


# SupportAssist Enterprise Versão 4.0

Guia de solução de problemas

## Notas, avisos e advertências

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

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

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

© 2019 - 2020 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. A Dell, a EMC, e outras marcas são marcas comerciais da Dell Inc. ou suas subsidiárias. Outras marcas podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

<b>1 Visão geral da solução de problemas.....</b>	<b>5</b>
<b>2 Solução de problemas para implementação e registro do SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>6</b>
Implementação do SupportAssist Enterprise.....	6
Registro do SupportAssist Enterprise.....	6
Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise.....	6
<b>3 Solução de problemas de adição de dispositivos no SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>8</b>
Não foi possível adicionar o dispositivo.....	8
Não foi possível acessar o dispositivo.....	9
<b>4 Solução de problemas de coletas no SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>10</b>
Não foi possível coletar informações do sistema.....	10
Não foi possível exportar a coleta.....	10
Não foi possível enviar informações do sistema.....	10
O espaço de armazenamento não é suficiente para coletar as informações do sistema.....	11
<b>5 Não foi possível editar as credenciais do dispositivo.....</b>	<b>12</b>
<b>6 Pré-requisitos para dispositivos.....</b>	<b>13</b>
<b>7 Solução de problemas de adaptadores no SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>15</b>
Não foi possível adicionar o adaptador.....	15
Não é possível estabelecer conexão com o adaptador.....	15
<b>8 Solução de problemas de configuração SNMP.....</b>	<b>16</b>
SNMP não configurado.....	16
Não foi possível configurar o SNMP.....	16
Não foi possível verificar a configuração de SNMP.....	16
<b>9 Solução de problemas OMSA no SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>18</b>
OMSA não instalado.....	18
Não foi possível instalar o OMSA.....	18
Não foi possível verificar a versão do OMSA.....	19
Há uma nova versão do OMSA disponível.....	19
OMSA não suportado.....	19
<b>10 Solução de problemas de autenticação do dispositivo.....</b>	<b>20</b>
<b>11 Solução de problemas da remoção de log de eventos do sistema.....</b>	<b>22</b>
Falha ao remover o log de eventos do sistema.....	22
Limpar o log de eventos do sistema usando o iDRAC.....	22
Limpar o log de eventos do sistema usando o OMSA.....	22

<b>12 Solução de problemas da criação de caso automática.....</b>	<b>24</b>
<b>13 Solução de problemas para os serviços do SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>25</b>
Serviços do SupportAssist Enterprise.....	25
Verificar o status dos serviços do Dell EMC SupportAssist Enterprise.....	25
Verificar ou reiniciar o serviço Secure Shell (SSH).....	26
Reiniciar outros serviços no SupportAssist Enterprises.....	26
<b>14 Outros cenários de solução de problemas.....</b>	<b>27</b>
Não é possível visualizar as dicas de ferramentas no Mozilla Firefox.....	27
Não é possível visualizar os ícones no Internet Explorer.....	27
Modo de manutenção.....	27
Logs.....	28
<b>15 Apêndice de códigos de erro.....</b>	<b>29</b>

# Visão geral da solução de problemas

Este guia apresenta informações sobre como solucionar problemas que podem ocorrer durante a implementação e o uso do SupportAssist Enterprise.

## Documentos relacionados

Além deste guia, você pode consultar os documentos a seguir para obter mais informações sobre SupportAssist Enterprise 4.0 disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

- Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0
- Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 4.0
- Notas de versão do SupportAssist Enterprise versão 4.0
- Itens relatáveis do SupportAssist Enterprise versão 4.0
- Guia de descrição técnica do SupportAssist Enterprise versão 4.0
- Guia de política de alerta do SupportAssist Enterprise versão 4.0
- Guia da REST API do SupportAssist Enterprise versão 4.0

# Solução de problemas para implementação e registro do SupportAssist Enterprise

Esta seção fornece informações sobre a solução de problemas durante a implementação, o registro ou a abertura do SupportAssist Enterprise.

## Tópicos:

- [Implementação do SupportAssist Enterprise](#)
- [Registro do SupportAssist Enterprise](#)
- [Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise](#)

## Implementação do SupportAssist Enterprise

Se você tiver algum problema durante a implementação do SupportAssist Enterprise, certifique-se de que o servidor no qual você implementou o SupportAssist Enterprise tenha conectividade com a Internet. Se o servidor conectar-se à Internet por meio de um servidor proxy, digite os detalhes do servidor proxy no assistente de instalação.

Após a implementação, a seguinte mensagem será exibida: **A IU da Web do SAE VE está sendo executada em https://<SAE IP>:5700**. Se essa mensagem não for exibida, faça login no SSH e atualize a configuração de rede na página YaST2.

Consulte "Requisitos mínimos de implementação e uso do SupportAssist Enterprise" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools) para obter os requisitos de hardware, software e rede para a implementação e o uso do SupportAssist Enterprise.

## Registro do SupportAssist Enterprise

Se você tiver algum problema durante o registro do SupportAssist Enterprise, verifique o seguinte:

- O servidor no qual o SupportAssist Enterprise está implementado pode se conectar à Internet.
- Se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, insira os detalhes dele na página **Configurações de proxy**.
- As configurações de rede do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está implementado estão corretas.
- As portas 443 e 8443 estão abertas no firewall para acessar os **Servidores globais e corporativos**. Para obter a lista de destinos para garantir a conectividade com os **Servidores globais e corporativos**, consulte "Requisitos de rede" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Os detalhes de registro, como primeiro nome, sobrenome, endereço de e-mail e número de telefone, fornecidos por você, são válidos.
- Use um layout de teclado em inglês para digitar o número de telefone e o endereço de e-mail.
- Tente registrar novamente após algum tempo.

Consulte "Requisitos mínimos de implementação e uso do SupportAssist Enterprise" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools) para obter os requisitos mínimos de hardware, software e rede para a implementação e uso do SupportAssist Enterprise.

## Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise

Se um erro for exibido quando você abrir a interface de usuário do SupportAssist Enterprise, faça o seguinte:

1. Faça login no appliance por meio do Secure Shell (SSH) usando as credenciais raiz.
2. Execute o seguinte comando para acessar o contêiner SAE VE: `docker exec -it saede-app /bash`.
3. Execute o seguinte comando para reiniciar o serviço do SupportAssist: `systemctl restart supportassist`.
4. Verifique os arquivos de log para identificar o componente que apresentou falha ao carregar. Para acessar os logs, faça o seguinte:

- a. Acesse `cd /var/lib/docker/volumes`.
- b. Para acessar os logs do adaptador, vá para `saede-ome_logs/_data/`.
- c. Para acessar os logs do SAE VE, vá para `saede_logs/_data/`.
- d. Para acessar os logs do SRS VE, vá para `esrslog/_data/var/log/`.

# Solução de problemas de adição de dispositivos no SupportAssist Enterprise

Esta seção apresenta informações sobre como solucionar problemas ao adicionar dispositivos no SupportAssist Enterprise. Esta seção também apresenta informações sobre os pré-requisitos para adicionar um dispositivo no SupportAssist Enterprise.

## Tópicos:

- Não foi possível adicionar o dispositivo
- Não foi possível acessar o dispositivo

## Não foi possível adicionar o dispositivo

Se um dispositivo exibir um status  **Não foi possível adicionar o dispositivo:**

- Se o dispositivo for um iDRAC, certifique-se de que o iDRAC tenha uma licença Enterprise ou Express instalada. Para obter informações sobre a aquisição e instalação de uma licença Enterprise ou Express, consulte a seção "Como gerenciar licenças" no *Guia do usuário do iDRAC* disponível em [www.dell.com/idracmanuals](http://www.dell.com/idracmanuals).
- Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento Série SC, certifique-se de que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager. Para obter informações sobre como ativar o SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do administrador do Dell Enterprise Manager* no site [www.dell.com/storagemanuals](http://www.dell.com/storagemanuals).
- Se o dispositivo foi inventariado por um adaptador, certifique-se de que as credenciais do dispositivo estejam corretas. Para resolver erros com credenciais, você pode editar as credenciais do dispositivo, atualizar a conta de credenciais ou atribuir outro Perfil de credencial.

Se for exibida uma mensagem de erro informando que o SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o dispositivo:

- Certifique-se de que o modelo do dispositivo seja suportado. Para obter uma lista completa de modelos de dispositivos compatíveis, consulte a *Matriz de Suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0* em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Verifique se os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos. Para obter informações sobre os pré-requisitos para adicionar um dispositivo, consulte "Como adicionar dispositivos" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Verifique se dispositivo pode ser acessado a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.
- Se a mensagem de erro informar que o dispositivo não pôde ser adicionado dentro do limite de tempo predefinido, tente adicionar o dispositivo novamente.
- Se o nível de criptografia do dispositivo for maior do que 128 bits, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Reduza o nível de criptografia para 128 bits.
  - No servidor que está executando o SupportAssist Enterprise, verifique se o Java Cryptography Extension (JCE) Unlimited Strength Jurisdiction Policy Files está instalado no Java Development Kit (JDK) ou Java Runtime Environment (JRE). Para obter mais informações sobre o arquivo JCE Unlimited arquivo, acesse [Oracle.com](http://Oracle.com).

Se a mensagem de erro informar que o SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar um servidor porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definido para 256 bits ou mais:


1. Baixe o [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponível no site dos sistemas Azul.
2. Extraia o arquivo baixado.
3. Copie os arquivos `local_policy.jar` e `US_export_policy.jar` e cole-os no seguinte local no sistema onde o SupportAssist Enterprise está implementado:
  - `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
4. Reinicie o serviço SupportAssist e repita a operação.

Para obter informações sobre os pré-requisitos para adicionar um dispositivo, coletar informações do sistema a partir do dispositivo ou editar as credenciais do dispositivo, consulte [Pré-requisitos para dispositivos](#).

# Não foi possível acessar o dispositivo

Se um dispositivo exibir um status  **Não foi possível acessar o dispositivo:**

- Clique no link do status de erro na coluna **Status** na página **Dispositivos** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Verifique se o dispositivo está ligado e conectado à rede.
- Certifique-se de que as portas de rede necessárias estejam abertas no dispositivo.
- Se você adicionou o dispositivo no SupportAssist Enterprise, fornecendo o endereço IP do dispositivo, verifique se esse endereço foi alterado. O endereço IP pode mudar toda vez que o dispositivo é reiniciado, se o dispositivo estiver configurado para obter um endereço IP dinâmico.
- Se o endereço IP do dispositivo foi alterado:
  - Excluir o dispositivo do SupportAssist Enterprise. Consulte "Excluir dispositivo" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
  - Adicione novamente o dispositivo. Consulte "Como adicionar dispositivos" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

 **NOTA:** Para evitar a exclusão e adição de um dispositivo sempre que seu endereço IP for alterado, é recomendável que você forneça o nome do host do dispositivo (em vez do endereço IP) ao adicioná-lo.

# Solução de problemas de coletas no SupportAssist Enterprise

Esta seção apresenta informações sobre como solucionar problemas durante a coleta, o envio ou a exportação de informações do sistema.

## Tópicos:

- [Não foi possível coletar informações do sistema](#)
- [Não foi possível exportar a coleta](#)
- [Não foi possível enviar informações do sistema](#)
- [O espaço de armazenamento não é suficiente para coletar as informações do sistema](#)

## Não foi possível coletar informações do sistema

Se um dispositivo exibir um status



### Não foi possível reunir informações do sistema:

- Clique no link do status de erro na coluna **Status** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Verifique se dispositivo pode ser acessado a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.
- Se a senha do dispositivo for extensa (10 ou mais caracteres), tente atribuir uma senha mais curta (cerca de 5 a 7 caracteres), que não inclua espaços e aspas, depois atualize a senha no SupportAssist Enterprise.

Se a mensagem de erro indicar que o SupportAssist Enterprise não consegue reunir informações do sistema de um servidor porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definido como 256 bits ou mais:

1. Baixe o [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponível no site dos sistemas Azul.
2. Extraia o arquivo baixado.
3. Copie os arquivos `local_policy.jar` e `US_export_policy.jar` e cole-os no seguinte local no sistema onde o SupportAssist Enterprise está implementado:
  - `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
4. Reinicie o serviço SupportAssist e repita a operação.

Depois de solucionar o problema subjacente, inicie manualmente a coleta e o carregamento de informações sobre o sistema. Consulte "Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

Para obter informações sobre os pré-requisitos para adicionar um dispositivo, coletar informações do sistema a partir do dispositivo ou editar as credenciais do dispositivo, consulte [Pré-requisitos para dispositivos](#).

## Não foi possível exportar a coleta

Se um dispositivo exibir um status  **Não foi possível exportar a coleção:**

- Clique no link do status de erro na coluna **Status** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Inicie manualmente a coleta e o upload de informações do sistema. Consulte "Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.


## Não foi possível enviar informações do sistema

Se um dispositivo exibir um status  **Não foi possível enviar informações do sistema:**


- Clique no link do status de erro na coluna **Status** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Verifique se o servidor onde o SupportAssist Enterprise está implementado pode conectar-se à Internet.
- Se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, certifique-se de que as definições de proxy no SupportAssist Enterprise estejam configuradas. Consulte "Definir as configurações do servidor proxy" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Certifique-se de que haja conectividade com o **Servidor empresarial e de acesso global**. Consulte "Teste de conectividade de rede" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Certifique-se de que o arquivo de coleta não contém nenhuma ameaça potencial como vírus ou malware.

Depois de solucionar o problema subjacente, inicie manualmente a coleta e o carregamento de informações sobre o sistema. Consulte "Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

## O espaço de armazenamento não é suficiente para coletar as informações do sistema

Se um dispositivo exibir um status  **Espaço de armazenamento insuficiente para reunir informações do sistema**, certifique-se de que o servidor no qual o SupportAssist Enterprise esteja implementado tenha espaço livre suficiente.

# Não foi possível editar as credenciais do dispositivo

Se for exibida uma mensagem de erro informando que o SupportAssist Enterprise  **Não conseguiu editar as credenciais** de um dispositivo:

- Verifique se dispositivo pode ser acessado a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.

Se a mensagem de erro informar que o SupportAssist Enterprise não foi capaz editar as credenciais do dispositivo porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definida para 256 bits ou mais:

1. Baixe o [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) disponível no site dos sistemas Azul.
2. Extraia o arquivo baixado.
3. Copie os arquivos `local_policy.jar` e `US_export_policy.jar` e cole-os no seguinte local no sistema onde o SupportAssist Enterprise está implementado:

- `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`

4. Reinicie o serviço SupportAssist e repita a operação.

Para obter informações sobre os pré-requisitos para adicionar um dispositivo, coletar informações do sistema a partir do dispositivo ou editar as credenciais do dispositivo, consulte [Pré-requisitos para dispositivos](#).

# Pré-requisitos para dispositivos

As seções a seguir listam os pré-requisitos para adicionar um dispositivo, coletar informações do sistema do dispositivo e editar as credenciais do dispositivo.

## Servidor

- Se você deseja adicionar um servidor fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Linux:
  - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de usuário de raiz, superusuário ou usuário sudo sobre o dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte "Configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise em um servidor que esteja executando o Linux" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
  - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.
  - Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada. Ela é ativada por padrão.
  - Certifique-se de que o OpenSSL esteja atualizado. Para mais informações, consulte a solução para a vulnerabilidade de CCS Injection do OpenSSL (CVE-2014-0224) disponível no site de suporte do sistema operacional.
- Se você deseja adicionar um servidor fornecendo os detalhes do iDRAC (monitoramento sem agente), certifique-se de que o iDRAC tenha uma licença Enterprise ou Express instalada. Para obter informações sobre a aquisição e instalação de uma licença Enterprise ou Express, consulte "Como gerenciar licenças no *Guia do usuário do iDRAC* disponível em [www.dell.com/idracmanuals](http://www.dell.com/idracmanuals).

## Hypervisor

Para dispositivos que executam VMware ESX e ESXi:

- Certifique-se de que SFCBD e CIMOM estejam ativados no dispositivo.
  - Para ativar o SFCBD, use o seguinte comando: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog start`.
  - Para ativar o WBEM, use o seguinte comando: `esxcli system wbem set --enable true`.

Dependendo do cenário, pode ser necessário executar os comandos a seguir.

- Para verificar o status do agente: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog status`.
- Para redefinir WBEM:
  1. Desative o WBEM no dispositivo: `esxcli system wbem set --enable false`.
  2. Ative o WBEM no dispositivo: `esxcli system wbem set --enable true`.
- Para desativar o SFCBD, use o seguinte comando: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog stop`.

## Dispositivo de armazenamento de dados

Para o array de armazenamento da Série PS:

- Certifique-se de que os serviços SSH e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Certifique-se de fornecer o endereço IP do grupo de gerenciamento do dispositivo no assistente de **Adição de um único dispositivo**.

Para array de armazenamento da Série SC:

- Assegure que o serviço REST está em execução no dispositivo.
- Certifique-se de que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager. Para obter informações sobre como ativar o SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do administrador do Dell Enterprise Manager* no site [Dell.com/storagemanuals](http://Dell.com/storagemanuals).

Para dispositivo Fluid File System (FluidFS), certifique-se de que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo.

Alguns dispositivos de armazenamento de dados devem ser adicionados ao SupportAssist Enterprise diretamente do próprio dispositivo. Para obter informações sobre como adicionar dispositivos, consulte "Como adicionar dispositivos" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

## Rede

- Certifique-se de que os serviços SSH e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Se a senha de ativação estiver configurada no dispositivo, a forneça no assistente de **Adição de um único dispositivo**.

## Chassi

Certifique-se de que o serviço SSH está em execução no dispositivo.

## Software

Para HIT Kit/VSM:

- Certifique-se de que o serviço SSH está em execução no dispositivo.
- Certifique-se de que você tenha credenciais raiz para a conexão SSH. O SupportAssist Enterprise usa o serviço SSH para se conectar ao sistema.

## Dispositivo com hyper-converged infrastructure

Para escala da Web:

- Certifique-se de que o dispositivo possa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está implementado.
- Certifique-se de que as portas necessárias estejam abertas. Consulte a *Matriz de suporte SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Certifique-se de que a versão de firmware 4.x ou posterior está instalada no dispositivo para a coleta de informações do sistema.
- Verifique se as credenciais da conta designada (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.

## Máquina virtual

- Certifique-se de que o sistema que hospeda a máquina virtual possa ser acessado a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise foi implementado.
- Certifique-se de que as portas e os protocolos necessários estejam ativados na rede. Consulte a *Matriz de suporte SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

# Solução de problemas de adaptadores no SupportAssist Enterprise

Esta seção fornece informações sobre como solucionar problemas com adaptadores no SupportAssist Enterprise.

## Tópicos:


- [Não foi possível adicionar o adaptador](#)
- [Não é possível estabelecer conexão com o adaptador](#)

## Não foi possível adicionar o adaptador

Se a página **Adaptadores** exibir um status  **Não foi possível adicionar o adaptador**:

- Verifique se o servidor ao qual você deseja adicionar o adaptador está acessível a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado.
- Certifique-se de que o sistema no qual você deseja configurar o adaptador tenha mais de 500 MB de espaço livre em disco para a instalação do adaptador.
- Verifique se a porta 443 está aberta no sistema no qual você deseja configurar o adaptador.
- Certifique-se de que o Microsoft .NET Framework 4.5 esteja instalado no sistema no qual você deseja configurar o adaptador.
- Certifique-se de que o adaptador já não esteja instalado no servidor no qual você está tentando configurar o adaptador.
- Localize o arquivo `appconfig.properties` na pasta `config` e, em seguida, aumente o valor do tempo limite para `adapter.websocket.timeout`. O tempo padrão é de 5 segundos e o tempo máximo é de 1 minuto.

## Não é possível estabelecer conexão com o adaptador

O status  **Desconectado** pode ser exibido na área do cabeçalho se o servidor no qual o SupportAssist Enterprise foi implementado não puder se conectar a um adaptador que você configurou. Quando esse problema ocorre, o status **Desconectado** também é exibido na página **Adaptadores**.

Se o status **Desconectado** for exibido, certifique-se de que a porta 5700 esteja aberta no servidor no qual o SupportAssist Enterprise foi implementado.

# Solução de problemas de configuração SNMP

Esta seção fornece informações sobre como solucionar problemas de definição e verificação da configuração SNMP.

## Tópicos:

- [SNMP não configurado](#)
- [Não foi possível configurar o SNMP](#)
- [Não foi possível verificar a configuração de SNMP](#)

## SNMP não configurado

Se um dispositivo exibir um status  **SNMP não configurado:**

- Defina as configurações de SNMP do dispositivo usando a opção **Configurar SNMP**. Consulte "Definir as configurações SNMP usando o SupportAssist Enterprise" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Se a configuração SNMP não puder ser concluída com sucesso mesmo depois de repetidas tentativas, faça login no dispositivo e defina manualmente as configurações SNMP. Para obter instruções sobre como definir manualmente as configurações SNMP:
  - Para um servidor ou hypervisor que você tenha adicionado no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do sistema operacional, consulte "Configurar manualmente o destino de alerta de um servidor" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
  - Para um servidor que você adicionou no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP iDRAC, consulte "Configurar manualmente o destino dos alertas de um iDRAC usando a interface da Web" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

## Não foi possível configurar o SNMP

Se um dispositivo exibir um status



**Não foi possível configurar o SNMP:**

- Verifique se as configurações de rede estão corretas.
- Certifique-se de que a porta SNMP (162) está aberta.
- Verifique se as configurações do firewall estão corretas.
- Ajuste as configurações SNMP do dispositivo usando a opção **Configurar SNMP**. Consulte "Definir as configurações SNMP usando o SupportAssist Enterprise" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

Se ainda não for possível configurar o SNMP, você poderá configurá-lo manualmente. Para obter instruções para definir manualmente as configurações do SNMP:

- Para um servidor ou hypervisor adicionado no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do sistema operacional, consulte "Configurar manualmente o destino do alerta de um servidor" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Para um servidor que você adicionou no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP iDRAC, consulte "Configurar manualmente o destino dos alertas de um iDRAC usando a interface da Web" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

## Não foi possível verificar a configuração de SNMP

Se o dispositivo exibir um status  **Não foi possível verificar a configuração do SNMP:**

- Veja se o DNS está configurado corretamente.
- Certifique-se de que a porta SNMP (162) está aberta.

- Verifique se as configurações do firewall estão corretas.
- Ajuste as configurações SNMP do dispositivo usando a opção **Configurar SNMP**. Consulte "Definir as configurações SNMP usando o SupportAssist Enterprise" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Reinicie o serviço `snmpd.t.rpd`.

# Solução de problemas OMSA no SupportAssist Enterprise

Esta seção fornece informações sobre a solução de problemas durante a instalação, a verificação ou o upgrade do OMSA no SupportAssist Enterprise.

## Tópicos:

- OMSA não instalado
- Não foi possível instalar o OMSA
- Não foi possível verificar a versão do OMSA
- Há uma nova versão do OMSA disponível
- OMSA não suportado

## OMSA não instalado

Se um dispositivo exibir o status  **OMSA não instalado:**

- Instale o OMSA no dispositivo usando a opção **Instalar/Fazer upgrade do OMSA**. Consulte "Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Se não for possível concluir a instalação do OMSA com sucesso, mesmo após várias tentativas, faça login no dispositivo, faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 4.0* em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

## Não foi possível instalar o OMSA

Se um dispositivo exibir um status  **Não foi possível instalar o OMSA:**

- Verifique se dispositivo pode ser acessado a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.
- Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.
- Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada. Ela é ativada por padrão.
- Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de usuário de raiz, superusuário ou usuário sudo sobre o dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte "Configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise em um servidor que esteja executando o Linux" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Certifique-se de que o dispositivo tenha todas as dependências necessárias do OMSA instaladas. Para mais informações sobre as dependências do OMSA, consulte "Requisitos de habilitação remota" no *Guia de instalação do Dell OpenManage Server Administrator* em [DellTechCenter.com/OMSA](http://DellTechCenter.com/OMSA).
- Tente instalar o OMSA novamente. Consulte "Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Se não for possível concluir a instalação do OMSA com sucesso, mesmo após várias tentativas, faça login no dispositivo, faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre a versão recomendada do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 4.0* em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

**NOTA:** Não é possível atualizar de uma versão de 32 bits do OMSA para uma versão de 64 bits do OMSA. Nesse cenário, você precisa desinstalar a versão existente do OMSA e instalá-lo usando o SupportAssist Enterprise. Para obter instruções sobre como instalar o OMSA usando SupportAssist Enterprise, consulte "Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

# Não foi possível verificar a versão do OMSA

Se for exibida uma mensagem de erro informando que o SupportAssist Enterprise não foi capaz de verificar a versão do OMSA instalado no dispositivo:


- Clique no link do status de erro na coluna **Status** na página **Dispositivos** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Certifique-se de que haja conectividade com o **Servidor empresarial e de acesso global**. Consulte "Teste de conectividade de rede" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Assegure que os serviços OMSA estão em execução no dispositivo.
- Tente instalar o OMSA novamente. Consulte "Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Se não for possível concluir a instalação do OMSA com sucesso, mesmo após várias tentativas, faça login no dispositivo, faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 4.0* em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

# Há uma nova versão do OMSA disponível

Se um dispositivo exibir um status  **Nova versão do OMSA disponível:**

- Instale o OMSA no dispositivo usando a opção **Instalar/Atualizar o OMSA**. Consulte "Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Se não for possível concluir a instalação do OMSA com sucesso, mesmo após várias tentativas, faça login no dispositivo, faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 4.0* em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

# OMSA não suportado

Se um dispositivo exibir o status  **OMSA não compatível:**

- Faça login no dispositivo e desinstale a versão existente do OMSA.
- Instale o OMSA no dispositivo usando a opção **Instalar/Fazer upgrade do OMSA**. Consulte "Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

# Solução de problemas de autenticação do dispositivo



Se um dispositivo exibir um status de **Falha de autenticação**:

- Clique no link do status de erro na coluna **Status** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.

## Servidor

- Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de usuário de raiz, superusuário ou usuário sudo sobre o dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte "Configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise em um servidor que esteja executando o Linux" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Verifique se o serviço SSH está em execução no dispositivo.
- Verifique se a autenticação de senha do SSH está habilitada. Ela é ativada por padrão.

## Dispositivo de armazenamento de dados

Para o array de armazenamento da Série PS:

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Certifique-se de fornecer o endereço IP do grupo de gerenciamento do dispositivo no assistente de **Adição de um único dispositivo**.

Para array de armazenamento da Série SC:

- Assegure que o serviço REST está em execução no dispositivo.
- Certifique-se de que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager. Para obter informações sobre como ativar o SupportAssist no Enterprise Manager, consulte o *Guia do administrador do Dell Enterprise Manager* no site [Dell.com/storagemanuals](http://Dell.com/storagemanuals).

Para dispositivo Fluid File System (FluidFS), certifique-se de que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo.

## Dispositivo de rede

- Certifique-se de que os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP estejam em execução no dispositivo.
- Se a senha de ativação estiver configurada no dispositivo, a forneça no assistente de **Adição de um único dispositivo**.

## Chassi

Assegure que o serviço Secure Shell (SSH) esteja em execução no dispositivo.

## Software

Para HIT Kit/VSM:

- Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) esteja em execução no sistema.
- Certifique-se de que você tenha credenciais raiz para a conexão SSH. O SupportAssist Enterprise usa o protocolo SSH para se conectar ao sistema.

# Dispositivo com hyper-converged infrastructure

Para escala da Web:

- Certifique-se de que o dispositivo possa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está implementado.
- Certifique-se de que as portas necessárias estejam abertas. Consulte a *Matriz de suporte SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Certifique-se de que a versão de firmware 4.x ou posterior está instalada no dispositivo para a coleta de informações do sistema.
- Verifique se as credenciais da conta designada (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.

## Máquina virtual

- Certifique-se de que o sistema que hospeda a máquina virtual possa ser acessado a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise foi implementado.
- Certifique-se de que as portas e os protocolos necessários estejam ativados na rede. Consulte a *Matriz de suporte SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

# Solução de problemas da remoção de log de eventos do sistema

Esta seção apresenta informações sobre como solucionar problemas ao remover o log de eventos do sistema. Ele também apresenta etapas para remover os logs de eventos do sistema usando iDRAC ou OMSA.

## Tópicos:

- [Falha ao remover o log de eventos do sistema](#)
- [Limpar o log de eventos do sistema usando o iDRAC](#)
- [Limpar o log de eventos do sistema usando o OMSA](#)

## Falha ao remover o log de eventos do sistema

Se o dispositivo exibir um status  **Falha na remoção do log de eventos do sistema**, certifique-se de que os seguintes requisitos foram atendidos e depois tente remover o log de eventos do sistema novamente:

- O dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está implementado.
- Se o dispositivo for um membro de um domínio, certifique-se de que o nome do host do dispositivo foi adicionado no servidor DNS.
- As credenciais que forneceu para dispositivo no SupportAssist Enterprise estão corretas.
- As credenciais que você forneceu para o dispositivo no SupportAssist Enterprise têm privilégios de administrador.
- Se você adicionou o dispositivo no SupportAssist Enterprise com o endereço IP do sistema operacional, certifique-se de que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo e que o firewall habilite a comunicação SSH.
- Se você tiver adicionado o dispositivo no SupportAssist Enterprise com o endereço IP do iDRAC, o serviço WS-MAN está em execução no dispositivo.


Se o problema persistir, tente limpar o log de eventos do sistema usando um dos seguintes métodos:

- [Limpar o log de eventos do sistema usando o iDRAC](#)
- [Limpar o log de eventos do sistema usando o OMSA](#)

## Limpar o log de eventos do sistema usando o iDRAC

Certifique-se de que está conectado ao console da web do iDRAC com privilégios administrativos.

Você pode executar as seguintes etapas para limpar o log de eventos do sistema usando o console da web do iDRAC.


 **NOTA: Se você quiser limpar o log de eventos do sistema usando a interface de linha de comando, conecte-se ao iDRAC por meio do protocolo SSH usando qualquer cliente telnet e execute o seguinte comando: `racadm clrse1`**

1. No console da web do iDRAC, clique em **Visão Geral > Servidor > Página de Logs**.
2. Clique em **Limpar Log**.

## Limpar o log de eventos do sistema usando o OMSA

Certifique-se de que está conectado ao OMSA com privilégios administrativos.

Se o OMSA estiver instalado no dispositivo, você pode executar as seguintes etapas para limpar o log de eventos do sistema.

 **NOTA: Se você quiser limpar o log de eventos do sistema usando a interface da linha de comando, faça login no dispositivo e execute o seguinte comando: `omconfig system esmlog action=clear`**

 **NOTA:** Se o dispositivo estiver executando o VMware ESX, faça login no OMSA a partir de outro dispositivo remoto usando a opção **Login no sistema gerenciado pelo administrador no servidor** e, em seguida, execute as etapas a seguir:

1. No OMSA, execute um dos seguintes, dependendo do tipo de servidor:
  - Se o dispositivo for um servidor modular, clique em **Enclosure modular > Módulo Servidor**.
  - Se o dispositivo não for um servidor modular, clique em **Sistema > Chassi do sistema principal**.
2. Clique em **Logs**.
3. Clique em **Limpar Log**.

# Solução de problemas da criação de caso automática

Se um problema ocorrer em um dispositivo, mas um caso de suporte não for criado automaticamente:

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

- Certifique-se de que o dispositivo seja um servidor, armazenamento de dados, switch de rede ou chassi e que tenha um plano de serviço ativo.
- Certifique-se de que o monitoramento esteja ativado para o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Consulte a seção "Habilitar ou desabilitar o monitoramento de um dispositivo" na *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Certifique-se de que o dispositivo esteja configurado para encaminhar alertas ao servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.
- Certifique-se de que haja conectividade com o **Servidor empresarial e de acesso global**. Consulte "Teste de conectividade de rede" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Execute o teste de criação de casos e certifique-se de que o status **Pronto para criar casos** seja exibido. Consulte "Testar o recurso de criação de caso" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Verifique o arquivo `Application.log` disponível em `/var/lib/Docker/volumes/saede_logs/_data` para identificar se o alerta foi recebido pelo SupportAssist Enterprise.

# Solução de problemas para os serviços do SupportAssist Enterprise

Esta seção apresenta informações sobre como solucionar problemas nos serviços do SupportAssist Enterprise. Ela também apresenta etapas para verificar o status dos serviços.

## Tópicos:

- [Serviços do SupportAssist Enterprise](#)
- [Verificar o status dos serviços do Dell EMC SupportAssist Enterprise](#)
- [Verificar ou reiniciar o serviço Secure Shell \(SSH\)](#)
- [Reiniciar outros serviços no SupportAssist Enterprises](#)

## Serviços do SupportAssist Enterprise

Se o aplicativo SupportAssist Enterprise não responder apropriadamente, certifique-se de que:

1. No servidor no qual SupportAssist Enterprise foi implementado, verifique se os serviços **Dell EMC SupportAssist Enterprise** e **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB** estão em execução. Para obter informações sobre como verificar o status dos serviços, consulte [Verificar o status dos serviços do Dell EMC SupportAssist Enterprise](#).
2. Se os serviços não iniciarem ou não for possível iniciá-los, abra o arquivo de log do aplicativo SupportAssist Enterprise mais recente e, em seguida, procure pelo horário no qual você tentou iniciar os serviços. O arquivo de log pode conter uma mensagem indicando quaisquer erros de inicialização de interface de usuário e diagnósticos possíveis do problema.

**NOTA:** Acesse os arquivos de log do aplicativo SupportAssist Enterprise em `/var/lib/Docker/volumes/saede_logs/_data` e `/var/lib/Docker/volumes/esrslog/_data/var/log/`.

3. Certifique-se de que haja conectividade com o **Servidor empresarial e de acesso global**. Consulte "Teste de conectividade de rede" na *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
  - Se o servidor estiver respondendo, é exibida uma mensagem de êxito na interface do usuário. Se não estiver, o servidor pode estar fora de alcance. Se este for o caso, verifique o arquivo de log para encontrar mais detalhes. Se não houver detalhes perceptíveis no arquivo de log, e que o servidor estiver fora de alcance, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
  - Se a comunicação for bem-sucedida, mas não houver atualizações de dados, o aplicativo SupportAssist Enterprise pode estar se identificando com um ID que o servidor desconhece. Se este for o caso, verifique o arquivo de log para encontrar mais detalhes. O arquivo de log pode conter uma mensagem informando que o SupportAssist Enterprise não foi reconhecido. Se o SupportAssist Enterprise não for reconhecido, implemente-o novamente.

## Verificar o status dos serviços do Dell EMC SupportAssist Enterprise

1. Abra a janela do terminal no sistema no qual o SupportAssist Enterprise está implementado.
2. Digite `service Dell EMC SupportAssist Enterprise status` e pressione **Enter**. O status do serviço do Dell EMC SupportAssist Enterprise será exibido.
3. Digite `service Dell EMC SupportAssist Enterprise DB status` e pressione **Enter**. O status do serviço de base de dados do Dell EMC SupportAssist Enterprise será exibido.
4. Se os serviços não estiverem em execução, digite `service <service name> start` e pressione **Enter**.

**NOTA:** Se você interromper um ou ambos os serviços do SupportAssist Enterprise, não se esqueça de reiniciar ambos os serviços.

# Verificar ou reiniciar o serviço Secure Shell (SSH)

Para adicionar um dispositivo e executar outras operações nele, o SupportAssist Enterprise exige que o serviço SSH seja instalado e esteja em execução no dispositivo. Se o serviço não estiver instalado ou em execução, uma mensagem de erro será exibida no SupportAssist Enterprise.

Use os comandos a seguir para verificar o status do serviço SSH e para iniciar o serviço:

- `service sshd status`: exibe o status do serviço SSH.
- `service sshd start`: inicia o serviço SSH.

## Reiniciar outros serviços no SupportAssist Enterprises

Depois de fazer login no SupportAssist Enterprise, você pode verificar o status dos seguintes serviços em **Administrador > Status do serviço**:

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

1. Faça login no appliance por meio do serviço Secure Shell (SSH) usando as credenciais raiz.
2. Execute o seguinte comando para acessar o contêiner do SRS VE: `docker exec -it esrsde-app /bash`.
3. Execute o seguinte comando para reiniciar o serviço necessário: `systemctl restart <service name>`.  
Por exemplo, para reiniciar o serviço **esrsalarm**, execute o seguinte comando: `systemctl restart esrsalarm`.
4. Se você deseja reiniciar os serviços **esrshttpd**, **esrshttpdftp**, **esrshttpdR** ou **esrshttpdlistener**, execute o seguinte comando: `systemctl restart <service name>.service`.  
Por exemplo, para reiniciar o serviço **esrshttpd**, execute o seguinte comando: `systemctl restart esrshttpd.service`.

## Outros cenários de solução de problemas

Esta seção apresenta informações sobre como solucionar problemas ao usar o SupportAssist Enterprise.

### Tópicos:

- Não é possível visualizar as dicas de ferramentas no Mozilla Firefox
- Não é possível visualizar os ícones no Internet Explorer
- Modo de manutenção
- Logs

## Não é possível visualizar as dicas de ferramentas no Mozilla Firefox

Se as dicas de ferramentas não forem exibidas no Mozilla Firefox:

1. Abra o Mozilla Firefox e digite `about:config` na barra de endereços.
2. Se for exibida uma advertência, clique em **Aceitar**.
3. Verifique se o valor `browser.chrome.toolbar_tips` está definido como **Verdadeiro**.
4. Se o valor `browser.chrome.toolbar_tips` for **Falso**, clique duas vezes no vaor para definir como **Verdadeiro**.

## Não é possível visualizar os ícones no Internet Explorer

Se você abrir o SupportAssist Enterprise no Internet Explorer versão 11.0.9600.19003, os ícones não serão exibidos devido às configurações padrão no Internet Explorer.

1. No canto superior direito do Internet Explorer, clique no ícone configurações e clique em **Opções da Internet**. A janela **Opções da Internet** será exibida.
2. Na guia **Segurança**, clique em **Sites confiáveis** e depois em **Sites**.
3. Na janela **Sites confiáveis**, adicione o endereço IP da máquina virtual na qual o SupportAssist Enterprise foi implementado e clique em **Fechar**.
4. Na guia **Avançadas**, execute as seguintes etapas:
  - a) Na seção **Elementos gráficos acelerados**, habilite **Usar renderização de software, em vez de renderização de GPU**.
  - b) Na seção **Multimídia**, habilite **Mostrar espaços reservados para download de imagem**.
  - c) Clique em **Aplicar**.

## Modo de manutenção

Se um dispositivo exibir o status



### Modo de manutenção:

- Certifique-se de que o problema com o dispositivo foi resolvido. Se o status persistir por mais de 15 minutos, desabilite manualmente o modo de manutenção. Consulte "Habilitar ou desabilitar o modo de manutenção no nível do dispositivo" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

Se necessário, você pode colocar o SupportAssist Enterprise em modo de manutenção. Consulte "Habilitar ou desabilitar o modo de manutenção no nível global" no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

# Logs

Se você perceber que o tamanho do arquivo de log do aplicativo SupportAssist Enterprise aumenta intermitentemente, então:

1. Pare os serviços do SupportAssist Enterprise.
2. Faça um backup do arquivo de log do aplicativo.
3. Exclua o arquivo de log do aplicativo.
4. Reinicie os serviços do SupportAssist Enterprise.

## Apêndice de códigos de erro

A tabela a seguir lista os códigos de erro, mensagens de erro e possíveis resoluções:

**Tabela 1. Apêndice de códigos de erro**

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-20005	O SupportAssist não conseguiu adicionar o adaptador <i>adapter_name</i> , pois o adaptador já foi adicionado ou os dispositivos associados a ele já foram adicionados.	Não disponível.
SA-20010	O SupportAssist não conseguiu adicionar o adaptador <i>adapter_name</i> , pois o Nome de exibição <i>display_name</i> já está sendo usado por outro adaptador.	Informe outro nome de exibição para o adaptador e repita o processo.
SA-20015	O SupportAssist não conseguiu adicionar o adaptador <i>adapter_name</i> , pois ocorreu um erro desconhecido.	Aguarde e tente adicionar o adaptador novamente.
SA-20020	O SupportAssist não conseguiu adicionar o adaptador <i>adapter_name</i> porque as credenciais do Grupo de gerenciamento estão incorretas.	Informe as credenciais corretas do Grupo de gerenciamento e tente novamente.
SA-20025	O SupportAssist não conseguiu acessar o adaptador <i>adapter_name</i> , pois o adaptador não está conectado ao SupportAssist Enterprise ou o serviço SupportAssist Adapter pode não estar em execução.	Verifique o seguinte e depois tente novamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Se o adaptador e o SupportAssist são instalados em diferentes sistemas, ambos os sistemas devem ser acessáveis entre si e a porta 5700 deve estar aberta no servidor no qual o SupportAssist está implementado.</li> <li>O serviço SupportAssist Adapter deve estar em execução.</li> </ul>
SA-20030	O SupportAssist não conseguiu acessar o adaptador <i>adapter_name</i> , pois o adaptador não está conectado ao Grupo de gerenciamento.	Verifique o seguinte e depois tente novamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>As credenciais do Grupo de gerenciamento estão corretas</li> <li>O adaptador está conectado ao Grupo de gerenciamento</li> <li>O serviço do SupportAssist Adapter está em execução.</li> </ul>
SA-20035	O SupportAssist não conseguiu adicionar o adaptador <i>adapter_name</i> , pois o adaptador tem uma chave inválida.	Tente adicionar o adaptador novamente com a chave válida.
SA-20045	O SupportAssist não conseguiu acessar o adaptador <i>adapter_name</i> , pois as credenciais do Grupo de gerenciamento estão incorretas ou não têm privilégios suficientes.	Informe as credenciais corretas do Grupo de gerenciamento e tente novamente.
SA-20050 SA-20080 SA-20085	O SupportAssist não conseguiu acessar o adaptador <i>adapter_name</i> devido a um erro desconhecido.	Não há nenhuma resolução possível.
SA-20065	O SupportAssist Enterprise não conseguiu se conectar ao adaptador <i>adapter_name</i>	Verifique o seguinte e depois tente novamente:

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
	porque o sistema em que o adaptador está configurado não está acessível.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se as credenciais do sistema no qual o adaptador está configurado foram alteradas, atualize as credenciais do adaptador no SupportAssist Enterprise.</li> <li>O serviço do adaptador deve estar em execução no sistema no qual o adaptador está configurado.</li> </ul>
SA-20070	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de acessar o adaptador <i>adapter_name</i> porque as credenciais do Grupo de gerenciamento estão incorretas ou não têm privilégios suficientes.	<p>Verifique o seguinte e depois tente novamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>As credenciais do adaptador devem estar corretas.</li> <li>As credenciais do adaptador precisam ter privilégios de administrador.</li> </ul>
SA-20404	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o adaptador <i>adapter_name</i> , pois o sistema remoto não está acessível.	Certifique-se de que o sistema remoto esteja acessível no servidor onde o SupportAssist Enterprise está implementado e tente novamente.
SA-21005	O SupportAssist não conseguiu editar detalhes do adaptador <i>adapter_name</i> , pois o Nome de exibição <i>display_name</i> já está sendo usado por outro adaptador.	Informe outro nome de exibição para o adaptador e repita o processo.
SA-21010 SA-21015	O SupportAssist não conseguiu editar os detalhes do adaptador <i>adapter_name</i> devido a um erro desconhecido.	Tente editar novamente os detalhes do adaptador após algum tempo.
SA-21404	O SupportAssist não conseguiu editar o adaptador <i>adapter_name</i> porque não é possível acessá-lo.	Certifique-se de que os detalhes do adaptador estão corretos e, então, tente novamente.
SA-20095	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>adapter_name</i> , pois houve uma tentativa de conexão ao console de gerenciamento malsucedida.	Certifique-se de que as credenciais inseridas são válidas e tenham direitos de administrador e, em seguida, tente novamente.
SA-20105	O SupportAssist não conseguiu copiar o arquivo do instalador na máquina remota.	Certifique-se de que haja conexão com a máquina remota e que o arquivo esteja no locais necessários.
SA-20115	O SupportAssist não conseguiu iniciar o serviço do adaptador.	Certifique-se de que a instalação do adaptador foi bem-sucedida e o arquivo de configuração tem os valores corretos necessários.
SA-20120	O SupportAssist não conseguiu copiar o arquivo de configuração.	Certifique-se de que o arquivo de configuração gerado não está vazio e se há conectividade de rede.
SA-20190	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar o adaptador <i>adapter_name</i> porque não foi possível estabelecer a conexão com o sistema remoto.	<p>Verifique o seguinte e tente realizar a operação novamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verifique se as credenciais são válidas.</li> <li>Certifique-se de que o usuário tenha privilégios de administrador</li> </ul>
SA-20200	O SupportAssist não foi capaz de editar o adaptador <i>adapter_name</i> porque o adaptador não estava instalado no sistema remoto.	Reinstale o aplicativo e tente realizar a operação novamente.
SA-20210	O SupportAssist não conseguiu realizar a sincronização de dispositivo para o adaptador <i>adapter_name</i> .	Edite o adaptador e, em seguida, execute uma sincronização manual com o dispositivo
SA-20215	O SupportAssist não foi capaz de excluir o adaptador <i>adapter_name</i>	O adaptador pode não estar disponível no banco de dados.
SA-20550	O SupportAssist não conseguiu se conectar ao adaptador <i>adapter_name</i> .	É possível que o serviço do adaptador não esteja em execução.

<b>Código de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Possível solução</b>
SA-20555	O upgrade do adaptador <i>adapter_name</i> não foi bem-sucedido	Exclua o adaptador e, em seguida, configure-o novamente
SA-20560	O upgrade do adaptador <i>adapter_name</i> não foi bem-sucedido porque não foi possível iniciar o serviço do adaptador.	Exclua o adaptador e, em seguida, configure-o novamente.
SA-20565	O upgrade do adaptador <i>adapter_name</i> não foi bem-sucedido devido a um erro de configuração.	Exclua o adaptador e, em seguida, configure-o novamente.
SA-20605	O SupportAssist Empresa não está em condições de configurar o adaptador, pois o nome/endereço IP nome/endereço IP é inválida ou não encontrado.	Certifique-se de que o nome/endereço IP é válido e pode ser acessada tanto e, em seguida, tente configurar a placa.
SA-20610	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o adaptador para o host <i>host_name</i> porque as credenciais estão incorretas.	Certifique-se de que as credenciais do host estão corretas e, em seguida, tente configurar a placa.
SA-20615	O SupportAssist Empresa não está em condições de inventário dispositivos através do adaptador, pois a conexão não pôde ser estabelecida com o host/console de gerenciamento.	Verifique o seguinte e tente realizar a operação novamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• O host executando o console de gerenciamento precisa ser acessível.</li> <li>• As credenciais do host devem ser válidas e ter direitos de administrador.</li> <li>• Os serviços do <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar em execução no host.</li> </ul>
SA-20620	O SupportAssist Enterprise não conseguiu atualizar os detalhes do host <i>host_name</i> porque a conexão não pôde ser estabelecida entre o host e console de gerenciamento.	Verifique o seguinte e tente realizar a operação novamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• O host executando o console de gerenciamento precisa ser acessível.</li> <li>• As credenciais do host devem ser válidas e ter direitos de administrador.</li> <li>• Os serviços do <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar em execução no host.</li> </ul>
SA-20625	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o adaptador no host <i>host_name</i> porque o sistema operacional em execução não é compatível.	Para obter informações sobre os sistemas operacionais compatíveis com a configuração do <i>adapter_name</i> , consulte a Ajuda on-line.
SA-20634	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o adaptador <i>adapter_name</i> no host <i>host_name</i> porque ele não atende a determinados requisitos.	Exclua o adaptador e, em seguida, tente configurá-lo novamente <ul style="list-style-type: none"> <li>• O host executando o console de gerenciamento precisa ser acessível e ter mais de 500 MB de espaço livre no disco rígido.</li> <li>• A porta x deve estar aberta no host.</li> <li>• O <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar instalado no host.</li> <li>• Os serviços do <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar em execução no host.</li> </ul>
SA-20644	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o adaptador <i>adapter_name</i> no host <i>host_name</i> porque ele não atende a determinados requisitos.	Exclua o adaptador e, em seguida, tente configurá-lo novamente <ul style="list-style-type: none"> <li>• O host executando o console de gerenciamento precisa ser acessível e ter mais de 500 MB de espaço livre no disco rígido.</li> <li>• A porta x deve estar aberta no host.</li> </ul>

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• O <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar instalado no host.</li> <li>• Os serviços do <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar em execução no host.</li> </ul>
SA-20646	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o adaptador <i>adapter_name</i> no host <i>host_name</i> porque ele não atende a determinados requisitos.	<p>Exclua o adaptador e, em seguida, tente configurá-lo novamente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O host executando o console de gerenciamento precisa ser acessível e ter mais de 500 MB de espaço livre no disco rígido.</li> <li>• A porta x deve estar aberta no host.</li> <li>• O <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar instalado no host.</li> <li>• Os serviços do <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar em execução no host.</li> </ul>
SA-20648	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o adaptador <i>adapter_name</i> no host <i>host_name</i> porque ele não atende a determinados requisitos.	<p>Exclua o adaptador e, em seguida, tente configurá-lo novamente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O host executando o console de gerenciamento precisa ser acessível e ter mais de 500 MB de espaço livre no disco rígido.</li> <li>• A porta x deve estar aberta no host.</li> <li>• O <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar instalado no host.</li> <li>• Os serviços do <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar em execução no host.</li> </ul>
SA-20650	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o adaptador <i>adapter_name</i> no host <i>host_name</i> porque ele não atende a determinados requisitos.	<p>Exclua o adaptador e, em seguida, tente configurá-lo novamente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O host executando o console de gerenciamento precisa ser acessível e ter mais de 500 MB de espaço livre no disco rígido.</li> <li>• A porta x deve estar aberta no host.</li> <li>• O <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar instalado no host.</li> <li>• Os serviços do <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar em execução no host.</li> </ul>
SA-20652	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o adaptador <i>adapter_name</i> no host <i>host_name</i> porque ele não atende a determinados requisitos.	<p>Exclua o adaptador e, em seguida, tente configurá-lo novamente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O host executando o console de gerenciamento precisa ser acessível e ter mais de 500 MB de espaço livre no disco rígido.</li> <li>• A porta x deve estar aberta no host.</li> <li>• O <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar instalado no host.</li> <li>• Os serviços do <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar em execução no host.</li> </ul>
SA-20654	O SupportAssist Enterprise não consegue configurar o adaptador <i>adapter_name</i> no host <i>host_name</i> porque os serviços não estão em execução.	Certifique-se de que os serviços do <i>console de gerenciamento de sistemas</i> estão sendo executados no host e, em seguida, tente configurar o adaptador.
SA-20656	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o adaptador <i>adapter_name</i> no host <i>host_name</i> porque ele não atende a determinados requisitos.	Exclua o adaptador e, em seguida, tente configurá-lo novamente

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• O host executando o console de gerenciamento precisa ser acessível e ter mais de 500 MB de espaço livre no disco rígido.</li> <li>• A porta x deve estar aberta no host.</li> <li>• O <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar instalado no host.</li> <li>• Os serviços do <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar em execução no host.</li> </ul>
SA-20658	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o adaptador <i>adapter_name</i> no host <i>host_name</i> porque ele não atende a determinados requisitos.	<p>Exclua o adaptador e, em seguida, tente configurá-lo novamente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O host executando o console de gerenciamento precisa ser acessível e ter mais de 500 MB de espaço livre no disco rígido.</li> <li>• A porta x deve estar aberta no host.</li> <li>• O <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar instalado no host.</li> <li>• Os serviços do <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar em execução no host.</li> </ul>
SA-20660	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o adaptador <i>adapter_name</i> no host <i>host_name</i> porque ele não atende a determinados requisitos.	<p>Exclua o adaptador e, em seguida, tente configurá-lo novamente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O host executando o console de gerenciamento precisa ser acessível e ter mais de 500 MB de espaço livre no disco rígido.</li> <li>• A porta x deve estar aberta no host.</li> <li>• O <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar instalado no host.</li> <li>• Os serviços do <i>console de gerenciamento de sistemas</i> precisam estar em execução no host.</li> </ul>
SA-20662	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque o adaptador não está disponível ou não é possível acessá-lo.	Reinicie o serviço Dell EMC SupportAssist Enterprise e tente configurar o adaptador.
SA-20664	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador <i>adapter_name</i> porque a instalação do adaptador não pôde ser concluída com sucesso.	Tente configurar a placa após a instalação dos outros adaptador for concluída.
SA-20666	O SupportAssist não conseguiu se conectar ao adaptador <i>adapter_name</i> .	<p>Certifique-se do seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O sistema onde o console de gerenciamento foi configurado precisa ser acessado a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise foi implementado.</li> <li>• Se as credenciais do console de gerenciamento foram alterados, update as credenciais do adaptador em SupportAssist Enterprise</li> </ul>
SA-20668	O SupportAssist Enterprise não conseguiu editar os detalhes do adaptador <i>adapter_name</i> porque o serviço do adaptador não está em execução ou o adaptador foi desinstalado.	Verifique se o serviço do adaptador está sendo executado. Se o adaptador tiver sido desinstalado, adicione o adaptador novamente.
SA-20670	O SupportAssist não conseguiu editar os detalhes do adaptador <i>adapter_name</i> devido ao tempo limite de conexão do adaptador.	Tente novamente para editar os detalhes do adaptador.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-4015 SA-4020 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4070	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema a partir do dispositivo <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	Para tentar coletar e fazer upload novamente das informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência. Para obter a lista dos modelos de dispositivos compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-4065	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> porque o processo de coleta excedeu o limite de tempo predefinido.	Para tentar coletar e fazer upload novamente das informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4085 SA-4090	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o serviço WS-Man está em execução no dispositivo.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-4095 SA-4100 SA-4105	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o serviço SSH está em execução no dispositivo.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-4110 SA-4115 SA-4120	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o serviço SNMP está em execução no dispositivo.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-4125 SA-4130	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o serviço Symbol SDK está em execução no dispositivo.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-4135 SA-4140	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o serviço vSphere SDK está em execução no dispositivo.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-4145 SA-4150	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o serviço REST API está em execução no dispositivo.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-4155	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> porque não é possível acessar o dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que o dispositivo que você está tentando adicionar pode ser acessado a partir do servidor executando o SupportAssist.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-4160	O SupportAssist Enterprise não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> porque o endereço IP do dispositivo é inválido.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que o SupportAssist está atualizado com endereço IP correto do dispositivo.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-4165	O SupportAssist Enterprise não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> porque não foi possível concluir com sucesso o download de um arquivo de certificado.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique o firewall e as configurações de rede para certificar-se de que o download do arquivo do certificado não está bloqueado.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-4170 SA-4175	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> porque as credenciais do dispositivo estão incorretas ou não têm os privilégios necessários.	<p>Verifique o seguinte e, em seguida, repita a coleta de informações do sistema a partir do dispositivo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que o SupportAssist está atualizado com o nome de usuário e senha corretos do dispositivo.</li> <li>2. Certifique-se de que a conta de usuário tenha privilégios de administrador no dispositivo.</li> <li>3. Na página Inventário de dispositivos, selecione o dispositivo e clique em Enviar informações do sistema para tentar realizar a coleta das informações do sistema novamente.</li> </ol>
SA-4180	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema a partir do dispositivo <i>device_name</i> porque o dispositivo não é compatível.	Para obter a lista dos modelos de dispositivos compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-4185	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema a partir do dispositivo <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que o SupportAssist seja atualizado com as credenciais de uma conta de usuário com privilégios raiz. Para obter instruções sobre como adicionar uma conta de usuário para o grupo raiz, consulte o "Como adicionar um usuário para o grupo de usuários raiz" no Guia do usuário.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-4205 SA-4210	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o serviço API Redfish está em execução no dispositivo.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-15000 SA-15001 SA-15002	O SupportAssist não conseguiu enviar as informações do sistema coletadas a partir do dispositivo <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	Na página Inventário de dispositivos, selecione o dispositivo e clique em Enviar informações do sistema para tentar realizar a coleta das informações do sistema novamente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-15011 SA-15012	O SupportAssist não conseguiu enviar as informações do sistema coletadas a partir do dispositivo <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que haja conectividade com o <b>Servidor empresarial e de acesso global</b>. Consulte "Teste de conectividade de rede" no <i>Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> <li>2. Para tentar coletar e fazer upload novamente das informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-15013 SA-15014	O SupportAssist não conseguiu enviar as informações do sistema coletadas do dispositivo <i>device_name</i> devido a um token de arquivo inválido.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Execute o teste de conectividade e certifique-se de que a conectividade com o Dell EMC Upload Server seja bem-sucedida.</li> <li>2. Para tentar coletar e fazer upload novamente das informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol> <p>Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.</p>
SA-15021 SA-15022	O SupportAssist não conseguiu enviar as informações do sistema coletadas do dispositivo <i>device_name</i> porque não é possível acessar o servidor proxy.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique as configurações do servidor proxy no SupportAssist.</li> <li>2. Certifique-se de que o servidor proxy esteja acessível.</li> <li>3. Para tentar coletar e fazer upload novamente das informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol> <p>Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.</p>
SA-15023	O SupportAssist não conseguiu enviar as informações do sistema coletadas a partir do dispositivo <i>device_name</i> porque o nome de usuário ou a senha do servidor está incorreto(a).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que o nome de usuário e a senha do servidor proxy que você inseriu no SupportAssist estejam corretos.</li> <li>2. Para tentar coletar e fazer upload novamente das informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol> <p>Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.</p>
SA-15024	O SupportAssist não conseguiu enviar as informações do sistema coletadas do dispositivo <i>device_name</i> devido um erro desconhecido que ocorreu ao acessar o proxy.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique as configurações do servidor proxy no SupportAssist.</li> <li>2. Certifique-se de que o servidor proxy esteja acessível.</li> <li>3. Para tentar coletar e fazer upload novamente das informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol> <p>Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.</p>
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0001	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque as informações dele (Nome de host/ endereço IP, nome de usuário ou senha) estão incorretas.	Verifique as informações do dispositivo, confira se a conta de usuário tem privilégios de administrador e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0003	Falha de login do Linux.	Não disponível.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0004	Falha de login do DRAC.	Não disponível.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0005	Login bem-sucedido.	Não disponível.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0006	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois ocorreu um erro desconhecido ao localizar o dispositivo.	Verifique se o dispositivo é compatível com o SupportAssist Enterprise, se os serviços necessários estão em execução no dispositivo e se a conta de usuário tem privilégios de administrador, depois repita a operação. Para obter a lista dos modelos de dispositivos compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0007	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois a etiqueta de serviço não foi identificada.	Se for um dispositivo da Dell EMC, verifique se a etiqueta de serviço dele está definida, depois repita a operação.

<b>Código de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Possível solução</b>
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0008	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois o Nome de exibição <i>display_name</i> já está sendo usado por outro dispositivo.	Digite outro nome de exibição e depois repita a operação.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0009	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque ele não é um dispositivo da Dell EMC.	Para obter a lista dos modelos de dispositivos compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0010	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois a etiqueta de serviço é inválida ou não foi identificada.	Para obter a lista dos modelos de dispositivos compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0011	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois o modelo de dispositivo <i>device_model</i> não é compatível.	Para obter a lista dos modelos de dispositivos compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0012	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois o Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) versão <i>OMSA_version</i> instalado no dispositivo não é compatível com o SupportAssist Enterprise.	Verifique se o OMSA versão 7.4 está instalado no dispositivo, depois repita a operação.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0013	O SupportAssist Enterprise detectou que o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não está instalado no dispositivo. Instalar o OMSA é necessário para gerar alertas para eventos de hardware que ocorrem no dispositivo.	Não disponível.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0014	O SupportAssist Enterprise detectou que os serviços do Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) não estão sendo executados no dispositivo. Para obter a capacidade ideal do SupportAssist Enterprise, você precisa reiniciar os serviços do OMSA.	Não disponível.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0015	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois ocorreu um erro interno.	Repita a operação. Para obter mais informações, consulte os registros de solução de problemas. Se o problema persistir, entre em contato com o administrador do sistema.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0016	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois houve uma tentativa de conexão ao dispositivo malsucedida.	Verifique se o sistema em que o SupportAssist Enterprise está sendo executado e o dispositivo que você deseja adicionar estão conectados à rede, depois repita a operação.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0017	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois as credenciais fornecidas não têm direitos de superusuário.	Insira as credenciais com direitos do superusuário, depois repita a operação.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0018	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois ele não é compatível.	Para obter a lista dos modelos de dispositivos compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0020	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois o Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) não conseguiu ser instalado no sistema operacional em execução no dispositivo.	Para obter uma lista de sistemas operacionais compatíveis com a instalação do OMSA, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .

<b>Código de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Possível solução</b>
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0021	O SupportAssist Enterprise detectou que todos os slots de destino da trap SNMP estão ocupados no dispositivo iDRAC <i>device_name</i> .	O dispositivo pode ser adicionado, mas para monitorar o dispositivo usando o SupportAssist Enterprise, você precisa configurar manualmente o destino da trap SNMP. Para obter informações sobre como configurar o destino da trap SNMP no dispositivo, consulte o <i>Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0022	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o destino da trap SNMP no dispositivo <i>device_name</i> .	O dispositivo pode ser adicionado, mas para monitorar o dispositivo usando o SupportAssist Enterprise, você precisa configurar manualmente o destino da trap SNMP. Para obter informações sobre como configurar o destino da trap SNMP no dispositivo, consulte o <i>Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0023	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o destino da trap SNMP no dispositivo <i>device_name</i> , pois as credenciais inseridas não têm privilégios de Administrador ou Operador.	O dispositivo pode ser adicionado, mas para monitorar o dispositivo usando o SupportAssist Enterprise, você precisa configurar manualmente o destino da trap SNMP. Para obter informações sobre como configurar o destino da trap SNMP no dispositivo, consulte o <i>Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0024	O SupportAssist Enterprise só pode monitorar 20 dispositivos. A adição de mais dispositivos pode resultar em problemas de desempenho.	Não disponível.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0025	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque ele não tem uma licença válida.	Certifique-se de que o iDRAC tem uma licença Enterprise ou Express válida, depois repita a operação.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0026	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois o nome de host dele não conseguiu ser resolvido.	Verifique se o nome de host está correto e se pode ser resolvido, depois, repita a operação.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0027	O SupportAssist Enterprise detectou que o Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) versão <i>OMSA_version</i> está instalado no dispositivo. Para aproveitar ao máximo o SupportAssist Enterprise, é recomendável que você faça upgrade do OMSA para a versão <i>OMSA_version</i> .	Não disponível.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0028	O SupportAssist Enterprise não pode editar as credenciais do dispositivo, pois o nome de usuário ou senha estão incorretos.	Verifique o nome de usuário e a senha, confira se a conta de usuário tem privilégios de administrador e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0029	O SupportAssist Enterprise não conseguiu editar as credenciais do dispositivo, pois ocorreu um erro inesperado ao localizar o dispositivo.	Verifique se os serviços necessários estão em execução no dispositivo e se a conta de usuário tem privilégios de administrador, depois repita a operação.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0030	O SupportAssist Enterprise não conseguiu editar as credenciais do dispositivo, pois a tentativa de conexão com ele não funcionou.	Verifique se o sistema em que o SupportAssist Enterprise está sendo executado e o dispositivo estão conectados à rede, depois repita a operação.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0031	O SupportAssist Enterprise não conseguiu editar as credenciais inseridas do dispositivo, pois elas não têm direitos do superusuário.	Insira as credenciais com direitos do superusuário, depois repita a operação.

<b>Código de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Possível solução</b>
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0033	O SupportAssist Enterprise não conseguiu editar o dispositivo, pois o nome de host dele não foi resolvido.	Verifique se o nome de host está correto e se pode ser resolvido, depois, repita a operação.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0034	O SupportAssist Enterprise detectou que o Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) versão <i>OMSA_version</i> está instalado no dispositivo. É recomendável que você faça download e instale o OMSA versão <i>OMSA_version</i> no dispositivo.	Não disponível.
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0035	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de verificar a versão do OMSA instalada no dispositivo.	Consulte "Não foi possível verificar a versão do OMSA" no <i>Guia de solução de problemas do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-20055	O SupportAssist Enterprise não conseguiu conectar o dispositivo porque as credenciais dele não foram inseridas.	Para fornecer as credenciais do dispositivo, selecione o dispositivo e clique em <b>Editar credenciais</b> .
SA-20060	O SupportAssist Enterprise não conseguiu se conectar ao dispositivo usando o as credenciais inseridas.	Para atualizar as credenciais do dispositivo, selecione o dispositivo e clique em <b>Editar credenciais</b> .
SA-30270	O SupportAssist Enterprise não conseguiu enviar as informações do sistema coletadas do dispositivo <i>device_name</i> porque o tamanho do arquivo é superior a 5 GB.	Não disponível.
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055	O SupportAssist Enterprise não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4060	O SupportAssist Enterprise não conseguiu coletar algumas informações do sistema do dispositivo. Para visualizar a lista de seções que podem ter informações incompletas, faça download do arquivo de coleta e clique na guia <b>Status da seção</b> .	Não disponível.
SA-4065	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema por meio do dispositivo <i>device_name</i> porque o processo de coleta excedeu o limite de tempo predefinido.	Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4070 SA-4071 SA-4072	O SupportAssist Enterprise não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4073 SA-4074	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de compilar as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4085 SA-4090 SA-4110	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-4115 SA-4120 SA-4125 SA-4130 SA-4135 SA-4140 SA-4145 SA-4150 SA-4175		
SA-4095 SA-4100 SA-4105	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o serviço SSH está em execução no dispositivo.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-4155	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> porque não é possível acessar o dispositivo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que o dispositivo que você está tentando adicionar pode ser acessado a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise foi implementado.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-4160	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema usando o <i>device_name</i> porque o endereço IP do dispositivo é inválido.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com endereço IP do dispositivo.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-4165	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema usando o <i>device_name</i> porque não foi possível concluir com sucesso o download de um arquivo de certificado.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique o firewall e as configurações de rede para certificar-se de que o download do arquivo do certificado não está bloqueado.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-4170	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> porque as credenciais do dispositivo estão incorretas ou não têm os privilégios necessários.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com o nome de usuário e senha do dispositivo corretos.</li> <li>2. Certifique-se de que a conta de usuário tem privilégios de administrador ou de root no dispositivo.</li> <li>3. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>
SA-4180	O SupportAssist Enterprise não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> porque ele não é compatível.	Para obter a lista dos modelos de dispositivos compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-4185	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>nome do dispositivo</i> devido a uma tentativa de conectar-se ao dispositivo mal-sucedida.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com as credenciais de uma conta de usuário que tenha privilégios de root. Para obter instruções sobre como adicionar uma conta de usuário para o grupo raiz, consulte a seção "Como adicionar um usuário ao grupo de usuário raiz" no Guia do usuário.</li> <li>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</li> </ol>

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-4190	O SupportAssist Enterprise não conseguiu reunir as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definido como 256 bits ou mais.	1. Para obter as etapas da solução de problemas, consulte "Não foi possível coletar informações do sistema" no <i>Guia de solução de problemas do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-4195	O SupportAssist Enterprise não conseguiu reunir as informações do sistema a partir do dispositivo <i>device_name</i> porque o Dell EMC SupportAssist não está habilitado nele.	Certifique-se de que o Dell EMC SupportAssist esteja ativado no dispositivo.
SA-4200	O SupportAssist Enterprise não conseguiu coletar as informações completas do sistema do <i>device_name</i> devido a um problema de conectividade.	Verifique o seguinte e tente realizar a coleta novamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>As credenciais corretas devem ser atribuídas ao dispositivo no SupportAssist Enterprise.</li> <li>As credenciais atribuídas devem ter privilégios de administrador ou elevados no dispositivo.</li> </ul>
SA-4205 SA-4210	O SupportAssist não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	1. Verifique se o serviço API Redfish está em execução no dispositivo. 2. Na página Inventário de dispositivos, selecione o dispositivo e clique em Enviar informações do sistema para tentar realizar a coleta das informações do sistema novamente.
SA-4500	O SupportAssist Enterprise não conseguiu enviar as informações do sistema coletadas do(s) dispositivo(s) porque não é possível acessar o servidor de recebimento hospedado pela Dell.	Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o(s) dispositivo(s) e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4501	O SupportAssist Enterprise não conseguiu fazer upload as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> porque o arquivo de coleta é inválido.	Para tentar coletar e fazer upload novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4502	O SupportAssist Enterprise não conseguiu fazer upload as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> devido a um problema de autenticação com o servidor de upload hospedado pela Dell EMC.	Para tentar coletar e fazer upload novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4511	O SupportAssist Enterprise não conseguiu fazer upload as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> devido a um problema de conectividade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certifique-se de que o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está implementado tenha conectividade com a Internet.</li> <li>Se o servidor acessar a Internet por meio de um servidor proxy, certifique-se de que as definições do servidor proxy estão configuradas no SupportAssist Enterprise.</li> <li>Tente fazer upload da coleta novamente a partir da página <b>Coletas</b>.</li> <li>Se o problema com a Internet persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.</li> </ul>
SA-4512	O SupportAssist Enterprise não conseguiu fazer upload das informações do sistema coletadas a partir do <i>device_name</i> devido a um problema de conectividade com o servidor de upload hospedado pela Dell EMC.	Para tentar coletar e fazer upload novamente das informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4513	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas	1. Certifique-se de que haja conectividade com o <b>Servidor empresarial e de acesso global</b> . Consulte

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
	do <i>device_name</i> devido a um token de arquivo inválido.	<p>"Teste de conectividade de rede" no <i>Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</p> <p>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</p> <p>Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.</p>
SA-4514	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> porque um arquivo de coleta está corrompido.	<p>1. Certifique-se de que haja conectividade com o <b>Servidor empresarial e de acesso global</b>. Consulte "Teste de conectividade de rede" no <i>Guia do usuário do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</p> <p>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</p> <p>Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.</p>
SA-4521	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> porque não é possível acessar um servidor proxy.	<p>1. Verifique as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise.</p> <p>2. Certifique-se de que o servidor proxy esteja acessível.</p> <p>3. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</p> <p>Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador para obter assistência.</p>
SA-4522	O SupportAssist Enterprise não conseguiu enviar as informações do sistema coletadas do dispositivo <i>device_name</i> devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao servidor proxy.	<p>1. Verifique as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise.</p> <p>2. Certifique-se de que o servidor proxy esteja acessível.</p> <p>3. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</p> <p>Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.</p>
SA-4523	O SupportAssist não pode enviar as informações do sistema coletadas a partir do dispositivo porque o nome de usuário ou a senha do servidor está incorreto(a).	<p>1. Certifique-se de que o nome de usuário e a senha do servidor proxy que você inseriu no SupportAssist Enterprise estejam corretos.</p> <p>2. Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b>.</p> <p>Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.</p>
SA-4524	O SupportAssist Enterprise não conseguiu fazer upload das informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> devido a um problema de conectividade do servidor proxy.	Para tentar coletar e fazer upload novamente das informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4525	O arquivo de coleta carregado para o <i>device_name</i> foi excluído porque um potencial risco de segurança foi detectado. Para obter informações sobre os riscos de segurança, consulte o Guia do usuário do SupportAssist Enterprise.	Não disponível.

<b>Código de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Possível solução</b>
SA-4526	O SupportAssist Enterprise não conseguiu localizar as informações do arquivo coletadas do <i>device_name</i> porque o arquivo de coleta não foi encontrado no servidor.	Para tentar coletar e fazer upload novamente das informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4529	O SupportAssist Enterprise não conseguiu fazer upload das informações do arquivo coletadas do <i>device_name</i> porque a coleta apresentou falha no processamento.	Para tentar coletar e fazer upload novamente das informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4530	O upload das informações do sistema coletadas de <i>device_name</i> foi mal-sucedida, pois o processo de upload excedeu o limite de tempo definido.	Para tentar fazer upload novamente, selecione a coleta na página <b>Coletas</b> e clique em <b>Upload</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4531	O upload das informações do sistema do <i>device_name</i> foi mal-sucedida devido a um problema com o servidor de upload hospedado pela Dell EMC.	Para tentar fazer upload novamente, selecione a coleta na página <b>Coletas</b> e clique em <b>Upload</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4532	O upload das informações do sistema coletadas do <i>device_name</i> foi mal-sucedido devido a um problema desconhecido.	Para tentar fazer upload novamente, selecione a coleta na página <b>Coletas</b> e clique em <b>Upload</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4550	O SupportAssist Enterprise não conseguiu coletar informações do sistema do <i>device_name</i> .	Porque o espaço disponível no servidor no qual o SupportAssist Enterprise está implementado se tornou criticamente baixo. Para obter informações sobre os requisitos de espaço em disco para um ambiente SupportAssist Enterprise, consulte "Requisitos mínimos de implementação e uso do SupportAssist Enterprise" no <i>Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-8125	O SupportAssist Enterprise não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em <b>Iniciar coleta</b> . Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-0001	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar os dispositivos, pois há uma contagem de dispositivo superior a 5.000.	Verifique se a contagem do sistema que executa o SupportAssist Enterprise e do dispositivo é inferior a 5.
SA-0008	O usuário cancelou a detecção deste dispositivo.	Não disponível.
SA-0012	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar os dispositivos, pois o nome de host ou endereço IP e o tipo de dispositivo inseridos estão incorretos.	Tente adicionar o dispositivo novamente com o nome do host ou endereço IP correto, além do tipo de dispositivo.
SA-0005	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque houve uma tentativa mal-sucedida de conexão com o dispositivo.	Verifique se o sistema em que o SupportAssist Enterprise está implementado e o dispositivo que você deseja adicionar estão conectados à mesma rede, depois tente adicionar o dispositivo.
SA-0010	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois o nome de host ou endereço IP inserido está incorreto.	Tente adicionar o dispositivo com o nome de host ou endereço IP correto.
SA-0015	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois ocorreu um erro desconhecido ao localizar o dispositivo.	Verifique o seguinte e depois tente adicionar o dispositivo novamente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o dispositivo é suportado pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista dos modelos de dispositivos compatíveis, consulte a <i>Matriz</i></li> </ol>

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		<p><i>de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</p> <p>2. Certifique-se de que a conta de usuário tem privilégios de administrador/root.</p>
SA-0020	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o <i>device_name</i> porque o dispositivo já foi adicionado.	Você já adicionou o dispositivo usando outro endereço IP ou etiqueta de serviço.
SA-0025	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	<p>Verifique o seguinte e depois tente adicionar o dispositivo novamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o dispositivo é suportado pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista dos modelos de dispositivos compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> <li>2. Verifique que você selecionou o dispositivo correto e tente novamente.</li> </ol>
SA-0030	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois as credenciais dele estão incorretas.	<p>Faça o seguinte e depois tente novamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Insira as credenciais corretas do dispositivo.</li> <li>2. Certifique-se de que a conta de usuário tem privilégios administrativos.</li> </ol> <p>Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.</p>
SA-0035	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque a senha de ativação não foi fornecida.	Insira a senha de ativação e repita a operação.
SA-0040	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois o Nome de exibição <i>display_name</i> já está sendo usado por outro dispositivo.	Tente adicionar o dispositivo com outro nome para exibição.
SA-0045	A identificação ou o cancelamento para este dispositivo já está em andamento.	Não disponível.
SA-0050	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	Verifique se o dispositivo é suportado pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista dos modelos de dispositivos compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-0055	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque ele não é compatível.	Para obter a lista dos modelos de dispositivos compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-0060	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque um arquivo necessário foi excluído ou movido.	Reinicie o serviço Dell EMC SupportAssist Enterprise e tente adicionar o dispositivo.
SA-0065	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque as credenciais inseridas não têm privilégios de superusuário.	Insira as credenciais com privilégios do superusuário, depois tente adicionar o dispositivo.
SA-0070	A instalação do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não é suportada neste dispositivo.	Não disponível.
SA-0075	O SupportAssist Enterprise detectou que o Dell OpenManage Server Administrator	Não disponível.

<b>Código de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Possível solução</b>
	(OMSA) não está instalado no dispositivo. Instalar o OMSA é necessário para gerar alertas para eventos de hardware que ocorrem no dispositivo.	
SA-0080	O SupportAssist Enterprise detectou que os serviços do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não estejam sendo executados no dispositivo.	Para obter a capacidade ideal do SupportAssist Enterprise, você precisa reiniciar os serviços do OMSA.
SA-0085	O SupportAssist Enterprise detectou que o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) versão x.x está instalado no dispositivo.	Para aproveitar ao máximo o SupportAssist Enterprise, é recomendável que você faça upgrade do OMSA para a versão y.y.
SA-0090	O SupportAssist Enterprise detectou que o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) versão x.x está instalado no dispositivo.	É recomendável que você faça download e instale o OMSA versão y.y no dispositivo.
SA-0095	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de verificar a versão do OMSA instalada no dispositivo.	Consulte "Não foi possível verificar a versão do OMSA" no <i>Guia de solução de problemas do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-0100	A versão recomendada do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) já está instalada no dispositivo.	Não disponível.
SA-0105	O SupportAssist Enterprise monitora o dispositivo por meio do Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC). Portanto, a instalação ou atualização do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não é obrigatória.	Não disponível.
SA-0110	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque ele não tem uma licença válida.	Certifique-se de que o iDRAC tem uma licença Enterprise ou Express válida, depois repita a operação.
SA-0115	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque o sistema operacional não é compatível.	Não disponível.
SA-0120	O SupportAssist Enterprise não pode adicionar o dispositivo, pois um serviço necessário está desativado nele.	Certifique-se de que o serviço necessário está em execução no dispositivo e, em seguida, tente adicionar o dispositivo novamente. Para obter mais informações sobre o serviço necessário, consulte "Verificar ou reiniciar o serviço Secure Shell (SSH)" no <i>Guia de solução de problemas do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-0125	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque uma resposta não foi recebida dentro do limite de tempo predefinido.	Tente adicionar o dispositivo novamente. Para obter informações adicionais sobre solução de problemas, consulte "Não foi possível adicionar o dispositivo" no <i>Guia de solução de problemas do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-0130	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque o nível de criptografia SSL dele está configurado para 256 bits ou mais.	Para ver as etapas da solução de problemas, consulte "Não foi possível adicionar o dispositivo" no <i>Guia de solução de problemas do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-0131	Tipo de dispositivo inválido	Não disponível.
SA-0132	Subtipo de dispositivo inválido	Não disponível.
SA-0133	Família de dispositivos inválida	Não disponível.

<b>Código de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Possível solução</b>
SA-0135	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque o tipo de dispositivo que você selecionou está incorreto.	Verifique que você selecionou o dispositivo correto e tente novamente.
SA-0136	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque o subtipo de dispositivo que você selecionou está incorreto.	Verifique que você selecionou o dispositivo correto e tente novamente.
SA-0140	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque a conexão com o dispositivo foi malsucedida.	Faça o seguinte e depois tente novamente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que as portas necessárias estejam abertas no dispositivo. Para obter informações sobre as portas requeridas, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> <li>2. Certifique-se de que você selecionou o tipo de dispositivo correto.</li> <li>3. Verifique se o dispositivo é suportado pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista dos modelos de dispositivos compatíveis, consulte a <i>Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> </ol>
SA-0145	Não foi possível adicionar o dispositivo. O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque as credenciais dele não foram fornecidas ou estão incorretas ou incompletas.	Certifique-se de que as credenciais do dispositivo estão corretas e inclua as informações necessárias. Se você não tiver fornecido as credenciais, informe as credenciais do dispositivo ou aplique um perfil de credencial.
SA-0150	Não foi possível adicionar o dispositivo. O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque as credenciais dele não foram fornecidas ou estão incorretas ou incompletas.	Certifique-se de que as credenciais do dispositivo estão corretas e inclua as informações necessárias. Se você não tiver fornecido as credenciais, informe as credenciais do dispositivo ou aplique um perfil de credencial.
SA-0155	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois ele é um endereço IP do membro do Dell Peer Storage/EqualLogic.	Tente adicionar o dispositivo novamente com o endereço IP do grupo do Peer Storage/EqualLogic.
SA-0160	O endereço IP que você inseriu é um endereço IP de membro Dell Peer Storage/EqualLogic. Recomenda-se adicionar o dispositivo usando o endereço IP do grupo.	Certifique-se de adicionar o dispositivo usando o endereço IP do grupo.
SA-0170	O SupportAssist Enterprise é capaz para adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque você digitou o nome/endereço IP de um cluster Web-Scale VM.	Tente adicionar o dispositivo, digitando o nome/endereço IP do Web-Scale Cluster.
SA-0175	O nome do host/endereço IP que você inseriu é um endereço IP da VM do cluster de escala da Web. É recomendável que você adicione o dispositivo usando o nome de host/endereço IP do cluster de escala da Web.	Tente adicionar o dispositivo, digitando o nome/endereço IP do Web-Scale Cluster.
SA-0165	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> , pois houve uma tentativa de conexão ao dispositivo malsucedida.	Faça o seguinte e depois tente novamente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que a porta FTP está aberta.</li> <li>2. Insira as credenciais corretas do dispositivo.</li> </ol> <p>Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.</p>

<b>Código de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Possível solução</b>
SA-1005	O SupportAssist Enterprise não conseguiu editar as credenciais do dispositivo <i>device_name</i> porque houve uma tentativa malsucedida de conexão com o dispositivo.	Verifique se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado e o dispositivo estão conectados à mesma rede, depois repita a operação.
SA-1010	O SupportAssist Enterprise não conseguiu editar as credenciais do dispositivo <i>device_name</i> devido a um erro inesperado.	Verifique o seguinte e depois tente editar as credenciais do dispositivo novamente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que os serviços necessários estão em execução no dispositivo. Para obter informações sobre a solução de problemas dos serviços, consulte "Solução de problemas de serviços SupportAssist Enterprise" no <i>Guia de solução de problemas do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a>.</li> <li>2. Certifique-se de que as credenciais inseridas tenham privilégios de administrador/raiz.</li> </ol>
SA-1015	O SupportAssist Enterprise não conseguiu editar as credenciais do dispositivo <i>device_name</i> , pois o nome de usuário ou senha estão incorretos.	Verifique o nome de usuário e a senha, confira se a conta de usuário tem privilégios de administrador/root, e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
SA-1020	Ativar senha é necessário para editar credenciais	Não aplicável.
SA-1025	O SupportAssist Enterprise não conseguiu editar as credenciais do dispositivo <i>device_name</i> , pois o nome para exibição inserido já está sendo usado em outro dispositivo.	Insira outro nome para exibição, depois tente editar as credenciais do dispositivo novamente.
SA-1030	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do dispositivo porque as credenciais inseridas não têm direitos de superusuário.	Insira as credenciais com direitos do superusuário, depois tente editar as credenciais do dispositivo.
SA-1035	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar as credenciais do dispositivo porque um serviço necessário está desativado no dispositivo.	Certifique-se de que os serviços necessários estão em execução no dispositivo e, em seguida, tente editar novamente as credenciais do dispositivo. Para obter mais informações sobre o serviço necessário, consulte "Verificar ou reiniciar o serviço Secure Shell (SSH)" no <i>Guia de solução de problemas do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-1040	O SupportAssist Enterprise não conseguiu editar as credenciais do <i>device_name</i> porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definido como 256 bits ou mais.	Para ver as etapas da solução de problemas, consulte "Não foi possível editar credenciais do dispositivo", no <i>Guia de soluções de problemas do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-1045	O SupportAssist Enterprise não conseguiu editar as credenciais do dispositivo <i>device_name</i> , pois houve uma tentativa de conexão ao dispositivo malsucedida.	Faça o seguinte e depois tente novamente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que a porta FTP está aberta.</li> <li>2. Insira as credenciais corretas do dispositivo.</li> </ol> Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
SA-30130	O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo <i>device_name</i> no grupo Preparação porque não foi possível concluir uma verificação necessária.	Para adicionar o dispositivo, tente revalidar o dispositivo mais tarde.
SA-30180	O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo <i>device_name</i> no grupo Preparação porque o dispositivo não tem a licença necessária.	Para adicionar o dispositivo, garanta que a licença do iDRAC Enterprise esteja instalada no dispositivo, depois revalide o dispositivo.

<b>Código de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Possível solução</b>
SA-30260	O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo <i>device_name</i> no grupo Preparação porque o SupportAssist Enterprise não está ativado no dispositivo.	Para adicionar o dispositivo, garanta que o SupportAssist Enterprise esteja ativado nele, depois revalide o dispositivo.
SA-30265	O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo <i>device_name</i> no grupo Preparação porque o dispositivo não tem a licença necessária.	Para adicionar o dispositivo, garanta que o serviço de Software esteja em execução e valide o dispositivo novamente.
SA-9000	Os recursos do SupportAssist não puderam ser verificados para o dispositivo porque o teste de conectividade não foi bem-sucedido.	Certifique-se de que a conectividade com o dispositivo seja bem-sucedida e clique em <b>Validar inventário</b> .
SA-9005	O monitoramento não é compatível com o dispositivo.	Não disponível.
SA-9010	O monitoramento é compatível com o console de gerenciamento de sistemas no qual o dispositivo foi detectado. O SupportAssist Enterprise não é compatível com a verificação da capacidade de monitoramento do dispositivo.	Não disponível.
SA-9015	Você não registrou o SupportAssist Enterprise ou optou por desabilitar o recurso de monitoramento do dispositivo. Para permitir que o SupportAssist Enterprise crie automaticamente solicitações de suporte, registre-o e habilite o monitoramento.	Não disponível.
SA-9020	As configurações de SNMP do dispositivo não puderam ser definidas porque o serviço SNMP ou o serviço Net-SNMP não está instalado no dispositivo.	Certifique-se de que o serviço SNMP ou Net-SNMP esteja instalado no seu dispositivo.
SA-9025	O SupportAssist Enterprise não conseguiu verificar o recurso de monitoramento porque: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A conta de credencial atribuída ao dispositivo não tem privilégios de superusuário.</li> <li>2. O endereço IP do dispositivo pode ter sido alterado.</li> <li>3. O compartilhamento de rede está desativado no dispositivo.</li> </ol>	Execute o seguinte: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que a conta de credencial atribuída ao dispositivo tenha privilégios de superusuário.</li> <li>2. Certifique-se de que o endereço IP do dispositivo esteja correto no SupportAssist Enterprise.</li> </ol>
SA-9030	O recurso de monitoramento não pode ser verificado porque o serviço SNMP não está sendo executado no dispositivo.	Verifique se o serviço SNMP está em execução no dispositivo e clique em <b>Validar inventário</b> .
SA-9035	O recurso de monitoramento não pode ser verificado porque o destino da trap SNMP não está configurado no dispositivo.	Defina as configurações de SNMP por meio de <b>Tarefas &gt; Configurar SNMP</b> no painel de visão geral do dispositivo ou defina manualmente as configurações de SNMP. Para obter instruções para definir manualmente as configurações de SNMP, consulte "Como definir manualmente as configurações de SNMP" na Ajuda on-line ou no <i>Guia do Usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-9040	Não foi possível verificar o recurso de monitoramento porque o Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) não está instalado no dispositivo.	Execute o seguinte: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione o dispositivo na página <b>Dispositivos</b> e, no painel de visão geral do dispositivo, selecione <b>Instalar/ Fazer upgrade do OMSA</b> na lista <b>Tarefas</b>.</li> </ol>

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		2. Para verificar se a instalação do Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) é compatível no sistema operacional, consulte a Matriz de suporte do Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA).
SA-9050	O recurso de monitoramento não pôde ser verificado porque os serviços do Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) não estão em execução no dispositivo.	Certifique-se de que todos os serviços do OMSA estejam em execução no dispositivo e, em seguida, clique em <b>Validar inventário</b> .
SA-9060	O monitoramento depende da configuração do dispositivo. O SupportAssist Enterprise não é compatível com a verificação da capacidade de monitoramento do dispositivo.	Não disponível.
SA-0180	O dispositivo não foi adicionado porque o tipo de dispositivo não está selecionado na regra de detecção.	Selecione o tipo de dispositivo e, em seguida, execute a regra de detecção.
SA-0185	O SupportAssist Enterprise não conseguiu adicionar o dispositivo <i>device_name</i> porque ele não é acessível.	Certifique-se de que as portas necessárias estejam abertas e acessíveis e tente adicionar o dispositivo novamente. Para obter informações adicionais sobre solução de problemas, consulte o <i>Guia de solução de problemas do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
SA-40500	Ocorreu uma falha na autorização ESRS. Verifique as credenciais e tente novamente	Não disponível.
SA-40501	Ocorreu um erro no servidor interno. Entre em contato com o administrador do sistema.	Não disponível.
SA-40502	Ocorreu um erro desconhecido. Tente mais tarde.	Não disponível.
SA-40503	Ocorreu um erro durante a exclusão de alguns dispositivos no sistema ESRS. Tente novamente mais tarde.	Não disponível.
SA-40504	O ID do site já existe; insira outro.	Não disponível.
SA-40505	ID do site inválida. Entre em contato com o seu representante local da EMC.	Não disponível.
SA-40506	Não foi encontrada correspondência de dispositivo de entrada pelo número de série e tipo de produto.	Não disponível.
SA-40507	O dispositivo já está com solicitação pendente ou estado gerenciado. Verifique e forneça detalhes válidos.	Não disponível.
SA-40509	O IP ou as credenciais do Policy Manager digitados são inválidos.	Não disponível.
SA-40510	A configuração SSL ou a porta do Policy Manager digitadas são inválidas.	Não disponível.
SA-40511	O IP ou a porta de proxy digitado é inválido.	Não disponível.
SA-40512	Falha na autenticação.	Não disponível.
SA-40011	As credenciais fornecidas estão incorretas. Tente novamente com as credenciais corretas.	Não disponível.

<b>Código de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Possível solução</b>
SA-40012	Há algum problema na comunicação com o backend. Isso pode ter ocorrido devido a um problema na rede ou porque alguns serviços não estão funcionando. Verifique e tente novamente.	Não disponível.
SA-40013	A senha fornecida não corresponde aos critérios do histórico de senhas. Altere a senha e tente novamente.	Não disponível.
SA-40014	As credenciais atuais fornecidas estão incorretas. Tente novamente com as credenciais corretas.	Não disponível.
SA-40015	A operação atual apresentou falha em razão da sessão existente ter expirado. Faça um novo login e tente novamente.	Não disponível.
SA-40016	Os parâmetros aprovados para a operação atual estão incorretos. Tente novamente fornecendo os parâmetros corretos.	Não disponível.
SA-40017	Um erro interno ocorreu durante a realização da operação. Tente de novo posteriormente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter assistência.	Não disponível.
SA-40018	A nova senha não corresponde à política de senha. Tente novamente com outra senha que esteja em conformidade com os critérios mínimos de senha.	Não disponível.
SA-40019	Há algum problema na comunicação com o back-end; pode ser devido a alguns serviços não estarem funcionando. Verifique e tente novamente.	Não disponível.
SA-40020	Ocorreu um erro durante a obtenção do(s) arquivo(s) mft. Possível erro de base de dados.	Não disponível.
SA-40021	O(s) Parâmetro(s) fornecidos na solicitação estão incorretos. Erro de leitura ou de gravação do valor.	Não disponível.
SA-40508	O número de série do dispositivo não faz parte da base instalada. Reinsira e tente novamente.	Não disponível.
SA-40513	Número de série inválido. Reinsira e tente novamente.	Não disponível.
SA-40514	Gateway não associado a este modelo e número de série. Reinsira as senhas e tente novamente.	Não disponível.
SA-40515	Um serviço está indisponível. Atualize e tente novamente.	Não disponível.
SA-40516	Os dispositivos deste tipo de produto requerem um número de série com sufixo.	Não disponível.
SA-40517	Este sufixo é incompatível. Digite um novo sufixo para este dispositivo serial.	Não disponível.

<b>Código de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Possível solução</b>
SA-40518	Um sufixo é incompatível com este tipo de produto. Remova o sufixo e tente novamente.	Não disponível.
SA-40519	A ID deste site não faz parte de um grupo de dispositivos. Navegue até a página de gerenciamento de clusters e adicione a ID do site a este grupo.	Não disponível.
SA-40520	ID do site não encontrada na instância do item.	Não disponível.
SA-40521	Ocorreu um erro ao tentar validar a ID do site. Tente novamente.	Não disponível.
SA-40522	Grupo de produtos inválido. Reinsira e tente novamente.	Não disponível.
SA-40523	Endereço IP inválido. Reinsira e tente novamente.	Não disponível.
SA-40524	Este dispositivo é incompatível com este tipo de produto. Reinsira e tente novamente.	Não disponível.
SA-40525	Erro de processamento desconhecido.	Não disponível.
SA-40526	Este número de série deve fazer parte de um grupo de produtos. Adicione-o a um grupo e tente novamente.	Não disponível.
SA-40527	Dispositivo não compatível com todas as versões do código do cluster/gateway.	Não disponível.
SA-40528	Não foi possível determinar as versões do gateway.	Não disponível.
SA-40529	O formato do número de série da estação de gerenciamento de clientes está incorreto. Reinsira e tente novamente.	Não disponível.
SA-40530	Identificamos vários erros e não foi possível concluir esta tarefa. Tente novamente ou atualize a página.	Não disponível.
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	O log de eventos do sistema não pôde ser removido do dispositivo <i>device_name</i> devido a um erro técnico.	Tente realizar a operação novamente após algum tempo. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
6000_02	O log de eventos do sistema não pôde ser apagado do dispositivo <i>device_name</i> , pois o dispositivo não é acessível.	Verifique se o dispositivo está ao alcance do servidor que está executando o SupportAssist Enterprise, depois repita a operação.
6000_03	O log de eventos do sistema não pôde ser removido do dispositivo <i>device_name</i> porque não foi possível resolver o nome do host do dispositivo para um endereço IP.	Se o dispositivo for um membro de um domínio, certifique-se de que o nome do host do dispositivo foi adicionado no servidor DNS, depois repita a operação.
6000_04 6000_5	O log de eventos do sistema não pôde ser removido do dispositivo <i>device_name</i> devido a um erro interno.	Tente realizar a operação novamente após algum tempo. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
6000_7 6000_15 6000_19	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do <i>device_name</i> porque as credenciais do	Faça o seguinte e tente realizar a operação novamente:

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
6000_21 6000_23	dispositivo estão incorretas ou não têm os privilégios necessários.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com o nome de usuário e senha do dispositivo corretos.</li> <li>· Certifique-se de que a conta de usuário tenha privilégios de administrador no dispositivo.</li> </ul>
6000_10	O SupportAssist Enterprise não conseguiu coletar as informações do sistema do dispositivo <i>device_name</i> porque as credenciais do dispositivo não têm os privilégios necessários.	Certifique-se de que a conta de usuário tenha privilégios de administrador no dispositivo, depois repita a operação.
6000_16	O log de eventos do sistema não pôde ser removido do dispositivo <i>device_name</i> devido a um erro desconhecido.	Tente realizar a operação novamente após algum tempo. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
6000_17	O log de eventos do sistema não pôde ser removido do dispositivo <i>device_name</i> , pois o dispositivo não permite essa operação.	Não disponível.
6000_18 6000_20	O log de eventos do sistema não pôde ser removido do dispositivo <i>device_name</i> porque uma tentativa de se conectar ao dispositivo não foi bem-sucedida.	Verifique se o serviço SSH está em execução no dispositivo e repita a operação.
6000_22	O log de eventos do sistema não pôde ser removido do dispositivo <i>device_name</i> porque uma tentativa de se conectar ao dispositivo não foi bem-sucedida.	Certifique-se de que o firewall permita a comunicação SSH e repita a operação.
5000_1	A configurações de SNMP do dispositivo não podem ser definidas por causa de um erro inesperado.	Defina as configurações de SNMP por meio de <b>Tarefas &gt; Configurar SNMP</b> no painel de visão geral do dispositivo ou defina manualmente as configurações de SNMP. Para obter instruções sobre como definir manualmente as configurações de SNMP, consulte "Configurar manualmente o destino de alerta do iDRAC usando a interface Web" no <i>Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
5000_2	As configurações de SNMP do dispositivo não puderam ser definidas porque o Controlador de Acesso Remoto Dell (iDRAC) não tem a licença necessária instalada.	Certifique-se de que o iDRAC possua uma licença Enterprise ou Express instalada e, em seguida, defina as configurações de SNMP na opção <b>Tarefas &gt; Configurar SNMP</b> no painel de visão geral do dispositivo.
5000_3	As configurações de SNMP do dispositivo não puderam ser definidas porque todos os campos configuráveis do Controlador de Acesso Remoto Integrado Dell (iDRAC) estão ocupados.	Você pode definir manualmente as configurações de SNMP do dispositivo. Para obter instruções sobre como definir manualmente as configurações de SNMP, consulte "Configurar manualmente o destino de alerta do iDRAC usando a interface Web" no <i>Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
5000_4	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque as credenciais que você inseriu não têm os privilégios necessários.	Certifique-se de que as credenciais tenham privilégios de administrador ou de operador no integrado Dell Remote Access Controller (iDRAC) e, em seguida, tente definir as configurações de SNMP pela opção <b>Tarefas &gt; Configurar SNMP</b> no painel de visão geral do dispositivo.
5000_5	As configurações de SNMP do dispositivo não puderam ser definidas porque houve uma tentativa de conectar-se ao Controlador de Acesso Remoto Integrado Dell (iDRAC).	Certifique-se de que o iDRAC é acessível a partir do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está implementado e, em seguida, defina as configurações de SNMP pela opção <b>Tarefas &gt; Configurar SNMP</b> no painel de visão geral do dispositivo.

<b>Código de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Possível solução</b>
5000_6	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque as credenciais que você inseriu são inválidas.	Certifique-se de que as credenciais são válidas e, em seguida, defina as configurações SNMP pela opção <b>Tarefas &gt; Configurar SNMP</b> no painel de visão geral do dispositivo. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador do sistema para obter assistência.
5000_7 5000_8	A configurações de SNMP do dispositivo não podem ser definidas por causa de um erro inesperado.	Você precisa configurar manualmente os parâmetros do SNMP do dispositivo. Para obter instruções sobre como definir manualmente as configurações de SNMP, consulte "Configurar manualmente o destino de alerta do iDRAC usando a interface Web" no <i>Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
5000_9	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque a conta de usuário não tem privilégios suficientes no dispositivo.	Você precisa configurar manualmente os parâmetros do SNMP do dispositivo. Para obter instruções sobre como definir manualmente as configurações de SNMP, consulte "Configurar manualmente o destino do alerta de um servidor" no <i>Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> disponível em <a href="http://www.dell.com/serviceabilitytools">www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
5000_10	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o nome do host/endereço IP do servidor no qual o SupportAssist está implementado não foi fornecido.	Não disponível.
5000_11	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o serviço SNMP não está instalado no dispositivo.	Instale manualmente o serviço SNMP no dispositivo e, em seguida, tente definir as configurações de SNMP pela opção <b>Tarefas &gt; Configurar SNMP</b> no painel de visão geral do dispositivo.
5000_12	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o SupportAssist Enterprise não é compatível com o sistema operacional em execução no dispositivo.	Não disponível.
5000_13	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o serviço SNMP não foi iniciado.	Inicie manualmente o serviço SNMP e, em seguida, tente definir as configurações de SNMP pela opção <b>Tarefas &gt; Configurar SNMP</b> no painel de visão geral do dispositivo.
5000_14	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o serviço WMI está desativado.	Inicie manualmente o serviço WMI no dispositivo e, em seguida, tente definir as configurações de SNMP pela opção <b>Tarefas &gt; Configurar SNMP</b> no painel de visão geral do dispositivo.
5000_15	O SupportAssist Enterprise definiu as configurações de SNMP, mas o teste automatizado para verificar as configurações de SNMP não foi bem-sucedido.	Para resolver o problema, verifique as configurações de rede e certifique-se de que a porta SNMP (162) esteja aberta.
5000_16	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o pacote wget não está instalado no dispositivo.	Instale manualmente o pacote wget no servidor no qual o SupportAssist Enterprise está implementado e defina as configurações de SNMP por meio da opção <b>Tarefas &gt; Configurar SNMP</b> no painel de visão geral do dispositivo.
5000_17	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o pacote net-snmp não está instalado no dispositivo.	Instale manualmente o pacote net-snmp no servidor no qual o SupportAssist Enterprise foi implementado e defina as configurações de SNMP por meio da opção <b>Tarefas &gt; Configurar SNMP</b> no painel de visão geral do dispositivo.