutant SupportAssist Enterprise, les fichiers Java Cryptography Extension (JCE) Unlimited Strength Jurisdiction doivent être installés dans le Java Development Kit (JDK) ou dans Java Runtime Environment (JRE). Pour plus d'informations sur le fichier JCE illimité, rendez-vous sur Oracle.com.

Si le message d'erreur indique que SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique, car le niveau de chiffrement SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus :


1. Téléchargez le [kit d'extension cryptographique Zulu](#) disponible sur le site web Azul Systems.
2. Extrayez le fichier téléchargé.
3. Copiez les fichiers `local_policy.jar` et `US_export_policy.jar` et collez-les à l'emplacement suivant sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé :
 - `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
4. Redémarrez le service SupportAssist et relancez l'opération.

Pour plus d'informations sur les conditions préalables à l'ajout d'un périphérique, à la collecte des informations système à partir du périphérique ou à la modification des informations d'identification du périphérique, voir [Conditions préalables pour les périphériques](#).

Impossible d'atteindre le périphérique

Si un périphérique affiche le message d'état  **Impossible d'atteindre le périphérique** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** de la page **Périphériques** afin d'afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez que le périphérique est sous tension et connecté au réseau.
- Vérifiez que les ports réseau requis sont ouverts sur le périphérique.
- Si vous avez ajouté le périphérique dans SupportAssist Enterprise en fournissant l'adresse IP du périphérique, vérifiez que l'adresse IP du périphérique a changé. L'adresse IP peut changer à chaque redémarrage du périphérique, si le périphérique est configuré pour obtenir une adresse IP dynamique.
- Si l'adresse IP du périphérique a changé :
 - Supprimer le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Voir « Supprimer le périphérique » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
 - Ajoutez de nouveau le périphérique. Voir « Ajout de périphériques » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

 **REMARQUE** : Pour éviter la suppression et l'ajout d'un périphérique chaque fois que l'adresse IP du périphérique change, il est recommandé d'indiquer le nom d'hôte du périphérique (à la place de l'adresse IP) lors de l'ajout du périphérique.

Résolution des problèmes liés aux collectes dans SupportAssist Enterprise

Cette section fournit des informations sur la résolution des problèmes liés à la collecte, à l'envoi ou à l'exportation des informations système.

Sujets :

- [Impossible de collecter les informations système](#)
- [Impossible d'exporter la collecte](#)
- [Impossible d'envoyer les informations système](#)
- [Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système](#)

Impossible de collecter les informations système

Si un périphérique affiche le message d'état



Impossible d'obtenir les informations système

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez que le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé.
- Vérifiez que les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si le mot de passe du périphérique est long (plus de 10 caractères), essayez un mot de passe plus court (environ 5 à 7 caractères, espaces et guillemets exclus), puis mettez à jour le mot de passe dans SupportAssist Enterprise.

Si le message d'erreur indique que SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système d'un serveur parce que le niveau de chiffrement SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus :

1. Téléchargez le [kit d'extension cryptographique Zulu](#) disponible sur le site web Azul Systems.
2. Extrayez le fichier téléchargé.
3. Copiez les fichiers `local_policy.jar` et `US_export_policy.jar` et collez-les à l'emplacement suivant sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé :
 - `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
4. Redémarrez le service SupportAssist et relancez l'opération.

Après avoir résolu le problème sous-jacent, lancez manuellement la collecte et le chargement des informations système. Voir « Démarrer la collecte des informations système d'un seul périphérique » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Pour plus d'informations sur les conditions préalables à l'ajout d'un périphérique, à la collecte des informations système à partir du périphérique ou à la modification des informations d'identification du périphérique, voir [Conditions préalables pour les périphériques](#).

Impossible d'exporter la collecte

Si un périphérique affiche le message d'état  **Impossible d'exporter la collection** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Démarrez manuellement la collection et le chargement des informations système. Voir « Démarrer la collecte des informations système d'un seul périphérique » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.

Impossible d'envoyer les informations système

Si un périphérique affiche l'état  **Impossible d'envoyer les informations système** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si le serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise peut se connecter à Internet.
- Si le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé se connecte à Internet via un serveur proxy, assurez-vous que les paramètres proxy sont configurés dans SupportAssist Enterprise. Voir « Configurer les paramètres du serveur proxy » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Assurez-vous que la connectivité aux **serveurs globaux et de l'entreprise** est en veille. Voir « Tester la connectivité réseau » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Assurez-vous que le fichier de collecte ne contient pas de menaces potentielles, comme des virus ou des programmes malveillants.

Après avoir résolu le problème sous-jacent, lancez manuellement la collecte et le chargement des informations système. Voir « Démarrer la collecte des informations système d'un seul périphérique » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système

Si un périphérique affiche le message d'état  **Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système**, assurez-vous que le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé dispose de suffisamment d'espace libre.

Impossible de modifier les références du périphérique

Si un message d'erreur indique qu'il est  impossible à SupportAssist Enterprise de modifier les informations système d'un périphérique :

- Vérifiez que le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé.
- Vérifiez que les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.

Si le message d'erreur indique que SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique, car le niveau de cryptage SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus :

1. Téléchargez le [kit d'extension cryptographique Zulu](#) disponible sur le site web Azul Systems.
2. Extrayez le fichier téléchargé.
3. Copiez les fichiers `local_policy.jar` et `US_export_policy.jar` et collez-les à l'emplacement suivant sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé :
 - `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
4. Redémarrez le service SupportAssist et relancez l'opération.

Pour plus d'informations sur les conditions préalables à l'ajout d'un périphérique, à la collecte des informations système à partir du périphérique ou à la modification des informations d'identification du périphérique, voir [Conditions préalables pour les périphériques](#).

Conditions préalables pour les périphériques

Les sections suivantes précisent les conditions préalables à l'ajout d'un périphérique, à la collecte des informations système d'un périphérique et à la modification des informations d'identification d'un périphérique.

Serveur

- Pour ajouter un serveur en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que le périphérique exécute un système d'exploitation Linux :
 - Vérifiez que les informations d'identification fournies correspondent à des droits racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur le périphérique. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que celui-ci est configuré pour SupportAssist Enterprise. Voir « Configurer l'accès sudo de SupportAssist Enterprise sur un serveur exécutant Linux » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
 - Vérifiez que le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le périphérique.
 - Assurez-vous que l'authentification par mot de passe SSH est activée. Cette option est activée par défaut.
 - Assurez-vous qu'OpenSSL est à jour. Pour en savoir plus, voir la résolution pour la vulnérabilité d'injection dans OpenSSL CCS (CVE-2014-0224) disponible sur le site Web du support technique du système d'exploitation.
- Pour ajouter un serveur en fournissant les informations de l'iDRAC (surveillance sans agent), assurez-vous que l'iDRAC dispose d'une licence Enterprise ou Express. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise ou Express, voir « Managing Licenses » (Gestion des licences) du document *iDRAC User's Guide (Guide d'utilisation d'iDRAC)*, disponible à l'adresse *iDRAC User's Guide (Guide de l'utilisateur d'iDRAC)* disponible sur www.dell.com/idracmanuals.

Hyperviseur

Pour les périphériques exécutant VMware ESX et ESXi :

- Assurez-vous que SFCBD et CIMOM sont activés sur votre périphérique.
 - Pour activer SFCBD, utilisez la commande suivante : `/etc/init.d/sfcbd-watchdog start`.
 - Pour activer WBEM, utilisez la commande suivante : `esxcli system wbem set --enable true`.

Selon votre cas de figure, vous devrez peut-être exécuter les commandes suivantes.

- Pour vérifier l'état de l'agent : `/etc/init.d/sfcbd-watchdog status`.
- Pour réinitialiser WBEM :
 1. Désactivez WBEM sur votre périphérique : `esxcli system wbem set --enable false`.
 2. Activez WBEM sur votre périphérique : `esxcli system wbem set --enable true`.
- Pour désactiver SFCBD, utilisez la commande suivante : `/etc/init.d/sfcbd-watchdog stop`.

Périphérique de stockage des données

Pour la baie de stockage PS Series :

- Assurez-vous que les services SSH et SNMP sont en cours d'exécution sur le périphérique.
- Assurez-vous de fournir l'adresse IP du groupe de gestion du périphérique dans la fenêtre **Ajouter un seul périphérique**.

Pour la baie de stockage SC Series :

- Assurez-vous que le service REST s'exécute sur le périphérique.
- Assurez-vous que SupportAssist est activé dans Enterprise Manager. Pour en savoir plus sur l'activation de SupportAssist dans Enterprise Manager, voir le document *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide (Guide de l'administrateur de Dell Enterprise Manager)*, disponible à l'adresse dell.com/storagemanuals.

Pour le périphérique Fluid File System (FluidFS), assurez-vous que le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique.

Peu de périphériques de stockage de données doivent être ajoutés à SupportAssist Enterprise directement à partir du périphérique lui-même. Pour plus d'informations sur l'ajout de périphériques, voir « Ajout de périphériques » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Mise en réseau

- Assurez-vous que les services SSH et SNMP sont en cours d'exécution sur le périphérique.
- Si le mot de passe d'activation est configuré sur le périphérique, veillez à fournir le mot de passe d'activation dans la fenêtre **Ajouter un seul périphérique**.

Châssis

Assurez-vous que le service SSH s'exécute sur le périphérique.

Logiciels

Pour le Kit/VSM HIT :

- Assurez-vous que le service SSH s'exécute sur le périphérique.
- Assurez-vous que vous disposez des informations d'identification racines pour la connexion SSH. SupportAssist Enterprise utilise le service SSH pour se connecter au système.

Périphérique d'infrastructure hyperconvergée

Pour WebScale :

- Assurez-vous que le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé.
- Assurez-vous que les ports requis sont ouverts. Voir le document *Matrice de prise en charge de SupportAssist Enterprise Version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Assurez-vous que la version 4.x ou une version ultérieure du micrologiciel est installée sur le périphérique pour la collecte des informations système.
- Vérifiez que les informations d'identification de compte du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.

Machine virtuelle

- Assurez-vous que le système hébergeant la machine virtuelle est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé.
- Assurez-vous que les ports et protocoles requis sont activés sur le réseau. Voir le document *Matrice de prise en charge de SupportAssist Enterprise Version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Résolution des problèmes d'adaptateur dans SupportAssist Enterprise

Cette section fournit des informations sur la résolution des problèmes liés aux adaptateurs dans SupportAssist Enterprise.

Sujets :


- [Ajout d'un adaptateur impossible](#)
- [Impossible de se connecter à l'adaptateur](#)

Ajout d'un adaptateur impossible

Si la page **Adaptateurs** affiche l'état  **Ajout d'un adaptateur impossible** :

- Vérifiez que le serveur sur lequel vous souhaitez ajouter l'adaptateur est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé.
- Assurez-vous que le système sur lequel vous souhaitez installer l'adaptateur dispose de plus de 500 Mo d'espace disque libre requis pour l'installation de l'adaptateur.
- Vérifiez que le port 135 est ouvert sur le système sur lequel vous souhaitez installer l'adaptateur.
- Vérifiez que Microsoft .NET Framework 4.5 est installé sur le système sur lequel vous souhaitez installer l'adaptateur.
- Assurez-vous que l'adaptateur n'est pas déjà installé sur le serveur sur lequel vous essayez de le configurer.
- Localisez le fichier `appconfig.properties` dans le dossier `config`, puis augmentez la valeur du délai d'attente pour `adapter.websocket.timeout`. Le délai par défaut est de cinq secondes et la durée maximale est de une minute.

Impossible de se connecter à l'adaptateur

Le message d'état  **Déconnecté** peut s'afficher dans la zone d'en-tête si le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé ne parvient pas à se connecter à un adaptateur que vous avez configuré. Lorsque ce problème se produit, l'état **Déconnecté** est également affiché sur la page **Adaptateurs**.

Si l'état **Déconnecté** s'affiche, assurez-vous que le port 5700 est ouvert sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé.

Résolution des problèmes de configuration SNMP

SNMP

Cette section fournit des informations sur la résolution des problèmes liés à la configuration et à la vérification de la configuration SNMP.

Sujets :

- [SNMP non configuré](#)
- [Impossible de configurer SNMP](#)
- [Impossible de vérifier la configuration SNMP](#)

SNMP non configuré

Si un périphérique affiche le message  **SNMP non configuré** :

- Configurez les paramètres SNMP du périphérique à l'aide de l'option **Configurer SNMP**. Voir « Configurer les paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Si la configuration SNMP échoue, même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et configurez manuellement les paramètres SNMP. Instructions relatives à la configuration manuelle des paramètres SNMP :
 - Pour un serveur ou un hyperviseur que vous avez ajouté à SupportAssist Enterprise à l'aide de l'adresse IP du système d'exploitation, voir « Configuration manuelle de la destination des alertes d'un serveur » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
 - Pour un serveur que vous avez ajouté à SupportAssist Enterprise à l'aide de l'adresse IP d'iDRAC, voir « Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Impossible de configurer SNMP

Si un périphérique affiche le message d'état



Impossible de configurer SNMP :

- Assurez-vous que les paramètres de réseau sont corrects.
- Assurez-vous que le port SNMP (162) est ouvert.
- Assurez-vous que les paramètres de pare-feu sont corrects.
- Configurez les paramètres SNMP du périphérique à l'aide de l'option **Configurer SNMP**. Voir « Configurer les paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Si la configuration SNMP échoue une fois de plus, essayez de procéder manuellement. Instructions relatives à la configuration manuelle des paramètres SNMP :

- Pour un serveur ou un hyperviseur que vous avez ajouté à SupportAssist Enterprise à l'aide de l'adresse IP du système d'exploitation, voir « Configuration manuelle de la destination des alertes d'un serveur » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Pour un serveur que vous avez ajouté à SupportAssist Enterprise à l'aide de l'adresse IP d'iDRAC, voir « Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Impossible de vérifier la configuration SNMP

Si le périphérique affiche le message d'état  **Impossible de vérifier la configuration SNMP** :

- Assurez-vous que le DNS est configuré correctement.
- Assurez-vous que le port SNMP (162) est ouvert.
- Assurez-vous que les paramètres de pare-feu sont corrects.
- Configurez les paramètres SNMP du périphérique à l'aide de l'option **Configurer SNMP**. Voir « Configurer les paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Redémarrez le service `snmpdtrapd`.

Résolution des problèmes OMSA dans SupportAssist Enterprise

Cette section fournit des informations sur la résolution des problèmes lors de l'installation, de la vérification ou de la mise à niveau d'OMSA dans SupportAssist Enterprise.

Sujets :

- [OMSA non installé](#)
- [Impossible d'installer OMSA](#)
- [Impossible de vérifier la version OMSA](#)
- [Nouvelle version d'OMSA disponible](#)
- [OMSA non pris en charge](#)

OMSA non installé


Si un périphérique affiche un état  **OMSA non installé** :

- Installez OMSA sur le périphérique à l'aide de l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA**. Voir « Installer ou mettre à niveau OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Pour plus d'informations sur les versions recommandées d'OMSA, voir le document *Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0* à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Impossible d'installer OMSA

Si un périphérique affiche le message d'état  **Impossible d'installer OMSA** :

- Vérifiez que le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé.
- Vérifiez que les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Vérifiez que le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le périphérique.
- Assurez-vous que l'authentification par mot de passe SSH est activée. Cette option est activée par défaut.
- Vérifiez que les informations d'identification fournies correspondent à des droits racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur le périphérique. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que celui-ci est configuré pour SupportAssist Enterprise. Voir « Configurer l'accès sudo de SupportAssist Enterprise sur un serveur exécutant Linux » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Assurez-vous que toutes les dépendances OMSA requises sont installées sur le périphérique. Pour plus d'informations sur les dépendances OMSA, voir « Remote Enablement Requirements » (Conditions préalable à l'activation à distance) du document *Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide* (Guide d'installation de Dell OpenManage Server Administrator), disponible à l'adresse www.DellTechCenter.com/OMSA.
- Essayez de réinstaller OMSA. Voir « Installer ou mettre à niveau OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Pour plus d'informations sur les versions recommandées d'OMSA, voir le document *Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

 **REMARQUE** : La mise à niveau d'une version 32 bits d'OMSA vers une version 64 bits d'OMSA n'est pas prise en charge. Dans ce cas, vous devez désinstaller la version existante d'OMSA et installer OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise. Pour obtenir des instructions relatives à l'installation d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise, voir « Installer ou

mettre à niveau OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Impossible de vérifier la version OMSA

Si un message d'erreur s'affiche indiquant que SupportAssist Enterprise ne peut pas vérifier la version OMSA installée sur le périphérique :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** de la page **Périphériques** afin d'afficher les étapes de résolution possibles.
- Assurez-vous que la connectivité aux **serveurs globaux et de l'entreprise** est en veille. Voir « Tester la connectivité réseau » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Assurez-vous que les services OMSA sont en cours d'exécution sur le périphérique.
- Essayez de réinstaller OMSA. Voir « Installer ou mettre à niveau OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Pour plus d'informations sur les versions recommandées d'OMSA, voir le document *Matrice de prise en charge de SupportAssist Enterprise version 4.0* à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Nouvelle version d'OMSA disponible

Si un périphérique affiche un état  **Nouvelle version d'OMSA disponible** :

- Installez OMSA sur le périphérique à l'aide de l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA**. Voir « Installer ou mettre à niveau OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Pour plus d'informations sur les versions recommandées d'OMSA, voir le document *Matrice de prise en charge de SupportAssist Enterprise version 4.0* à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

OMSA non pris en charge

Si un périphérique affiche le message d'état  **OMSA non pris en charge** :

- Connectez-vous au périphérique et désinstallez la version d'OMSA existante.
- Installez OMSA sur le périphérique à l'aide de l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA**. Voir « Installer ou mettre à niveau OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Résolution des problèmes d'authentification des périphériques



Si un périphérique affiche un état **Échec de l'authentification** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez que les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.

Serveur

- Vérifiez que les informations d'identification fournies correspondent à des droits racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur le périphérique. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que celui-ci est configuré pour SupportAssist Enterprise. Voir « Configurer l'accès sudo de SupportAssist Enterprise sur un serveur exécutant Linux » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Vérifiez que le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique.
- Assurez-vous que l'authentification par mot de passe SSH est activée. Cette option est activée par défaut.

Périphérique de stockage des données

Pour la baie de stockage PS Series :

- Assurez-vous que les services SSH (Secure Shell) et SNMP sont en cours d'exécution sur le périphérique.
- Assurez-vous de fournir l'adresse IP du groupe de gestion du périphérique dans la fenêtre **Ajouter un seul périphérique**.

Pour la baie de stockage SC Series :

- Assurez-vous que le service REST s'exécute sur le périphérique.
- Assurez-vous que SupportAssist est activé dans Enterprise Manager. Pour en savoir plus sur l'activation de SupportAssist dans Enterprise Manager, voir le document *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide* (Guide de l'administrateur de Dell Enterprise Manager), disponible à l'adresse dell.com/storagemanuals.

Pour le périphérique Fluid File System (FluidFS), assurez-vous que le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique.

Périphérique de gestion de réseau

- Assurez-vous que les services SSH (Secure Shell) et SNMP sont en cours d'exécution sur le périphérique.
- Si le mot de passe d'activation est configuré sur le périphérique, veillez à fournir le mot de passe d'activation dans la fenêtre **Ajouter un seul périphérique**.

Châssis

Vérifiez que le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le périphérique.

Logiciels

Pour le Kit/VSM HIT :

- Assurez-vous que service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le système.
- Assurez-vous que vous disposez des informations d'identification racines pour la connexion SSH. SupportAssist Enterprise utilise le protocole SSH pour se connecter au système.

Périphérique d'infrastructure hyperconvergée

Pour WebScale :

- Assurez-vous que le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé.
- Assurez-vous que les ports requis sont ouverts. Voir le document *Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise Version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Assurez-vous que la version 4.x ou une version ultérieure du micrologiciel est installée sur le périphérique pour la collecte des informations système.
- Vérifiez que les informations d'identification de compte du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.

Machine virtuelle

- Assurez-vous que le système hébergeant la machine virtuelle est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé.
- Assurez-vous que les ports et protocoles requis sont activés sur le réseau. Voir le document *Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise Version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Résolution des problèmes liés à l'effacement du journal des événements système

Cette section fournit des informations sur la résolution des problèmes liés à l'effacement du journal des événements système. Elle indique également les étapes à suivre pour effacer ces journaux à l'aide d'iDRAC ou d'OMSA.

Sujets :

- [Échec de l'effacement du journal des événements système](#)
- [Effacer le journal des événements système avec iDRAC](#)
- [Effacer le journal des événements système avec OMSA](#)

Échec de l'effacement du journal des événements système

Si le périphérique affiche l'état  **Échec de l'effacement du journal des événements système**, assurez-vous que les conditions suivantes sont réunies, puis relancez l'effacement du journal des événements système :

- Le périphérique est accessible depuis le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé.
- Si le périphérique est membre d'un domaine, le nom d'hôte du périphérique est ajouté dans le serveur DNS.
- Les informations d'identification que vous avez indiquées pour le périphérique dans SupportAssist Enterprise sont correctes.
- Les informations d'identification que vous avez indiquées pour le périphérique dans SupportAssist Enterprise ont des privilèges d'administration.
- Si vous avez ajouté le périphérique dans SupportAssist Enterprise avec l'adresse IP du système d'exploitation, assurez-vous que le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique et que le pare-feu autorise les communications SSH.
- Si vous avez ajouté le périphérique dans SupportAssist Enterprise avec l'adresse IP de l'iDRAC, que le service WS-MAN est en cours d'exécution sur le périphérique.


Si le problème persiste, essayez d'effacer le journal d'événements système à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- [Effacer le journal des événements système avec iDRAC](#)
- [Effacer le journal des événements système avec OMSA](#)

Effacer le journal des événements système avec iDRAC

Assurez-vous d'être connecté à la console Web de l'iDRAC et de disposer de privilèges d'administration.

Vous pouvez réaliser les étapes suivantes pour effacer le journal d'événements système en utilisant la console Web de l'iDRAC.

 **REMARQUE :** Si vous souhaitez effacer le journal des événements système en utilisant l'interface de ligne de commande, connectez-vous à l'iDRAC via le protocole SSH à l'aide de n'importe quel client telnet et exécutez la commande suivante : `racadm clrse1`

1. Dans la console Web de l'iDRAC, cliquez sur **Présentation** > **Serveur** > **Journaux**.
2. Puis sur **Effacer le journal**.

Effacer le journal des événements système avec OMSA

Assurez-vous d'être connecté à OMSA et de disposer de privilèges d'administration.

Si l'agent OMSA est installé sur le périphérique, vous pouvez réaliser les étapes suivantes pour effacer le journal d'événements système.

REMARQUE : Pour effacer le journal des événements système à l'aide de la CLI, connectez-vous au périphérique et exécutez la commande suivante : `omconfig system esmlog action=clear`

REMARQUE : Si le périphérique est exécuté sous VMware ESX, connectez-vous à OMSA à partir d'un périphérique distant à l'aide de l'option Ouverture d'une session Server Administrator sur le système géré, puis procédez comme suit.

1. Dans OMSA, effectuez l'une des opérations suivantes, en fonction du type de serveur :
 - Si le périphérique est un serveur modulaire, cliquez sur **Enceinte modulaire > Module de serveur**.
 - Si le périphérique n'est pas un serveur modulaire, cliquez sur **Système > Châssis principal du système**.
2. Cliquez sur **Journaux**.
3. Puis sur **Effacer le journal**.

Résolution des problèmes liés à la création automatique de tickets

Si un problème survient sur un périphérique, mais un ticket de support n'est pas créé automatiquement :

REMARQUE : SupportAssist Enterprise ne crée pas de ticket de support pour chaque alerte reçue à partir d'un périphérique surveillé. Un ticket de support est créé uniquement si le type d'alerte et le nombre d'alertes reçues à partir d'un périphérique correspondent aux critères prédéfinis par Dell EMC pour créer un ticket de support.

- Assurez-vous que le périphérique est un serveur, un stockage de données, un commutateur réseau ou un châssis et qu'il dispose d'un plan de service actif.
- Assurez-vous que la surveillance est activée pour le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Voir « Activer ou désactiver la surveillance d'un périphérique » dans le document *Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Vérifiez que le périphérique est configuré pour transférer les alertes au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé.
- Assurez-vous que la connectivité aux **serveurs globaux et de l'entreprise** est en veille. Voir « Tester la connectivité réseau » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Effectuez le test de création de tickets et assurez-vous que l'état **Prêt pour la création de tickets** s'affiche. Voir « Tester la fonctionnalité de création de ticket » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
- Vérifiez le fichier `application.log` disponible sur `/var/lib/docker/volumes/saede_logs/_data` pour identifier si l'alerte a été reçue par SupportAssist Enterprise.

Résolution des problèmes liés aux services SupportAssist Enterprise

Cette section fournit des informations sur la résolution des problèmes liés aux services SupportAssist Enterprise. Elle fournit également des instructions pour vérifier l'état de ces services.

Sujets :

- Services SupportAssist Enterprise
- Vérifier l'état des services Dell EMC SupportAssist Enterprise
- Vérifier ou redémarrer le service Secure Shell (SSH)
- Redémarrez les autres services dans SupportAssist Enterprise

Services SupportAssist Enterprise

Si l'application SupportAssist Enterprise ne répond pas de façon appropriée, vérifiez les éléments suivants :

1. Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé, assurez-vous que les services **Dell EMC SupportAssist Enterprise** et **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB** sont en cours d'exécution. Pour plus d'informations sur la vérification de l'état des services voir [Vérifier l'état des services Dell EMC SupportAssist Enterprise](#).

2. Si les services ne peuvent pas démarrer ou ne démarrent pas, ouvrez le fichier journal de l'application SupportAssist Enterprise le plus récent, puis recherchez l'heure à laquelle vous avez tenté de démarrer les services. Le fichier journal peut contenir un message indiquant des erreurs de démarrage de l'interface utilisateur et un diagnostic des éventuels problèmes.

REMARQUE : Accédez aux fichiers journaux de l'application SupportAssist Enterprise à partir de `/var/lib/docker/volumes/saede_logs/_data` et de `/var/lib/docker/volumes/esrslog/_data/var/log/`.

3. Assurez-vous que la connectivité aux **serveurs globaux et de l'entreprise** est en veille. Voir « Tester la connectivité réseau » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

- Si le serveur répond, un message de réussite s'affiche dans l'interface utilisateur. Sinon, le serveur est peut-être arrêté. Dans ce cas, vérifiez le fichier journal de l'application pour connaître les détails. S'il n'y a aucun détail évident dans le fichier journal et si le serveur est inaccessible, contactez le support technique Dell EMC pour obtenir de l'aide.
- Si la communication réussit mais qu'aucune mise à jour des données ne se produit, SupportAssist Enterprise s'identifie peut-être avec un ID inconnu auprès du serveur. Dans ce cas, vérifiez le fichier journal de l'application pour connaître les détails. Le fichier journal peut contenir un message indiquant que SupportAssist Enterprise n'a pas été reconnu. Si l'application SupportAssist Enterprise n'est pas reconnue, redéployez-la.

Vérifier l'état des services Dell EMC SupportAssist Enterprise

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé.
2. Saisissez `service Dell EMC SupportAssist Enterprise status` et appuyez sur **Entrée**. L'état du service Dell EMC SupportAssist Enterprise s'affiche.
3. Saisissez `service Dell EMC SupportAssist Enterprise DB status` et appuyez sur **Entrée**. L'état du service Dell EMC SupportAssist Enterprise DB s'affiche.
4. Si les services ne sont pas en cours d'exécution, saisissez `service <service name> start`, puis appuyez sur **Entrée**.

REMARQUE : Si vous arrêtez un seul service SupportAssist Enterprise ou les deux, assurez-vous de redémarrer les deux services.

Vérifier ou redémarrer le service Secure Shell (SSH)

Pour ajouter un périphérique et effectuer d'autres opérations sur ce dernier, SupportAssist Enterprise exige l'installation et l'exécution du service SSH sur le périphérique. Si le service n'est pas installé ou en cours d'exécution, un message d'erreur s'affiche dans SupportAssist Enterprise.

Utilisez les commandes suivantes pour vérifier l'état du service SSH et pour le démarrer :

- `service sshd status` : affiche l'état du service SSH.
- `service sshd start` : démarre le service SSH.

Redémarrez les autres services dans SupportAssist Enterprise

Une fois que vous êtes connecté à SupportAssist Enterprise, vous pouvez vérifier l'état des services suivants en sélectionnant **Admin > État du service** :

- esrsalarm
- esrsauditlogging
- esrsauth
- esrscasemanagement
- esrsconnectivityreport
- esrsconfigtool
- esrsdataitems
- esrsdevicemanagement
- esrskeepalive
- esrsmftauth
- esrsremotescripts
- esrsrsc
- esrsupdate
- esrsusermanagement
- esrsvesp
- esrsjcemc
- esrshttd
- esrshttdftp
- esrshttdR
- esrshttdlistener

1. Connectez-vous à l'appliance via le service Secure Shell (SSH) à l'aide des informations d'identification racine.
2. Exécutez la commande suivante pour accéder au conteneur SRS VE : `docker exec -it esrsde-app /bash`.
3. Exécutez la commande suivante pour redémarrer le service requis : `systemctl restart <service name>`.
Par exemple, pour redémarrer le service **esrsalarm**, exécutez la commande suivante : `systemctl restart esrsalarm`.
4. Si vous souhaitez redémarrer les services **esrshttd**, **esrshttdftp**, **esrshttdR** ou **esrshttdlistener**, exécutez la commande suivante : `systemctl restart <service name>.service`.
Par exemple, pour redémarrer le service **esrshttd**, exécutez la commande suivante : `systemctl restart esrshttd.service`.

Autres scénarios de dépannage

Cette section fournit des informations sur la résolution des problèmes rencontrés lors de l'utilisation de SupportAssist Enterprise.

Sujets :

- Impossible d'afficher les info-bulles dans Mozilla Firefox
- Impossible d'afficher les icônes dans Internet Explorer
- Mode de maintenance
- Journaux

Impossible d'afficher les info-bulles dans Mozilla Firefox

Si les info-bulles ne s'affichent pas dans Mozilla Firefox :

1. Ouvrez Mozilla Firefox, puis saisissez `about:config` dans la barre d'adresse.
2. Si un message d'avertissement s'affiche, cliquez sur **Accepter**.
3. Vérifiez si la valeur `browser.chrome.toolbar_tips` est définie sur **True**.
4. Si la valeur `browser.chrome.toolbar_tips` est **False**, double-cliquez sur la valeur pour la changer en **True**.

Impossible d'afficher les icônes dans Internet Explorer

Si vous ouvrez SupportAssist Enterprise dans Internet Explorer version 11.0.9600.19003, les icônes ne sont pas affichées en raison du paramétrage par défaut d'Internet Explorer.

1. Dans l'angle supérieur droit d'Internet Explorer, cliquez sur l'icône Paramètres, puis sur **Options Internet**. La fenêtre **Options Internet** s'affiche.
2. Dans la section **Sécurité**, cliquez sur **Sites de confiance**, puis sur **Sites**.
3. Dans la fenêtre **Sites de confiance**, ajoutez l'adresse IP de la machine virtuelle sur laquelle SupportAssist Enterprise est déployé, puis cliquez sur **Fermer**.
4. Sur la page **Avancé**, effectuez les opérations suivantes :
 - a) Dans la section **Affichage graphique accéléré**, activez l'option **Utiliser le rendu logiciel au lieu du rendu GPU**.
 - b) Dans la section **Multimédia**, activez l'option **Afficher les espaces réservés pour le téléchargement des images**.
 - c) Cliquez sur **Appliquer**.

Mode de maintenance

Si un périphérique affiche le message d'état



Mode maintenance :

- Assurez-vous que le problème du périphérique est résolu. Si l'état persiste plus de 15 minutes, désactivez manuellement le mode de maintenance. Voir « Activer ou désactiver le mode Maintenance au niveau du périphérique » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Si nécessaire, vous pouvez mettre SupportAssist Enterprise en mode maintenance. Voir « Activer ou désactiver le mode Maintenance au niveau global » dans le *Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0*, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Journaux

Si vous remarquez que la taille du fichier journal des applications Enterprise SupportAssist augmente par intermittence, effectuez la manipulation suivante :

1. Arrêtez les services SupportAssist Enterprise.
2. Sauvegardez le fichier `application.log`.
3. Supprimez le fichier `application.log`.
4. Redémarrez les services SupportAssist Enterprise.

Annexe des codes d'erreur

Le tableau suivant répertorie les codes d'erreur, les messages d'erreur et les solutions possibles :

Tableau 1. Annexe des codes d'erreur

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-20005	SupportAssist ne peut pas ajouter l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car il est déjà ajouté ou les périphériques qui lui sont associés sont déjà ajoutés.	Non disponible
SA-20010	SupportAssist ne peut pas ajouter l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car un autre adaptateur porte déjà le nom d'affichage <i>nom_affichage</i> .	Saisissez un autre nom d'affichage pour l'adaptateur, puis réessayez.
SA-20015	SupportAssist ne peut pas ajouter l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> en raison d'une erreur de nature inconnue.	Réessayez d'ajouter l'adaptateur dans quelques instants.
SA-20020	SupportAssist ne peut pas ajouter l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car les informations d'identification du Groupe d'administration sont incorrectes.	Saisissez les informations d'identification du groupe de gestion correctes et réessayez.
SA-20025	SupportAssist ne peut pas accéder à l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car ce dernier n'est pas connecté à SupportAssist Enterprise ou le service de l'adaptateur SupportAssist n'est pas en cours d'exécution.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : <ul style="list-style-type: none"> Si l'adaptateur et SupportAssist sont installés sur des systèmes différents, les deux systèmes doivent être accessibles de l'un à l'autre et le port 5700 doit être ouvert sur le serveur sur lequel SupportAssist est déployé. Le service SupportAssist Adapter doit être en cours d'exécution.
SA-20030	SupportAssist ne peut pas accéder à l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car ce dernier n'est pas connecté au groupe de gestion.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : <ul style="list-style-type: none"> Les informations d'identification du Groupe d'administration sont correctes. L'adaptateur est connecté au Groupe d'administration. Le service de l'adaptateur SupportAssist est en cours d'exécution.
SA-20035	SupportAssist ne peut pas ajouter l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car ce dernier a une clé non valide.	Réessayez d'ajouter l'adaptateur avec la clé valide.
SA-20045	SupportAssist ne peut pas accéder à l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car les informations d'identification du groupe de gestion sont incorrectes ou ne disposent pas des privilèges nécessaires.	Saisissez les informations d'identification du groupe de gestion correctes et réessayez.
SA-20050 SA-20080 SA-20085	SupportAssist Enterprise ne peut pas atteindre l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> en raison d'une erreur inconnue.	Aucune solution possible.
SA-20065	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter à l'adaptateur	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez :

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
	<i>nom_adaptateur</i> , car le système sur lequel l'adaptateur est configuré n'est pas accessible.	<ul style="list-style-type: none"> Si les informations d'identification du système sur lequel l'adaptateur est configuré ont changé, mettez à jour les identifiants de l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise. Le service de l'adaptateur doit être en cours d'exécution sur le système sur lequel l'adaptateur est configuré.
SA-20070	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à atteindre l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car les informations d'identification sont incorrectes, ou ne correspondent pas à des privilèges suffisants.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : <ul style="list-style-type: none"> Les identifiants de l'adaptateur doivent être corrects. Les identifiants de l'adaptateur doivent disposer des privilèges d'administrateur.
SA-20404	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car le système distant n'est pas accessible.	Assurez-vous que le système distant est accessible depuis le système sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé et réessayez.
SA-21005	SupportAssist ne peut pas modifier les détails de l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car un autre adaptateur porte déjà le nom d'affichage <i>nom_affichage</i> .	Saisissez un autre nom d'affichage pour l'adaptateur, puis réessayez.
SA-21010 SA-21015	SupportAssist ne peut pas modifier les informations de l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> en raison d'une erreur inconnue.	Réessayez de modifier les informations de l'adaptateur au bout d'un certain temps.
SA-21404	SupportAssist ne peut pas modifier l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car l'adaptateur n'est pas accessible.	Vérifiez que les informations de l'adaptateur sont correctes, puis réessayez.
SA-20095	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car une tentative de connexion à la console de gestion a échoué.	Assurez-vous que les informations d'identification saisies sont valides et que vous disposez des droits d'administrateur, puis réessayez.
SA-20105	SupportAssist ne peut pas copier le fichier du programme d'installation sur la machine distante.	Vérifiez la connexion à l'ordinateur distant et assurez-vous que le fichier existe dans l'emplacement concerné.
SA-20115	SupportAssist ne peut pas démarrer le service de l'adaptateur.	Vérifiez que l'installation de l'adaptateur a réussi et que le fichier de configuration comporte les bonnes valeurs requises.
SA-20120	SupportAssist ne peut pas copier le fichier de configuration.	Vérifiez que le fichier de configuration généré n'est pas vide et qu'il existe une connexion réseau.
SA-20190	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car la connexion n'a pu être établie avec le système distant.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : <ul style="list-style-type: none"> Assurez-vous que les informations d'identification sont correctes. Assurez-vous que l'utilisateur dispose de privilèges d'administrateur.
SA-20200	SupportAssist ne peut pas modifier l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car l'adaptateur a été désinstallé sur le système distant.	Installez de nouveau l'application, puis réessayez l'opération.
SA-20210	SupportAssist ne peut pas synchroniser le périphérique pour l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> .	Modifiez l'adaptateur, puis effectuez une synchronisation manuelle du périphérique.
SA-20215	SupportAssist ne peut pas supprimer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i>	L'adaptateur n'est peut-être pas disponible dans la base de données.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-20550	SupportAssist ne parvient pas à se connecter à l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> .	Le service de l'adaptateur n'est peut-être pas en cours d'exécution.
SA-20555	La mise à niveau de l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> a échoué.	Supprimez l'adaptateur, puis essayez de le configurer à nouveau.
SA-20560	La mise à niveau de l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> a échoué, car le service de l'adaptateur n'a pas pu être démarré.	Supprimez l'adaptateur, puis essayez de le configurer à nouveau.
SA-20565	La mise à niveau de l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> a échoué en raison d'une erreur de configuration.	Supprimez l'adaptateur, puis essayez de le configurer à nouveau.
SA-20605	SupportAssist Entreprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur car le nom d'hôte/l'adresse IP <i>nom d'hôte/adresse IP</i> est invalide ou inaccessible.	Assurez-vous que le nom d'hôte/l'adresse IP est valide et accessible, puis tentez de configurer l'adaptateur.
SA-20610	SupportAssist Entreprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur pour l'hôte <i>nom_hôte</i> , car les identifiants sont incorrects.	Assurez-vous que les identifiants de l'hôte sont corrects, puis tentez de configurer l'adaptateur.
SA-20615	SupportAssist Entreprise ne parvient pas à inventorier les périphériques par le biais de l'adaptateur, car une connexion n'a pu être établie par la console hôte/de gestion.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : <ul style="list-style-type: none"> • L'hôte qui exécute la console de gestion doit être accessible. • Les informations d'identification de l'hôte doivent être valides et doivent également disposer de droits d'administrateur. • Les services de la <i>console de gestion du système</i> doivent être en cours d'exécution sur l'hôte.
SA-20620	SupportAssist Entreprise n'est pas en mesure de mettre à jour les informations de l'hôte <i>nom_hôte</i> ; car aucune connexion n'a pu être établie entre l'hôte et la console de gestion.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : <ul style="list-style-type: none"> • L'hôte qui exécute la console de gestion doit être accessible. • Les informations d'identification de l'hôte doivent être valides et doivent également disposer de droits d'administrateur. • Les services de la <i>console de gestion du système</i> doivent être en cours d'exécution sur l'hôte.
SA-20625	SupportAssist Entreprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur sur l'hôte <i>nom_hôte</i> , car le système d'exploitation n'est pas pris en charge.	Pour plus d'informations sur les systèmes d'exploitation prenant en charge la configuration du <i>nom_adaptateur</i> , consultez l'Aide en ligne.
SA-20634	SupportAssist Entreprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> sur l'hôte <i>nom_hôte</i> , car il ne répond pas à certaines exigences.	Vérifiez les éléments suivants, puis tentez de configurer l'adaptateur : <ul style="list-style-type: none"> • L'hôte qui exécute la console de gestion doit être accessible et doit également disposer de plus de 500 Mo d'espace disponible sur le disque dur. • Le port x doit être ouvert sur l'hôte. • La <i>console de gestion de systèmes</i> doit être installée sur l'hôte. • Les services de la <i>console de gestion du système</i> doivent être en cours d'exécution sur l'hôte.
SA-20644	SupportAssist Entreprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> sur l'hôte <i>nom_hôte</i> , car il ne répond pas à certaines exigences.	Vérifiez les éléments suivants, puis tentez de configurer l'adaptateur :

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		<ul style="list-style-type: none"> • L'hôte qui exécute la console de gestion doit être accessible et doit également disposer de plus de 500 Mo d'espace disponible sur le disque dur. • Le port x doit être ouvert sur l'hôte. • La <i>console de gestion de systèmes</i> doit être installée sur l'hôte. • Les services de la <i>console de gestion du système</i> doivent être en cours d'exécution sur l'hôte.
SA-20646	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> sur l'hôte <i>nom_hôte</i> , car il ne répond pas à certaines exigences.	<p>Vérifiez les éléments suivants, puis tentez de configurer l'adaptateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'hôte qui exécute la console de gestion doit être accessible et doit également disposer de plus de 500 Mo d'espace disponible sur le disque dur. • Le port x doit être ouvert sur l'hôte. • La <i>console de gestion de systèmes</i> doit être installée sur l'hôte. • Les services de la <i>console de gestion du système</i> doivent être en cours d'exécution sur l'hôte.
SA-20648	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> sur l'hôte <i>nom_hôte</i> , car il ne répond pas à certaines exigences.	<p>Vérifiez les éléments suivants, puis tentez de configurer l'adaptateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'hôte qui exécute la console de gestion doit être accessible et doit également disposer de plus de 500 Mo d'espace disponible sur le disque dur. • Le port x doit être ouvert sur l'hôte. • La <i>console de gestion de systèmes</i> doit être installée sur l'hôte. • Les services de la <i>console de gestion du système</i> doivent être en cours d'exécution sur l'hôte.
SA-20650	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> sur l'hôte <i>nom_hôte</i> , car il ne répond pas à certaines exigences.	<p>Vérifiez les éléments suivants, puis tentez de configurer l'adaptateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'hôte qui exécute la console de gestion doit être accessible et doit également disposer de plus de 500 Mo d'espace disponible sur le disque dur. • Le port x doit être ouvert sur l'hôte. • La <i>console de gestion de systèmes</i> doit être installée sur l'hôte. • Les services de la <i>console de gestion du système</i> doivent être en cours d'exécution sur l'hôte.
SA-20652	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> sur l'hôte <i>nom_hôte</i> , car il ne répond pas à certaines exigences.	<p>Vérifiez les éléments suivants, puis tentez de configurer l'adaptateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'hôte qui exécute la console de gestion doit être accessible et doit également disposer de plus de 500 Mo d'espace disponible sur le disque dur. • Le port x doit être ouvert sur l'hôte. • La <i>console de gestion de systèmes</i> doit être installée sur l'hôte. • Les services de la <i>console de gestion du système</i> doivent être en cours d'exécution sur l'hôte.
SA-20654	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> sur l'hôte <i>nom_hôte</i> , car les services ne sont pas en cours d'exécution.	Assurez-vous que les services des <i>consoles de gestion de systèmes</i> sont en cours d'exécution sur l'hôte, puis tentez de configurer l'adaptateur.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-20656	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> sur l'hôte <i>nom_hôte</i> , car il ne répond pas à certaines exigences.	Vérifiez les éléments suivants, puis tentez de configurer l'adaptateur : <ul style="list-style-type: none"> • L'hôte qui exécute la console de gestion doit être accessible et doit également disposer de plus de 500 Mo d'espace disponible sur le disque dur. • Le port x doit être ouvert sur l'hôte. • La <i>console de gestion de systèmes</i> doit être installée sur l'hôte. • Les services de la <i>console de gestion du système</i> doivent être en cours d'exécution sur l'hôte.
SA-20658	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> sur l'hôte <i>nom_hôte</i> , car il ne répond pas à certaines exigences.	Vérifiez les éléments suivants, puis tentez de configurer l'adaptateur : <ul style="list-style-type: none"> • L'hôte qui exécute la console de gestion doit être accessible et doit également disposer de plus de 500 Mo d'espace disponible sur le disque dur. • Le port x doit être ouvert sur l'hôte. • La <i>console de gestion de systèmes</i> doit être installée sur l'hôte. • Les services de la <i>console de gestion du système</i> doivent être en cours d'exécution sur l'hôte.
SA-20660	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> sur l'hôte <i>nom_hôte</i> , car il ne répond pas à certaines exigences.	Vérifiez les éléments suivants, puis tentez de configurer l'adaptateur : <ul style="list-style-type: none"> • L'hôte qui exécute la console de gestion doit être accessible et doit également disposer de plus de 500 Mo d'espace disponible sur le disque dur. • Le port x doit être ouvert sur l'hôte. • La <i>console de gestion de systèmes</i> doit être installée sur l'hôte. • Les services de la <i>console de gestion du système</i> doivent être en cours d'exécution sur l'hôte.
SA-20662	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car le fichier d'installation de l'adaptateur n'est pas disponible à l'emplacement par défaut.	Redémarrez le service Dell EMC SupportAssist Enterprise, puis essayez de configurer l'adaptateur.
SA-20664	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car l'installation d'un autre adaptateur est en cours.	Tentez de configurer l'adaptateur une fois que l'installation de l'autre adaptateur est terminée.
SA-20666	SupportAssist ne parvient pas à se connecter à l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> .	Vérifiez les points suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Le système sur lequel la console de gestion est configurée doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise a été déployé. • Si les identifiants de la console de gestion ont changé, mettez à jour les identifiants de l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise
SA-20668	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations de l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car le service de l'adaptateur n'est pas en cours d'exécution ou l'adaptateur a été désinstallé.	Assurez-vous que le service de l'adaptateur est en cours d'exécution. Si l'adaptateur a été désinstallé, ajoutez-le à nouveau.
SA-20670	SupportAssist ne peut pas modifier les détails de l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car le délai imparti pour la connexion à ce dernier a expiré.	Réessayez pour modifier les détails de l'adaptateur.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-4015 SA-4020 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4070	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une erreur de nature inconnue s'est produite.	Pour recommencer la collecte et le chargement des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide. Pour obtenir la liste des types de périphériques pris en charge et des modèles correspondants, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-4065	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le processus de collecte a dépassé le délai prédéfini	Pour recommencer la collecte et le chargement des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4085 SA-4090	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ol style="list-style-type: none"> Vérifiez que le service WS-Man est en cours d'exécution sur le périphérique. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-4095 SA-4100 SA-4105	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ol style="list-style-type: none"> Vérifiez que le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-4110 SA-4115 SA-4120	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ol style="list-style-type: none"> Vérifiez que le service SNMP est en cours d'exécution sur le périphérique. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-4125 SA-4130	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ol style="list-style-type: none"> Vérifiez que le service Symbol SDK est en cours d'exécution sur le périphérique. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-4135 SA-4140	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ol style="list-style-type: none"> Vérifiez que le service vSphere SDK est en cours d'exécution sur le périphérique. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-4145 SA-4150	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ol style="list-style-type: none"> Vérifiez que le service REST API est en cours d'exécution sur le périphérique. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-4155	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le périphérique n'est pas accessible.	<ol style="list-style-type: none"> Assurez-vous que le périphérique que vous essayez d'ajouter est accessible à partir du serveur exécutant SupportAssist. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-4160	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car l'adresse IP du périphérique n'est pas valide.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que SupportAssist est à jour avec l'adresse IP correcte du périphérique. 2. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-4165	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le téléchargement d'un fichier de certificat n'a pas pu aboutir.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez les paramètres de pare-feu et de réseau afin de vous assurer que le téléchargement du fichier de certificat n'est pas bloqué. 2. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-4170 SA-4175	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car les informations d'identification du périphérique sont incorrectes ou ne disposent pas des privilèges requis.	<p>Vérifiez les éléments suivants, puis recommencez la collecte des informations système à partir du périphérique :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que SupportAssist est à jour avec le nom d'utilisateur et le mot de passe corrects du périphérique. 2. Assurez-vous que le compte d'utilisateur dispose des privilèges administrateur sur le périphérique. 3. Sur la page Inventaire des périphériques, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Envoyer les informations système pour relancer la collecte des informations système.
SA-4180	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car ce dernier n'est pas pris en charge.	Pour obtenir la liste des types de périphériques pris en charge et des modèles correspondants, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-4185	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une erreur de nature inconnue s'est produite.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que SupportAssist est à jour avec les informations d'identification d'un compte utilisateur disposant de privilèges root. Pour obtenir des instructions relatives à l'ajout d'un compte d'utilisateur au groupe racine, voir « Ajout d'un utilisateur au groupe d'utilisateurs racine » dans le Guide d'utilisation. 2. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-4205 SA-4210	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que le service API Redfish est en cours d'exécution sur le périphérique. 2. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-15000 SA-15001 SA-15002	SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une erreur de nature inconnue s'est produite.	Sur la page Inventaire des périphériques, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Envoyer les informations système pour relancer la collecte des informations système. Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-15011 SA-15012	SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une erreur de nature inconnue s'est produite.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que la connectivité aux serveurs globaux et de l'entreprise est en veille. Voir « Tester la connectivité réseau » dans le <i>Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0</i>, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Pour recommencer la collecte et le chargement des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-15013 SA-15014	SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'un jeton de fichier incorrect.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effectuez le test de connectivité et assurez-vous que la connectivité au serveur de chargement Dell EMC est satisfaisante. 2. Pour recommencer la collecte et le chargement des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.</p>
SA-15021 SA-15022	SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le serveur proxy n'est pas accessible.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist. 2. Assurez-vous que le serveur proxy est accessible. 3. Pour recommencer la collecte et le chargement des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</p>
SA-15023	SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le nom d'utilisateur ou le mot de passe du serveur proxy n'est pas correct.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy que vous avez saisis dans SupportAssist sont corrects. 2. Pour recommencer la collecte et le chargement des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</p>
SA-15024	SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'une erreur de nature inconnue empêchant de joindre le proxy.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist. 2. Assurez-vous que le serveur proxy est accessible. 3. Pour recommencer la collecte et le chargement des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</p>
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0001	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car les informations de ce dernier (Nom d'hôte/ Adresse IP, Nom d'utilisateur ou Mot de passe) sont incorrectes.	Vérifiez les informations du périphérique, assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges administrateur, puis réessayez. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0003	La connexion Linux a échoué.	Non disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0004	La connexion DRAC a échoué.	Non disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0005	Connexion réussie.	Non disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0006	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une erreur de nature inconnue est survenue lors de la découverte du périphérique.	Assurez-vous que le périphérique est pris en charge par SupportAssist Enterprise, que les services requis sont en cours d'exécution sur le périphérique et que des droits administrateur sont associés au compte utilisateur, puis réessayez. Pour obtenir la liste des types de périphériques pris en charge et des modèles correspondants, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0007	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le numéro de service de ce dernier ne peut pas être identifié.	S'il s'agit d'un périphérique Dell, assurez-vous que le numéro de service du périphérique est défini, puis réessayez.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0008	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le nom d'affichage <i>nom_affichage</i> est déjà utilisé par un autre périphérique.	Saisissez un autre nom d'affichage, puis réessayez.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0009	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car il ne s'agit pas d'un périphérique Dell.	Pour obtenir la liste des types de périphériques pris en charge et des modèles correspondants, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0010	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le numéro de service de ce dernier ne peut pas être identifié ou n'est pas valide.	Pour obtenir la liste des types de périphériques pris en charge et des modèles correspondants, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0011	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le modèle de périphérique <i>nom_modèle</i> n'est pas pris en charge.	Pour obtenir la liste des types de périphériques pris en charge et des modèles correspondants, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0012	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car SupportAssist Enterprise ne prend pas en charge la version <i>version_OMSA</i> du Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) installée sur le périphérique.	Assurez-vous que la version 7.4 d#39;OMSA est installée sur le périphérique, puis réessayez.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0013	SupportAssist Enterprise a détecté que Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas installé sur le périphérique. L'installation d'OMSA est requise pour générer des alertes pour les événements matériels qui se produisent sur le périphérique.	Non disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0014	SupportAssist Enterprise a détecté que les services Dell EMC OMSA (OpenManage Server Administrator) ne sont pas en cours d'exécution sur le périphérique. Pour optimiser les fonctionnalités de SupportAssist Enterprise, il est recommandé de redémarrer les services OMSA.	Non disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0015	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'une erreur interne.	Réessayez. Pour plus d'informations, reportez-vous aux journaux de dépannage. Si le problème persiste, contactez l'administrateur réseau.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0016	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion à ce dernier a échoué.	Assurez-vous que le système sur lequel SupportAssist Enterprise s#39;exécute et le périphérique que vous tentez d#39;ajouter sont connectés au réseau, puis réessayez.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0017	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car les informations fournies ne sont associées à aucun droit d'utilisateur privilégié (Superuser).	Saisissez les références auxquelles sont associés des droits d#39;utilisateur privilégié, puis réessayez.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0018	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car il n'est pas pris en charge.	Pour obtenir la liste des types de périphériques pris en charge et des modèles correspondants, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0020	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) ne peut pas être installé sur le système d'exploitation en cours d'exécution sur le périphérique.	Pour obtenir la liste des systèmes d'exploitation prenant en l'installation d'OMSA, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0021	SupportAssist Enterprise a détecté que tous les logements de destination d'interruption SNMP sont occupés sur le périphérique iDRAC <i>nom_périphérique</i> .	Vous pouvez ajouter le périphérique, mais pour le surveiller à l'aide de SupportAssist Enterprise, vous devez configurer manuellement la destination d'interruption SNMP. Pour plus d'informations sur la configuration de la destination d'interruption SNMP sur le périphérique, voir le <i>Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0022	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer la destination d'interruption SNMP sur le périphérique <i>nom_périphérique</i> .	Vous pouvez ajouter le périphérique, mais pour le surveiller à l'aide de SupportAssist Enterprise, vous devez configurer manuellement la destination d'interruption SNMP. Pour plus d'informations sur la configuration de la destination d'interruption SNMP sur le périphérique, voir le <i>Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0023	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer la destination d'interruption SNMP sur le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car aucun droit d'administrateur ou d'opérateur n'est associé aux références fournies.	Vous pouvez ajouter le périphérique, mais pour le surveiller à l'aide de SupportAssist Enterprise, vous devez configurer manuellement la destination d'interruption SNMP. Pour plus d'informations sur la configuration de la destination d'interruption SNMP sur le périphérique, voir le <i>Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0024	SupportAssist Enterprise peut surveiller uniquement 20 périphériques. L'ajout d'un plus grand nombre de périphériques peut entraîner des problèmes de performances.	Non disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0025	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car il ne contient pas de licence valide.	Assurez-vous que l'iDRAC est équipé d'une licence Enterprise ou Express valide, puis tentez à nouveau d'effectuer l'opération.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0026	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car son nom d'hôte ne peut pas être résolu.	Assurez-vous que le nom d'hôte est correct et peut être résolu avec succès, puis réessayez.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0027	SupportAssist Enterprise a détecté que les services Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) version <i>version_OMSA</i> sont installés sur le périphérique. Pour optimiser les fonctionnalités de SupportAssist Enterprise, il est recommandé de mettre à niveau OMSA vers la version <i>version_OMSA</i> .	Non disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0028	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les références du périphérique car le Nom d'utilisateur ou le mot de passe sont incorrects.	Vérifiez le nom d'utilisateur et le mot de passe, assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges administrateur, puis réessayez. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0029	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier les informations d'identification car une erreur inattendue est survenue lors de la découverte du périphérique.	Assurez-vous que les services requis sont en cours d'exécution sur le périphérique et que des droits d'administrateur sont associés au compte d'utilisateur, puis réessayez.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0030	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique car une tentative de connexion à ce périphérique a échoué.	Assurez-vous que le système sur lequel SupportAssist Entreprise s'exécute et le périphérique sont connectés au réseau, puis réessayez.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0031	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique, car les informations d'identification fournies ne sont dotés d'aucun droit d'utilisateur privilégié (Superuser).	Saisissez les références auxquelles sont associés des droits d'utilisateur privilégié, puis réessayez.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0033	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier le périphérique, car le nom d'hôte de ce dernier ne peut pas être résolu.	Assurez-vous que le nom d'hôte est correct et peut être résolu avec succès, puis réessayez.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0034	SupportAssist Entreprise a détecté que les services Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) version <i>version_OMSA</i> sont installés sur le périphérique. Il est recommandé de télécharger et d'installer OMSA version <i>version_OMSA</i> sur le périphérique.	Non disponible.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0035	SupportAssist Entreprise ne peut pas vérifier la version d'OMSA installée sur ce périphérique.	Voir « Impossible de vérifier la version OMSA » dans le <i>Guide de dépannage SupportAssist Entreprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-20055	SupportAssist Entreprise ne peut pas ajouter le périphérique, car les informations d'identification correspondantes n'ont pas été fournies.	Pour fournir les informations d'identification du périphérique, sélectionnez le périphérique, puis cliquez sur Modifier les informations d'identification .
SA-20060	SupportAssist Entreprise ne parvient pas à se connecter au périphérique à l'aide des informations d'identification saisies.	Pour mettre à jour les informations d'identification du périphérique, sélectionnez le périphérique, puis cliquez sur Modifier les informations d'identification .
SA-30270	SupportAssist Entreprise ne peut pas envoyer les informations système recueillies à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car la taille du fichier est supérieure à 5 Go.	Non disponible.
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055	SupportAssist Entreprise ne peut pas collecter les informations système auprès du périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'une erreur de nature inconnue.	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4060	SupportAssist Entreprise ne peut pas collecter certaines informations système auprès du périphérique. Pour afficher la liste des sections qui peuvent contenir des informations incomplètes, téléchargez le fichier de collecte et cliquez sur l'onglet État de section .	Non disponible.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-4065	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le processus de collecte a dépassé le délai prédéfini	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4070 SA-4071 SA-4072	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système auprès du périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'une erreur de nature inconnue.	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4073 SA-4074	SupportAssist Enterprise ne peut pas emballer les informations système collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue.	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
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 ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4095 SA-4100 SA-4105	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique. 2. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-4155	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le périphérique n'est pas accessible.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que le périphérique que vous essayez d'ajouter est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé. 2. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-4160	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car l'adresse IP du périphérique n'est pas valide.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est à jour avec l'adresse IP correcte du périphérique. 2. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-4165	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le téléchargement d'un fichier de certificat n'a pas pu aboutir.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez les paramètres de pare-feu et de réseau afin de vous assurer que le téléchargement du fichier de certificat n'est pas bloqué. 2. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-4170	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car les informations d'identification du périphérique sont incorrectes ou ne disposent pas des privilèges requis.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est à jour avec le nom d'utilisateur et le mot de passe corrects du périphérique. 2. Assurez-vous que le compte d'utilisateur dispose des privilèges administrateur/racine sur le périphérique.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		<p>3. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.</p>
SA-4180	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le périphérique n'est pas pris en charge.	Pour obtenir la liste des types de périphériques pris en charge et des modèles correspondants, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-4185	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est mis à jour avec les informations d'identification d'un compte utilisateur disposant de privilèges racine. Pour obtenir des instructions relatives à l'ajout d'un compte d'utilisateur au groupe racine, voir la section « Ajout d'un utilisateur au groupe d'utilisateurs racine » dans le Guide d'utilisation. 2. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte.
SA-4190	SupportAssist Enterprise ne peut pas obtenir les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le niveau de cryptage SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pour connaître les étapes de dépannage, voir « Impossible de collecter les informations système » dans le <i>Guide de dépannage SupportAssist Enterprise version 4.0</i>, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
SA-4195	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car Dell EMC SupportAssist n'est pas activé sur ce périphérique.	Assurez-vous que Dell EMC SupportAssist est activé sur le périphérique.
SA-4200	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'un problème de connectivité.	<p>Vérifiez les éléments suivants, puis relancez la collecte :</p> <ul style="list-style-type: none"> · Les informations d'identification correctes doivent être attribuées au périphérique dans SupportAssist Enterprise. · Les informations d'identification attribuées doivent disposer de privilèges administratifs ou élevés sur le périphérique.
SA-4205 SA-4210	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que le service API Redfish est en cours d'exécution sur le périphérique. 2. Sur la page Inventaire des périphériques, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Envoyer les informations système pour relancer la collecte des informations système.
SA-4500	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le serveur de réception hébergé par Dell est inaccessible	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4501	SupportAssist Enterprise ne peut pas charger les informations système collectées sur le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le fichier de collecte est corrompu.	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4502	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à charger les informations système collectées sur le périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'un problème d'authentification avec	Pour recommencer la collecte et le chargement des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste,

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
	le serveur de chargement hébergé par Dell EMC.	contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4511	SupportAssist Enterprise ne peut pas charger les informations système collectées à partir du <i>nom_périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue.	<ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé dispose d'une connectivité Internet. • Si le système se connecte à Internet via un serveur proxy, assurez-vous que les paramètres proxy sont configurés dans SupportAssist Enterprise. • Réessayez de charger la collecte à partir de la page Collectes. • Si le problème de connectivité Internet persiste, contactez votre administrateur de réseau pour obtenir de l'aide.
SA-4512	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à charger les informations système collectées à partir du <i>nom_périphérique</i> en raison d'un problème de connectivité avec le serveur de chargement hébergé par Dell EMC.	Pour recommencer la collecte et le chargement des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4513	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'un jeton de fichier incorrect.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que la connectivité aux serveurs globaux et de l'entreprise est en veille. Voir « Tester la connectivité réseau » dans le <i>Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0</i>, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.</p>
SA-4514	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le fichier de collecte est corrompu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que la connectivité aux serveurs globaux et de l'entreprise est en veille. Voir « Tester la connectivité réseau » dans le <i>Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0</i>, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.</p>
SA-4521	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le serveur proxy n'est pas accessible.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist Enterprise. 2. Assurez-vous que le serveur proxy est accessible. 3. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez l'administrateur pour obtenir de l'aide.</p>
SA-4522	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au serveur proxy a échoué.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist Enterprise. 2. Assurez-vous que le serveur proxy est accessible. 3. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</p>

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-4523	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> car le nom d'utilisateur ou le mot de passe du serveur proxy n'est pas correct.	<ol style="list-style-type: none"> Assurez-vous que le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy que vous avez saisi dans SupportAssist Enterprise sont corrects. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</p>
SA-4524	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à charger les informations système collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'un problème de connectivité avec le serveur proxy.	Pour recommencer la collecte et le chargement des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4525	Un fichier de collecte chargé pour le périphérique <i>nom_périphérique</i> a été supprimé car un risque potentiel de sécurité a été détecté. Pour plus d'informations sur les risques liés à la sécurité, voir le Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise.	Non disponible.
SA-4526	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à trouver les informations de fichier collectées sur le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le fichier de collecte est introuvable sur le serveur.	Pour recommencer la collecte et le chargement des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4529	SupportAssist Enterprise ne peut pas charger les informations de fichier collectées à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car la collecte a échoué en cours de traitement.	Pour recommencer la collecte et le chargement des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4530	Le processus de chargement des informations système collectées sur le périphérique <i>nom_périphérique</i> a échoué, car il a dépassé la limite de temps définie.	Pour relancer le chargement des informations système, sélectionnez la collecte depuis la page de Collectes puis cliquez sur Charger . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4531	Le chargement des informations système collectées sur le périphérique <i>nom_périphérique</i> a échoué en raison d'un problème avec le serveur de chargement hébergé par Dell EMC.	Pour relancer le chargement des informations système, sélectionnez la collecte depuis la page de Collectes puis cliquez sur Charger . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4532	Le chargement des informations système collectées sur le périphérique <i>nom_périphérique</i> a échoué en raison d'un problème de nature inconnue.	Pour relancer le chargement des informations système, sélectionnez la collecte depuis la page de Collectes puis cliquez sur Charger . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
SA-4550	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_périphérique</i> ,	car l'espace disponible est devenu très faible sur le serveur où SupportAssist Enterprise est déployé. Pour plus d'informations sur l'espace disque requis pour un environnement SupportAssist Enterprise, voir « Configuration minimale requise pour le déploiement et l'utilisation de SupportAssist Enterprise » dans le <i>Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-8125	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système auprès du périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'une erreur de nature inconnue.	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-0001	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter de périphériques car le nombre de périphériques est supérieur à 5 000.	Assurez-vous que le nombre de systèmes exécutant SupportAssist Enterprise et de périphériques est inférieur à 5 000.
SA-0008	L'utilisateur a annulé la découverte de ce périphérique.	Non disponible.
SA-0012	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter de périphériques car l'adresse IP ou le nom d'hôte saisi et le type de périphérique sont incorrects.	Réessayez d'ajouter le périphérique avec le nom d'hôte ou l'adresse IP et le type de périphérique corrects.
SA-0005	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	Assurez-vous que le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé et le périphérique que vous tentez d'ajouter sont connectés au réseau, puis relancez l'ajout du périphérique.
SA-0010	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car l'adresse IP ou le nom d'hôte saisis sont incorrects.	Essayez à nouveau d'ajouter le périphérique à l'aide de l'adresse IP ou du nom d'hôte approprié.
SA-0015	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une erreur de nature inconnue est survenue lors de la découverte du périphérique.	Vérifiez les points suivants, puis relancez l'ajout du périphérique : <ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des types de périphériques pris en charge et des modèles correspondants, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i>, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges racine/administrateur.
SA-0020	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car il a déjà été ajouté.	Vous avez déjà ajouté ce périphérique à l'aide d'une autre adresse IP ou d'un autre numéro de service.
SA-0025	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'une erreur de nature inconnue.	Vérifiez les points suivants, puis relancez l'ajout du périphérique : <ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des types de périphériques pris en charge et des modèles correspondants, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i>, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Vérifiez que vous avez sélectionné le type de périphérique correct et réessayez.
SA-0030	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car ses informations d'identification sont incorrectes.	Effectuez les étapes suivantes, puis réessayez : <ol style="list-style-type: none"> 1. Saisissez les bonnes informations d'identification du périphérique. 2. Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges d'administration. <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</p>
SA-0035	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le mot de passe d'activation n'est pas fourni.	Entrez le mot de passe <code>d#39;activation</code> , puis réessayez.
SA-0040	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le nom	Réessayez d'ajouter le périphérique avec un autre nom d'affichage.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
	d'affichage <i>nom_affichage</i> est déjà utilisé par un autre périphérique.	
SA-0045	L'identification ou l'annulation pour ce périphérique est déjà en cours.	Non disponible.
SA-0050	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'une erreur de nature inconnue.	Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des types de périphériques pris en charge et des modèles correspondants, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-0055	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car il n'est pas pris en charge.	Pour obtenir la liste des types de périphériques pris en charge et des modèles correspondants, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-0060	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car un fichier requis a été supprimé ou déplacé.	Redémarrez le service Dell EMC SupportAssist Enterprise, puis essayez d'ajouter le périphérique.
SA-0065	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> car les informations d'identification saisies ne correspondent pas aux privilèges de super utilisateur.	Saisissez les informations d'identification qui ont des droits de super utilisateur, puis recommencez l'ajout du périphérique.
SA-0070	L'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas prise en charge sur ce périphérique.	Non disponible.
SA-0075	SupportAssist Enterprise a détecté que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas installé sur le périphérique. L'installation d'OMSA est requise pour générer des alertes pour les événements matériels qui se produisent sur le périphérique.	Non disponible.
SA-0080	SupportAssist Enterprise a détecté que les services Dell OMSA (OpenManage Server Administrator) ne sont pas en cours d'exécution sur le périphérique.	Pour optimiser les fonctionnalités de SupportAssist Enterprise, il est recommandé de redémarrer les services OMSA.
SA-0085	SupportAssist Enterprise a détecté que les services Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) version x.x sont installés sur le périphérique.	Pour optimiser les fonctionnalités de SupportAssist Enterprise, il est recommandé de mettre à niveau OMSA vers la version y.y.
SA-0090	SupportAssist Enterprise a détecté que les services Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) version x.x sont installés sur le périphérique.	Il est recommandé de télécharger et d'installer OMSA version y.y sur le périphérique.
SA-0095	SupportAssist Enterprise ne peut pas vérifier la version d'OMSA installée sur ce périphérique.	Voir « Impossible de vérifier la version OMSA » dans le <i>Guide de dépannage SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-0100	La version recommandée de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) est déjà installée sur le périphérique.	Non disponible.
SA-0105	SupportAssist Enterprise surveille le périphérique au moyen de l'IDRAC (Integrated Dell Remote Access Controller).	Non disponible.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
	C'est pourquoi l'installation ou la mise à niveau de Dell OMSA (Dell OpenManage Server Administrator) n'est pas requise.	
SA-0110	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car il ne contient pas de licence valide.	Assurez-vous que l'iDRAC est équipé d'une licence Enterprise ou Express valide, puis tentez à nouveau d'effectuer l'opération.
SA-0115	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le système d'exploitation n'est pas pris en charge.	Non disponible.
SA-0120	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique car un service requis est désactivé sur le périphérique.	Assurez-vous que le service requis est en cours d'exécution sur le périphérique, puis réessayez d'ajouter le périphérique. Pour plus d'informations sur le service requis, voir « Vérifier ou redémarrer le service Secure Shell (SSH) » dans le <i>Guide de dépannage SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-0125	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car aucune réponse n'a été reçue au cours de la limite de temps prédéfinie.	Réessayez d'ajouter le périphérique. Pour plus d'informations sur le dépannage, voir « Impossible d'ajouter un périphérique » dans le <i>Guide de dépannage SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-0130	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le niveau de chiffrement SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus.	Pour connaître les étapes de dépannage, voir « Impossible d'ajouter le périphérique » dans le <i>Guide d'utilisation de SupportAssist Enterprise pour entreprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-0131	Type de périphérique non valide	Non disponible.
SA-0132	Sous-type de périphérique non valide	Non disponible.
SA-0133	Gamme de périphérique non valide	Non disponible.
SA-0135	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le type de périphérique sélectionné est incorrect.	Vérifiez que vous avez sélectionné le type de périphérique correct et réessayez.
SA-0136	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le sous type de périphérique sélectionné est incorrect.	Vérifiez que vous avez sélectionné le sous type de périphérique approprié, puis réessayez.
SA-0140	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	Effectuez les étapes suivantes, puis réessayez : <ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que les ports requis sont ouverts sur le périphérique. Pour plus d'informations sur les ports requis, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i>, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Assurez-vous que vous avez sélectionné le bon type de périphérique. 3. Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des types de périphériques pris en charge et des modèles correspondants, voir le document <i>Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 4.0</i>, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.
SA-0145	Impossible d'ajouter le périphérique. SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car les	Assurez-vous que les informations d'identification du périphérique sont correctes et complètes. Le cas échéant, saisissez les informations d'identification du périphérique ou appliquez un profil d'identification.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
	informations d'identification du périphérique sont incorrectes, incomplètes ou absentes.	
SA-0150	Impossible d'ajouter le périphérique. SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>périphérique nom_périphérique</i> , car les informations d'identification du périphérique sont incorrectes, incomplètes ou absentes.	Assurez-vous que les informations d'identification du périphérique sont correctes et complètes. Le cas échéant, saisissez les informations d'identification du périphérique ou appliquez un profil d'identification.
SA-0155	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car il correspond à une adresse IP de membre Dell Peer Storage/EqualLogic.	Réessayez d'ajouter le périphérique avec l'adresse IP de groupe Peer Storage/EqualLogic.
SA-0160	L'adresse IP que vous avez saisie est une adresse IP de membre Dell Peer Storage/EqualLogic. Il est recommandé d'ajouter le périphérique en utilisant l'adresse IP de groupe.	Assurez-vous d'ajouter le périphérique en utilisant l'adresse IP de groupe.
SA-0170	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car vous avez saisi le nom d'hôte/l'adresse IP de la machine virtuelle d'un cluster Web-Scale.	Essayez d'ajouter le périphérique en tapant le nom d'hôte/l'adresse IP du cluster Web-Scale.
SA-0175	Le nom d'hôte ou l'adresse IP saisi est l'adresse IP de la machine virtuelle d'un cluster WebScale. Il est recommandé d'ajouter le périphérique à l'aide du nom d'hôte ou de l'adresse IP du cluster WebScale.	Essayez d'ajouter le périphérique en tapant le nom d'hôte/l'adresse IP du cluster Web-Scale.
SA-0165	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion à ce dernier a échoué.	Effectuez les étapes suivantes, puis réessayez : <ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que le port FTP est ouvert. 2. Saisissez les bonnes informations d'identification du périphérique. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.
SA-1005	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	Assurez-vous que le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé et le périphérique sont connectés au réseau, puis réessayez.
SA-1010	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'une erreur inattendue.	Vérifiez les points suivants, puis relancez la modification des références du périphérique : <ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que les services requis sont en cours d'exécution sur le périphérique. Pour plus d'informations sur la résolution des problèmes liés aux services, voir « Résolution des problèmes liés aux services SupportAssist » dans le <i>Guide de dépannage SupportAssist Enterprise version 4.0</i>, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Assurez-vous que les informations d'identification correspondent à des droits racine ou administrateur.
SA-1015	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le nom d'utilisateur ou le mot de passe sont incorrects.	Vérifiez le nom d'utilisateur et le mot de passe, assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges racine/administrateur, puis réessayez. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-1020	Le mot de passe d'activation est requis pour pouvoir modifier les références.	Non applicable.
SA-1025	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le nom d'affichage est déjà utilisé par un autre périphérique.	Saisissez un autre nom d'affichage, puis réessayez de modifier les informations d'identification du périphérique.
SA-1030	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique, car les informations d'identification saisies ne correspondent pas aux droits de super utilisateur.	Saisissez les références auxquelles sont associés des droits d'utilisateur privilégié, puis réessayez de modifier les références du périphérique.
SA-1035	SupportAssist Enterprise ne peut pas mettre à jour les informations d'identification du périphérique, car un service requis est désactivé sur le périphérique.	Assurez-vous que le service requis est en cours d'exécution sur le périphérique, puis réessayez de modifier les informations d'identification du périphérique. Pour plus d'informations sur le service requis, voir « Vérifier ou redémarrer le service Secure Shell (SSH) » dans le <i>Guide de dépannage SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-1040	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le niveau de cryptage SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus.	Pour connaître les étapes de dépannage, voir « Impossible de modifier les informations d'identification du périphérique » dans le Guide d'utilisation de SupportAssist pour serveurs version 4.0, disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-1045	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion à ce périphérique a échoué.	Effectuez les étapes suivantes, puis réessayez : <ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que le port FTP est ouvert. 2. Saisissez les bonnes informations d'identification du périphérique. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.
SA-30130	SupportAssist Enterprise a placé le <i>nom_périphérique</i> du périphérique dans le groupe Intermédiaire, car la vérification requise n'a pas pu être effectuée.	Pour ajouter le périphérique, essayez de valider à nouveau le périphérique plus tard.
SA-30180	SupportAssist Enterprise a placé le <i>nom_périphérique</i> du périphérique dans le groupe Intermédiaire, car le périphérique ne dispose pas de la licence requise.	Pour ajouter le périphérique, assurez-vous que la licence d'iDRAC Enterprise est installée sur le périphérique, puis revalidez de nouveau le périphérique.
SA-30260	SupportAssist Enterprise a placé le périphérique <i>nom_périphérique</i> dans le groupe Intermédiaire, car SupportAssist n'est pas activé sur ce périphérique.	Pour ajouter le périphérique, assurez-vous que SupportAssist Enterprise est activé sur le périphérique, puis validez de nouveau ce dernier.
SA-30265	SupportAssist Enterprise a placé le périphérique <i>nom_périphérique</i> dans le groupe Intermédiaire, car le service Logiciel n'est pas en cours d'exécution sur le périphérique.	Pour ajouter le périphérique, assurez-vous que service Logiciel est en cours d'exécution, puis validez de nouveau le périphérique.
SA-9000	Impossible de vérifier les fonctionnalités de SupportAssist Enterprise pour le périphérique, car le test de connectivité a échoué.	Assurez-vous que la connectivité au périphérique réussit, puis cliquez sur Valider l'inventaire .
SA-9005	La surveillance n'est pas prise en charge pour le périphérique.	Non disponible.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-9010	La surveillance est prise en charge par la console de gestion des systèmes où le périphérique est découvert. SupportAssist Enterprise ne prend pas en charge la vérification de la capacité de surveillance du périphérique.	Non disponible.
SA-9015	Vous n'avez pas enregistré SupportAssist Enterprise ou vous avez choisi de désactiver la fonction de surveillance du périphérique. Pour permettre à SupportAssist Enterprise de créer automatiquement des demandes de support, enregistrez SupportAssist Enterprise et activez la surveillance.	Non disponible.
SA-9020	Impossible de configurer les paramètres SNMP, car le service SNMP ou service Net-SNMP n'est pas installé sur le périphérique.	Vérifiez que le service SNMP ou le service Net-SNMP est installé sur le périphérique.
SA-9025	SupportAssist Enterprise ne peut pas vérifier la fonctionnalité de surveillance pour les raisons suivantes : <ol style="list-style-type: none"> 1. Le compte d'identification attribué au périphérique ne dispose pas de privilèges de super utilisateur. 2. L'adresse IP du périphérique a peut-être changé. 3. Le partage réseau est désactivé sur le périphérique. 	Procédez comme suit : <ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que le compte d'identification attribué au périphérique dispose de privilèges de super utilisateur. 2. Assurez-vous que l'adresse IP du périphérique est correcte dans SupportAssist Enterprise.
SA-9030	La fonction de surveillance ne peut pas être vérifiée, car le service SNMP n'est pas en cours d'exécution sur le périphérique.	Assurez-vous que le service SNMP est en cours d'exécution sur le périphérique, puis cliquez sur Valider l'inventaire .
SA-9035	La fonctionnalité de surveillance ne peut pas être vérifiée, car la destination d'interruption SNMP n'est pas configurée sur le périphérique.	Configurez les paramètres SNMP en sélectionnant Tâches > Configurer SNMP dans le volet présentation du périphérique ou configurez-les manuellement. Pour obtenir des instructions sur la configuration manuelle des paramètres SNMP, voir « Configuration manuelle des paramètres SNMP » dans l'Aide en ligne ou dans le <i>Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-9040	La fonctionnalité de surveillance n'a pas pu être vérifiée, car Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas installé sur le périphérique.	Procédez comme suit : <ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez le périphérique sur la page Périphériques, puis sélectionnez Installer/Mettre à niveau OMSA dans la liste Tâches dans le volet Présentation du périphérique. 2. Pour vérifier si l'installation de Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) est prise en charge sur le système d'exploitation, voir le document Matrice de prise en charge Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA).
SA-9050	Impossible de vérifier la fonctionnalité de surveillance, car les services Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) ne sont pas en cours d'exécution sur le périphérique.	Assurez-vous que tous les services OMSA sont en cours d'exécution sur le périphérique, puis cliquez sur Valider l'inventaire .
SA-9060	La surveillance dépend de la configuration du périphérique. SupportAssist Enterprise ne	Non disponible.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
	prend pas en charge la vérification de la capacité de surveillance du périphérique.	
SA-0180	Le périphérique n'a pas été ajouté, car le type de périphérique n'est pas sélectionné dans la règle de détection.	Sélectionnez le type de périphérique, puis exécutez la règle de détection.
SA-0185	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car il n'est pas pris en charge.	Assurez-vous que les ports requis sont ouverts et accessibles, puis réessayez d'ajouter le périphérique. Pour plus d'informations sur le dépannage, voir le <i>Guide de dépannage SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
SA-40500	Échec de l'autorisation ESRS. Vérifiez les informations de connexion et réessayez	Non disponible.
SA-40501	Erreur serveur interne. Veuillez contacter votre administrateur système	Non disponible.
SA-40502	Une erreur inconnue est survenue. Veuillez essayer plus tard.	Non disponible.
SA-40503	Une erreur est survenue lors de la suppression de périphériques dans le système ESRS. Veuillez réessayer plus tard.	Non disponible.
SA-40504	L'ID de site existe déjà. Veuillez en saisir un autre.	Non disponible.
SA-40505	L'ID de site n'est pas valide. Veuillez contacter votre représentant EMC local.	Non disponible.
SA-40506	Aucune correspondance trouvée pour le périphérique d'entrée sur la base du numéro de série et du type de produit.	Non disponible.
SA-40507	Un périphérique existe déjà avec une demande en attente ou un état géré. Veuillez vérifier et fournir des informations valides.	Non disponible.
SA-40509	Saisie non valide des informations d'identification ou de l'adresse IP pour Policy Manager.	Non disponible.
SA-40510	Saisie non valide du port ou de la configuration SSL pour Policy Manager.	Non disponible.
SA-40511	Port ou adresse IP non valide saisi pour le proxy.	Non disponible.
SA-40512	Échec de l'authentification	Non disponible.
SA-40011	Les informations de connexion fournies sont incorrectes. Veuillez réessayer en fournissant les informations appropriées.	Non disponible.
SA-40012	Il existe un problème de communication avec le back end, qui peut être dû à un problème réseau ou à la défaillance de certains services. Veuillez valider et réessayer.	Non disponible.
SA-40013	Le mot de passe fourni ne correspond pas aux critères de l'historique des mots de passe. Veuillez modifier le mot de passe et réessayer.	Non disponible.
SA-40014	Les informations de connexion fournies sont incorrectes. Veuillez réessayer en fournissant les informations appropriées.	Non disponible.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-40015	L'opération en cours a échoué car la session existante a expiré. Veuillez réessayer après vous être reconnecté.	Non disponible.
SA-40016	Les paramètres utilisés pour l'opération en cours sont incorrects. Veuillez réessayer en fournissant les paramètres appropriés.	Non disponible.
SA-40017	Une erreur interne s'est produite lors de l'exécution de l'opération. Veuillez patientez un moment et réessayer. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.	Non disponible.
SA-40018	Le nouveau mot de passe ne respecte pas la stratégie régissant les mots de passe. Veuillez réessayer avec un mot de passe différent respectant les critères minimum requis.	Non disponible.
SA-40019	Un problème empêche la communication avec le back-end ; il peut être dû à la défaillance de certains services. Veuillez valider et réessayer.	Non disponible.
SA-40020	Une erreur s'est produite lors de l'extraction du ou des fichiers MFT. Il peut s'agir d'une erreur de base de données.	Non disponible.
SA-40021	Le ou les paramètres fournis dans la demande sont incorrects. Erreur lors de la lecture ou de l'écriture de la valeur.	Non disponible.
SA-40508	Le numéro de série du périphérique ne fait pas partie de la base d'installation. Recommencez la saisie et réessayez.	Non disponible.
SA-40513	Numéro de série non valide. Recommencez la saisie et réessayez.	Non disponible.
SA-40514	La passerelle n'est pas associée à ce modèle et ce numéro de série. Veuillez les saisir à nouveau et réessayer.	Non disponible.
SA-40515	Un service est indisponible. Actualisez et recommencez.	Non disponible.
SA-40516	Les appareils de ce type de produit requièrent un numéro de série avec un suffixe.	Non disponible.
SA-40517	Ce suffixe n'est pas pris en charge Saisissez un nouveau numéro de série pour cet appareil.	Non disponible.
SA-40518	Le suffixe n'est pas pris en charge pour ce type de produit. Supprimez le suffixe et réessayez.	Non disponible.
SA-40519	Cet ID de site ne fait pas partie d'un groupe d'appareils. Naviguez jusqu'à la page de gestion du cluster et ajoutez l'ID de site à ce groupe.	Non disponible.
SA-40520	ID de site introuvable dans l'instance de l'élément.	Non disponible.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-40521	Une erreur s'est produite en essayant de valider l'ID de site. Réessayez.	Non disponible.
SA-40522	Groupe de produits non valide. Recommencez la saisie et réessayez.	Non disponible.
SA-40523	Adresse IP non valide. Recommencez la saisie et réessayez.	Non disponible.
SA-40524	Cet appareil n'est pas un type de produit pris en charge. Recommencez la saisie et réessayez.	Non disponible.
SA-40525	Erreur de traitement inconnue.	Non disponible.
SA-40526	Ce numéro de série doit faire partie d'un groupe de produits. Ajoutez-le à un groupe et réessayez.	Non disponible.
SA-40527	L'appareil n'est pas compatible avec toutes les versions de la passerelle ou du code de cluster.	Non disponible.
SA-40528	Impossible de déterminer la ou les versions de la passerelle.	Non disponible.
SA-40529	Le format du numéro de série de la Console de gestion du client est incorrect. Recommencez la saisie et réessayez.	Non disponible.
SA-40530	Nous avons rencontré plusieurs erreurs et ne pouvons pas terminer cette tâche. Réessayez ou actualisez la page.	Non disponible.
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	Impossible de supprimer le journal des événements système du périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'une erreur technique.	Réessayez l'opération au bout d'un certain temps. Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
6000_02	Impossible de supprimer le journal des événements système sur le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car ce dernier n'est pas accessible.	Assurez-vous que le périphérique est accessible à partir du serveur exécutant SupportAssist Enterprise, puis recommencez l'opération.
6000_03	Impossible de supprimer le journal des événements système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car le nom d'hôte du périphérique n'a pas pu être résolu en tant qu'adresse IP.	Si le périphérique est membre d'un domaine, assurez-vous que le nom d'hôte du périphérique est ajouté dans le serveur DNS, puis recommencez l'opération.
6000_04 6000_5	Impossible de supprimer le journal des événements système du périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'une erreur interne.	Réessayez l'opération au bout d'un certain temps. Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système à partir du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car les informations d'identification du périphérique sont incorrectes ou ne disposent pas des privilèges requis.	Effectuez les étapes suivantes, puis réessayez : <ul style="list-style-type: none"> Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est à jour avec le nom d'utilisateur et le mot de passe corrects du périphérique. Assurez-vous que le compte d'utilisateur dispose des privilèges administrateur sur le périphérique.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
6000_10	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car ces informations ne disposent pas des privilèges requis.	Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges administrateur sur le périphérique, puis recommencez l'opération.
6000_16	Impossible de supprimer le journal des événements système du périphérique <i>nom_périphérique</i> en raison d'une erreur de nature inconnue.	Réessayez l'opération au bout d'un certain temps. Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell EMC pour obtenir de l'aide.
6000_17	Impossible de supprimer le journal des événements système sur le périphérique <i>nom_périphérique</i> , car ce dernier ne prend pas en charge cette opération.	Non disponible.
6000_18 6000_20	Impossible de supprimer le journal des événements système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	Assurez-vous que le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique, puis recommencez l'opération.
6000_22	Impossible de supprimer le journal des événements système du périphérique <i>nom_périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	Assurez-vous que le pare-feu autorise les communications SSH, puis recommencez l'opération.
5000_1	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique en raison d'une erreur inattendue.	Configurez les paramètres SNMP en sélectionnant Tâches > Configurer SNMP dans le volet présentation du périphérique ou configurez-les manuellement. Pour obtenir des instructions sur la configuration manuelle des paramètres SNMP, voir « Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web » dans le <i>Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
5000_2	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car l'iDRAC (integrated Dell Remote Access Controller/ Contrôleur d'accès à distance intégré Dell) ne possède pas la licence requise.	Assurez-vous qu'une licence Enterprise ou Express est installée sur l'iDRAC, puis configurez les paramètres SNMP en sélectionnant Tâches > Configurer SNMP dans le volet Présentation du périphérique.
5000_3	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car tous les champs configurables de l'iDRAC (integrated Dell Remote Access Controller) sont occupés.	Vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP du périphérique. Pour obtenir des instructions sur la configuration manuelle des paramètres SNMP, voir « Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web » dans le <i>Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
5000_4	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car les références saisies ne disposent pas des droits requis.	Assurez-vous que les informations d'identification disposent de droits d'administrateur ou d'opérateur sur l'iDRAC, puis configurez les paramètres SNMP en sélectionnant Tâches > Configurer SNMP dans le volet Présentation du périphérique.
5000_5	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car une tentative de connexion à l'iDRAC a échoué.	Assurez-vous que l'iDRAC est accessible depuis le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé, puis configurez les paramètres SNMP en sélectionnant Tâches > Configurer SNMP dans le volet Présentation du périphérique.
5000_6	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car les références saisies ne sont pas valides.	Vérifiez que les informations d'identification sont valides, puis configurez les paramètres SNMP à l'aide de l'option Tâches > Configurer SNMP dans le volet Présentation

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		du périphérique. Si le problème persiste, contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide.
5000_7 5000_8	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique en raison d'une erreur inattendue.	Vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP du périphérique. Pour obtenir des instructions sur la configuration manuelle des paramètres SNMP, voir « Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web » dans le <i>Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
5000_9	Impossible de configurer les paramètres SNMP car le compte d'utilisateur ne dispose pas de droits suffisants sur le périphérique.	Vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP du périphérique. Pour obtenir des instructions sur la configuration manuelle des paramètres SNMP, voir « Configuration manuelle de la destination des alertes d'un serveur » dans le <i>Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 4.0</i> , disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools .
5000_10	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car le nom d'hôte/l'adresse IP du serveur sur lequel est déployé SupportAssist Enterprise n'a pas été fourni.	Non disponible.
5000_11	Impossible de configurer les paramètres SNMP car le service SNMP n'est pas installé sur le périphérique.	Installez manuellement le service SNMP sur le périphérique, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option Tâches > Configurer SNMP du volet Présentation du périphérique.
5000_12	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car SupportAssist Enterprise ne prend pas en charge le système d'exploitation en cours d'exécution sur le périphérique.	Non disponible.
5000_13	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car le service SNMP n'a pas démarré.	Démarrez manuellement le service SNMP sur le périphérique, puis configurez les paramètres SNMP en sélectionnant Tâches > Configurer SNMP dans le volet Présentation du périphérique.
5000_14	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car le service WMI est désactivé.	Démarrez manuellement le service WMI sur le périphérique, puis configurez les paramètres SNMP en sélectionnant Tâches > Configurer SNMP dans le volet Présentation du périphérique.
5000_15	SupportAssist Enterprise a configuré les paramètres SNMP, mais le test automatisé permettant de vérifier les paramètres SNMP a échoué.	Pour résoudre le problème, vérifiez les paramètres réseau et vérifiez que le port SNMP (162) est ouvert.
5000_16	Impossible de configurer les paramètres SNMP, car le service SNMP n'est pas installé sur le périphérique.	Installez manuellement le package wget sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé et configurez les paramètres de SNMP en sélectionnant Tâches > configurer SNMP dans le volet présentation du périphérique.
5000_17	Impossible de configurer les paramètres SNMP, car le package net-snmp n'est pas installé sur le périphérique.	Installez manuellement le package net-snmp sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est déployé et configurez les paramètres SNMP en sélectionnant Tâches > Configurer SNMP dans le volet Présentation du périphérique.