


SupportAssist Enterprise 版本 4.0

故障排除指南

注意、小心和警告

 **注：**“注意”表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

 **小心：**“小心”表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并告诉您如何避免此类问题。

 **警告：**“警告”表示可能会导致财产损失、人身伤害甚至死亡。

© 2019 - 2020 Dell Inc. 或其子公司。保留所有权利。Dell、EMC 和其他商标是 Dell Inc. 或其附属机构的商标。其他商标可能是其各自所有者的商标。

1 故障排除概述	5
2 SupportAssist Enterprise 部署和注册故障排除	6
SupportAssist Enterprise 部署	6
SupportAssist Enterprise 注册	6
打开 SupportAssist Enterprise 用户界面	6
3 排除在 SupportAssist Enterprise 中添加设备时出现的问题	7
无法添加设备	7
无法访问设备	7
4 SupportAssist Enterprise 中的收集故障排除	9
无法收集系统信息	9
无法导出集合	9
无法发送系统信息	9
存储空间不足，无法收集系统信息	10
5 无法编辑设备凭据	11
6 设备的前提条件	12
7 SupportAssist Enterprise 中的适配器故障排除	14
无法添加适配器	14
无法连接到适配器	14
8 SNMP 配置故障排除	15
SNMP 未配置	15
无法配置 SNMP	15
无法验证 SNMP 配置	15
9 对 SupportAssist Enterprise 中的 OMSA 进行故障排除	16
未安装 OMSA	16
无法安装 OMSA	16
无法验证 OMSA 版本	16
有新版本的 OMSA 可用	17
OMSA 不受支持	17
10 设备身份验证故障排除	18
11 清除系统事件日志故障排除	20
清除系统事件日志失败	20
使用 iDRAC 清除系统事件日志	20
使用 OMSA 清除系统事件日志	20

12 自动创建案例故障排除	21
13 SupportAssist Enterprise 服务故障排除	22
SupportAssist Enterprise 服务.....	22
验证 Dell EMC SupportAssist Enterprise 服务的状态.....	22
验证或重新启动 Secure Shell (SSH) 服务.....	22
重新启动 SupportAssist Enterprise 中的其他服务.....	23
14 其他故障排除方案	24
无法在 Mozilla Firefox 中查看工具提示.....	24
无法在 Internet Explorer 中查看图标.....	24
维护模式.....	24
日志.....	24
15 错误代码附录	26

故障排除概述

本指南提供了有关在部署和使用 SupportAssist Enterprise 时可能出现的问题的故障排除信息。

相关说明文件

除本指南外，您还可以参阅 www.dell.com/serviceabilitytools 上提供的以下文档，了解有关 SupportAssist Enterprise 4.0 的详细信息。

- SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南
- SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表
- SupportAssist Enterprise 版本 4.0 发行说明
- SupportAssist Enterprise 版本 4.0 可报告项目
- SupportAssist Enterprise 版本 4.0 技术说明指南
- SupportAssist Enterprise 版本 4.0 警报策略指南
- SupportAssist Enterprise 版本 4.0 REST API 指南

SupportAssist Enterprise 部署和注册故障排除

本节提供了有关在部署、注册或打开 SupportAssist Enterprise 时遇到的问题的故障排除信息。

主题：

- [SupportAssist Enterprise 部署](#)
- [SupportAssist Enterprise 注册](#)
- [打开 SupportAssist Enterprise 用户界面](#)

SupportAssist Enterprise 部署

如果在部署 SupportAssist Enterprise 时遇到任何问题，请确保部署 SupportAssist Enterprise 的服务器具有互联网连接。如果服务器通过代理服务器连接到互联网，请在安装向导中输入代理服务器的详细信息。

部署后，将显示以下消息：“SAE VE WebUI 正在 <https://<SAE IP>: 5700> 上运行”。如果未显示此消息，请登录到 SSH 并更新“YaST2”页面上的网络配置。

有关部署和使用 SupportAssist Enterprise 的硬件、软件和网络要求，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“部署和使用 SupportAssist Enterprise 的最低要求”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

SupportAssist Enterprise 注册

如果您在注册 SupportAssist Enterprise 时遇到任何问题，请确保以下事项：

- 部署 SupportAssist Enterprise 的服务器可以连接到互联网。
- 如果部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器通过代理服务器连接到互联网，请在“代理设置”页面上输入代理服务器的详细信息。
- 部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器的网络设置正确无误。
- 在防火墙上打开端口 443 和 8443，以访问**全局和企业服务器**。有关目标列表以确保连接到**全局和企业服务器**，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“网络要求”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 所提供的注册详细信息，例如名字、姓氏、电子邮件地址和电话号码有效。
- 使用英语键盘布局输入电话号码和电子邮件地址。
- 稍后重新尝试注册。

有关部署和使用 SupportAssist Enterprise 的最低硬件、软件和网络要求，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“部署和使用 SupportAssist Enterprise 的最低要求”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

打开 SupportAssist Enterprise 用户界面

如果在您打开 SupportAssist Enterprise 用户界面时显示错误，请执行以下操作：

1. 使用根凭据通过 Secure Shell (SSH) 登录到一体机。
2. 运行以下命令以访问 SAE VE 容器：`docker exec -it saede-app /bash`。
3. 运行以下命令以重新启动 SupportAssist 服务：`systemctl restart supportassist`。
4. 检查日志文件以确定加载失败的组件。要访问日志，请执行以下操作：
 - a. 转至 `cd /var/lib/docker/volumes`。
 - b. 要访问适配器日志，请转至 `saede-ome_logs/_data/`。
 - c. 要访问 SAE VE 日志，请转至 `saede_logs/_data/`。
 - d. 要访问 SRS VE 日志，请转至 `esrslog/_data/var/log/`。


排除在 SupportAssist Enterprise 中添加设备时出现的问题

本节提供了有关在 SupportAssist Enterprise 中添加设备时出现的问题的故障排除信息。本节还提供了有关在 SupportAssist Enterprise 中添加设备的前提条件的信息。

主题：

- 无法添加设备
- 无法访问设备

无法添加设备

如果设备显示  “无法添加设备” 状态，请执行以下操作：

- 如果设备是 iDRAC，请确保 iDRAC 已安装 Enterprise 或 Express 许可证。有关购买和安装 Enterprise 或 Express 许可证的信息，请参阅《iDRAC 用户指南》中的“管理许可证”，网址为 www.dell.com/idracmanuals。
- 如果设备是 Storage SC 系列阵列，请确保 SupportAssist 在 Enterprise Manager 中已启用。有关在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist 的信息，请参阅《Dell Enterprise Manager 管理员指南》，网址为 Dell.com/storagemanuals。
- 如果通过适配器对设备进行资源清册，请确保设备的凭据是正确的。要解决凭据错误，可以编辑设备凭据、更新凭据帐户或分配另一个凭据配置文件。

如果显示一条错误消息，指示 SupportAssist Enterprise 无法添加设备，请执行以下操作：


- 确保设备型号受支持。有关支持的设备型号的完整列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 确保添加设备的前提条件已满足。有关添加设备的前提条件的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“添加设备”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 验证从部署 SupportAssist Enterprise 的服务器上能否访问该设备。
- 验证提供的设备凭据（用户名和密码）是否正确。
- 如果错误消息指出设备无法在设定的时限内添加，请尝试再次添加设备。
- 如果设备的加密级别大于 128 位，请执行以下操作之一：
 - 将加密级别降至 128 位。
 - 在运行 SupportAssist Enterprise 的服务器上，确保 Java 开发套件 (JDK) 或 Java 运行时环境 (JRE) 中安装了 Java Cryptography Extension (JCE) Unlimited Strength Jurisdiction Policy Files。有关 JCE Unlimited 文件的更多信息，请访问 Oracle.com。

如果错误消息指出，由于设备的 SSL 加密级别被设置为 256 位或更高而导致 SupportAssist Enterprise 无法添加设备，请执行以下操作：

1. 下载 Azul Systems 网站上提供的 [Zulu Cryptographic Extension Kit](#)。
2. 解压缩下载的文件。
3. 复制 local_policy.jar 和 US_export_policy.jar 文件并粘贴到部署了 SupportAssist Enterprise 的系统上的以下位置：
 - /opt/dell/supportassist/jre/lib/security
4. 重新启动 SupportAssist 服务，然后重试此操作。

有关添加设备、从设备上收集系统信息或编辑设备凭据的前提条件的信息，请参阅[设备的前提条件](#)。

无法访问设备

如果设备显示  “无法访问设备” 状态，请执行以下操作：

- 单击“设备”页面上“状态”列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 确认设备是否已打开并连接到网络。

- 确认所需端口在设备上是否已打开。
 - 如果通过提供设备 IP 地址的方式在 SupportAssist Enterprise 中添加了设备，请确认该设备的 IP 地址是否已更改。如果设备配置为获取动态 IP 地址，则每次重新启动设备时，其 IP 地址可能会更改。
 - 如果该设备的 IP 地址已更改，请执行以下操作：
 - 从 SupportAssist Enterprise 删除设备。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“删除设备”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
 - 再次添加该设备。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“添加设备”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 注：**为避免每次设备 IP 地址变化时删除和添加设备，建议在添加设备时提供设备的主机名（而不是 IP 地址）。

SupportAssist Enterprise 中的收集故障排除

本节提供了有关收集、发送或导出系统信息时出现的故障排除信息。

主题：

- 无法收集系统信息
- 无法导出集合
- 无法发送系统信息
- 存储空间不足，无法收集系统信息

无法收集系统信息

如果设备显示



“无法收集系统信息”状态，请执行以下操作：

- 单击“状态”列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 验证从部署 SupportAssist Enterprise 的服务器上能否访问该设备。
- 验证提供的设备凭据（用户名和密码）是否正确。
- 如果设备密码过长（10 个或更多字符），则尝试指定不含空格和引号的较短密码（约 5 到 7 个字符），然后在 SupportAssist Enterprise 中更新密码。


如果错误消息指出，由于设备的 SSL 加密级别被设置为 256 位或更高而导致 SupportAssist Enterprise 无法从服务器收集系统信息，请执行以下操作：

1. 下载 Azul Systems 网站上提供的 [Zulu Cryptographic Extension Kit](#)。
2. 解压缩下载的文件。
3. 复制 local_policy.jar 和 US_export_policy.jar 文件并粘贴到部署了 SupportAssist Enterprise 的系统上的以下位置：
 - /opt/dell/supportassist/jre/lib/security
4. 重新启动 SupportAssist 服务，然后重试此操作。

解决基本问题后，手动启动系统信息的收集和上载。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“开始从单个设备上收集系统信息”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

有关添加设备、从设备上收集系统信息或编辑设备凭据的前提条件的信息，请参阅[设备的前提条件](#)。


无法导出集合

如果设备显示  “无法导出集合”状态，请执行以下操作：

- 单击“状态”列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 手动启动收集并上载系统信息。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“开始从单个设备上收集系统信息”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。

无法发送系统信息


如果设备显示  “无法发送系统信息”状态，请执行以下操作：

- 单击“状态”列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 验证部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器能否连接到互联网。


- 如果部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器通过代理服务器连接到互联网，请确保在 SupportAssist Enterprise 中配置代理设置。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“配置代理服务器设置”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 确保能够连接到**全局访问和企业服务器**。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“网络连接测试”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 确保收集文件不包含任何潜在的威胁，如病毒或恶意软件。

解决基本问题后，手动启动系统信息的收集和上载。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“开始从单个设备上收集系统信息”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

存储空间不足，无法收集系统信息

如果设备显示  “没有足够的存储空间来收集系统信息” 状态，请确保部署 SupportAssist Enterprise 的服务器具有足够的可用空间。

无法编辑设备凭据

如果显示一条错误消息，指出 SupportAssist Enterprise  “无法编辑设备凭据”，请执行以下操作：

- 验证从部署 SupportAssist Enterprise 的服务器上能否访问该设备。
- 验证提供的设备凭据（用户名和密码）是否正确。

如果错误消息指明 SupportAssist Enterprise 无法编辑设备的凭据是因为该设备的 SSL 加密级别被设为 256 位或更高：

1. 下载 Azul Systems 网站上提供的 [Zulu Cryptographic Extension Kit](#)。
2. 解压缩下载的文件。
3. 复制 `local_policy.jar` 和 `US_export_policy.jar` 文件并粘贴到部署了 SupportAssist Enterprise 的系统上的以下位置：
 - `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
4. 重新启动 SupportAssist 服务，然后重试此操作。

有关添加设备、从设备上收集系统信息或编辑设备凭据的前提条件的信息，请参阅[设备的前提条件](#)。

设备的前提条件

以下各节列出了添加设备、从设备上收集系统信息和编辑设备凭据的前提条件。

服务器

- 要通过提供操作系统详细信息添加服务器（基于代理的监控），并且设备运行的是 Linux 操作系统，请执行以下操作：
 - 验证您提供的凭据在设备上是否具有 root、超级用户或 sudo 用户权限。如果您提供了 sudo 用户的用户名和密码，请确保为 SupportAssist Enterprise 配置 sudo 用户。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“在运行 Linux 的服务器上为 SupportAssist Enterprise 配置 sudo 访问权限”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
 - 验证设备上是否正在运行 Secure Shell (SSH) 服务。
 - 验证是否已启用 SSH 密码身份验证。默认情况下，它处于启用状态。
 - 确保 OpenSSL 已更新。有关详细信息，请参阅操作系统支持网站上提供的 OpenSSL CCS 注入漏洞 (CVE-2014-0224) 解决办法。
- 要通过提供 iDRAC 详细信息添加服务器（无代理监控），请确保在 iDRAC 上安装了 Enterprise 或 Express 许可证。有关购买和安装 Enterprise 或 Express 许可证的信息，请参阅 *iDRAC 用户指南*，网址为：www.dell.com/idracmanuals 上的“管理许可证”。

虚拟机管理程序

对于运行 VMware ESX 和 ESXi 的设备：

- 确保在设备上启用了 SFCBD 和 CIMOM。
 - 要启用 SFCBD，请使用以下命令：`/etc/init.d/sfcbd-watchdog start`。
 - 要启用 WBEM，请使用以下命令：`esxcli system wbem set --enable true`。

根据您的情况，您可能必须运行以下命令。

- 要检查代理的状态：`/etc/init.d/sfcbd-watchdog status`。
- 要重设 WBEM：
 - 在您的设备上禁用 WBEM：`esxcli system wbem set --enable false`。
 - 在您的设备上启用 WBEM：`esxcli system wbem set --enable true`。
- 要禁用 SFCBD，请使用以下命令：`/etc/init.d/sfcbd-watchdog stop`。

数据存储设备

对于 Storage PS 系列阵列：

- 确保设备上正在运行 SSH 和 SNMP 服务。
- 确保您在“添加单个设备”窗口中提供设备的管理组 IP 地址。

对于 Storage SC 系列阵列：

- 确保该设备上正在运行 REST 服务。
- 请确保已在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist。有关在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist 的信息，请参阅《Dell Enterprise Manager 管理员指南》，网址为 Dell.com/storagemanuals。

对于 Fluid File System (FluidFS) 设备，请确保设备上正在运行 SSH 服务。

少量数据存储设备必须直接从该设备本身添加到 SupportAssist Enterprise。有关添加设备的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“添加设备”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

网络

- 确保设备上正在运行 SSH 和 SNMP 服务。

- 如果设备上已配置启用密码，请确保您在“添加单个设备”窗口中提供启用密码。

机箱

确保设备上正在运行 SSH 服务。

软件

对于 HIT Kit/VSM：

- 确保系统上正在运行 SSH 服务。
- 确保您具有 SSH 连接的根凭据。SupportAssist Enterprise 使用 SSH 服务连接到系统。

超融合基础架构设备

对于 WebScale：

- 确保可从部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器访问该设备。
- 确保所需的端口处于打开状态。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 确保在设备上安装固件版本 4.x 或更高版本，以便收集系统信息。
- 验证您提供的指定帐户凭据（用户名和密码）是否正确。

虚拟机

- 确保托管虚拟机的系统可从部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器访问。
- 确保网络上启用了所需的端口和协议。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。


SupportAssist Enterprise 中的适配器故障排除

本节提供了有关 SupportAssist Enterprise 中的适配器问题的故障排除信息。

主题：


- 无法添加适配器
- 无法连接到适配器

无法添加适配器

如果“适配器”页面显示  “无法添加适配器”状态，请执行以下操作：

- 确认是否可以从部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器访问要在其中添加适配器的服务器。
- 确保要设置适配器的系统有超过 500 MB 的可用磁盘空间用于安装适配器。
- 确认想要设置适配器的系统上的端口 443 是否已打开。
- 确保要设置适配器的系统上已安装 Microsoft .NET Framework 4.5。
- 确保尝试设置适配器的服务器上尚未安装适配器。
- 在配置文件夹中找到 `appconfig.properties` 属性文件，然后增加 `adapter.websocket.timeout` 的超时值。默认时间为 5 秒，最大时间为 1 分钟。

无法连接到适配器

如果部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器无法连接到已设置的适配器，则标题区域可能会显示  “已断开连接”状态。发生此问题时，“适配器”页面上也会显示“已断开连接”状态。

如果显示“已断开连接”状态，请确保在部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器上打开端口 5700。

SNMP 配置故障排除

本节提供了有关配置和验证 SNMP 配置时出现的的问题的故障排除信息。

主题：

- SNMP 未配置
- 无法配置 SNMP
- 无法验证 SNMP 配置

SNMP 未配置

如果设备显示  “未配置 SNMP” 状态，请执行以下操作：

- 使用“配置 SNMP”选项配置设备的 SNMP 设置。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 SNMP 配置，请登录至设备，手动配置 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明：
 - 对于使用操作系统 IP 地址在 SupportAssist Enterprise 中添加的服务器或虚拟机管理程序，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“手动配置服务器的警报目标”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
 - 对于使用 iDRAC IP 地址在 SupportAssist Enterprise 中添加的服务器，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“使用 Web 界面手动配置 iDRAC 的警报目标”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

无法配置 SNMP

如果设备显示



“无法配置 SNMP” 状态，请执行以下操作：

- 确保网络设置正确。
- 确保 SNMP 端口 (162) 处于打开状态。
- 确保防火墙设置正确。
- 使用“配置 SNMP”选项配置设备的 SNMP 设置。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

如果 SNMP 配置仍然失败，您可以手动配置 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明：

- 对于使用操作系统 IP 地址在 SupportAssist Enterprise 中添加的服务器或虚拟机管理程序，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“手动配置服务器的警报目标”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 对于使用 iDRAC IP 地址在 SupportAssist Enterprise 中添加的服务器，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“使用 Web 界面手动配置 iDRAC 的警报目标”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

无法验证 SNMP 配置

如果设备显示  “无法验证 SNMP 配置” 状态，请执行以下操作：

- 确保 DNS 配置正确。
- 确保 SNMP 端口 (162) 处于打开状态。
- 确保防火墙设置正确。
- 使用“配置 SNMP”选项配置设备的 SNMP 设置。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 重新启动 snmpdtrapd 服务。

对 SupportAssist Enterprise 中的 OMSA 进行故障排除

本节提供了有关在 SupportAssist Enterprise 中安装、验证或升级 OMSA 时出现的的问题的故障排除信息。

主题：

- 未安装 OMSA
- 无法安装 OMSA
- 无法验证 OMSA 版本
- 有新版本的 OMSA 可用
- OMSA 不受支持

未安装 OMSA

如果设备显示  “未安装 OMSA” 状态：

- 使用“安装/升级 OMSA”选项，在设备上安装 OMSA。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 OMSA 安装，请登录到该设备并在设备上手动下载和安装建议的 OMSA 版本。有关 OMSA 建议版本的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

无法安装 OMSA

如果设备显示  “无法安装 OMSA” 状态，请执行以下操作：

- 验证从部署 SupportAssist Enterprise 的服务器上能否访问该设备。
- 验证提供的设备凭据（用户名和密码）是否正确。
- 验证设备上是否正在运行 Secure Shell (SSH) 服务。
- 验证是否已启用 SSH 密码身份验证。默认情况下，它处于启用状态。
- 验证您提供的凭据在设备上是否具有 root、超级用户或 sudo 用户权限。如果您提供了 sudo 用户的用户名和密码，请确保为 SupportAssist Enterprise 配置 sudo 用户。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“在运行 Linux 的服务器上为 SupportAssist Enterprise 配置 sudo 访问权限”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 确保该设备安装了所需的所有 OMSA 相关程序。有关 OMSA 相关程序的更多信息，请参阅《Dell OpenManage Server Administrator 安装指南》中的“远程启用要求”部分，网址为 DellTechCenter.com/OMSA。
- 尝试再次安装 OMSA。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 OMSA 安装，请登录到该设备并在设备上手动下载和安装建议的 OMSA 版本。有关 OMSA 建议版本的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

注：不支持从 32 位版本的 OMSA 升级到 64 位版本的 OMSA。在这种情况下，您必须卸载现有的 OMSA 版本，然后使用 SupportAssist Enterprise 安装 OMSA。有关使用 SupportAssist Enterprise 安装 OMSA 的说明，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

无法验证 OMSA 版本

如果显示一条错误消息，指示 SupportAssist Enterprise 无法验证设备上安装的 OMSA 版本，请执行以下操作：

- 单击“设备”页面上“状态”列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。

- 确保能够连接到**全局访问和企业服务器**。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“网络连接测试”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 确保设备在运行 OMSA 服务。
- 尝试再次安装 OMSA。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 OMSA 安装，请登录到该设备并在设备上手动下载和安装建议的 OMSA 版本。有关 OMSA 建议版本的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

有新版本的 OMSA 可用

如果某个设备显示  “有新版本的 OMSA 可用” 状态：

- 通过使用“安装/升级 OMSA”选项，在设备上安装 OMSA。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 OMSA 安装，请登录到该设备并在设备上手动下载和安装建议的 OMSA 版本。有关 OMSA 建议版本的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

OMSA 不受支持

如果设备显示  “OMSA 不受支持” 状态，请执行以下操作：

- 登录至该设备并卸载现有版本的 OMSA。
- 使用“安装/升级 OMSA”选项，在设备上安装 OMSA。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

设备身份验证故障排除

如果设备显示  “验证失败” 状态：

- 单击“状态”列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 验证提供的设备凭据（用户名和密码）是否正确。

服务器

- 验证您提供的凭据在设备上是否具有 root、超级用户或 sudo 用户权限。如果您提供了 sudo 用户的用户名和密码，请确保为 SupportAssist Enterprise 配置 sudo 用户。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“在运行 Linux 的服务器上为 SupportAssist Enterprise 配置 sudo 访问权限”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 验证 SSH 服务是否在设备上运行。
- 验证是否已启用 SSH 密码身份验证。默认情况下，它处于启用状态。

数据存储设备

对于 Storage PS 系列阵列：

- 确保该设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 和 SNMP 服务。
- 确保您在“添加单个设备”窗口中提供设备的管理组 IP 地址。

对于 Storage SC 系列阵列：

- 确保该设备上正在运行 REST 服务。
- 请确保已在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist。有关在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist 的信息，请参阅《Dell Enterprise Manager 管理员指南》，网址为 Dell.com/storagemanuals。

对于 Fluid File System (FluidFS) 设备，请确保设备上正在运行 SSH 服务。

网络设备

- 确保该设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 和 SNMP 服务。
- 如果设备上已配置启用密码，请确保您在“添加单个设备”窗口中提供启用密码。

机箱

确保该设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 服务。

软件

对于 HIT Kit/VSM：

- 确保系统上正在运行 Secure Shell (SSH) 服务。
- 确保您具有 SSH 连接的根凭据。SupportAssist Enterprise 使用 SSH 协议连接到系统。

超融合基础架构设备

对于 WebScale：

- 确保可从部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器访问该设备。

- 确保所需的端口处于打开状态。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 确保在设备上安装固件版本 4.x 或更高版本，以便收集系统信息。
- 验证您提供的指定帐户凭据（用户名和密码）是否正确。

虚拟机

- 确保托管虚拟机的系统可从部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器访问。
- 确保网络上启用了所需的端口和协议。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。


清除系统事件日志故障排除

本节提供了有关在清除系统事件日志时出现的的问题的故障排除信息。它还提供了使用 iDRAC 或 OMSA 清除系统事件日志的步骤。

主题：

- 清除系统事件日志失败
- 使用 iDRAC 清除系统事件日志
- 使用 OMSA 清除系统事件日志

清除系统事件日志失败

如果设备显示  “清除系统事件日志失败” 状态，请确保满足以下要求，然后重试清除系统事件日志：

- 能够从部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器访问该设备。
- 如果此设备是域成员，则设备主机名称已添加在 DNS 服务器中。
- 您在 SupportAssist Enterprise 中为设备提供的凭据正确。
- 您在 SupportAssist Enterprise 中为设备提供的凭据拥有管理权限。
- 如果您已使用操作系统 IP 地址在 SupportAssist Enterprise 中添加了设备，请确保设备上正在运行 SSH 服务，并且防火墙允许 SSH 通信。
- 如果已使用 iDRAC IP 地址在 SupportAssist Enterprise 中添加了设备，设备上应正在运行 WS - Man 服务。


如果问题仍然存在，请尝试使用以下方法之一来清除系统事件日志：

- 使用 iDRAC 清除系统事件日志
- 使用 OMSA 清除系统事件日志

使用 iDRAC 清除系统事件日志

确保您使用管理权限登录到 iDRAC Web 控制台。

您可以使用 iDRAC Web 控制台执行以下步骤来清除系统事件日志。

 **注：**如果您要使用命令行接口清除系统事件日志，请使用任何 Telnet 客户端通过 SSH 协议连接至 iDRAC，然后运行以下命令：


```
racadm clrse1
```


1. 在 iDRAC Web 控制台中，单击**概览** > **服务器** > **日志**页面。
2. 单击“清除日志”。

使用 OMSA 清除系统事件日志

确保您使用管理权限登录到 OMSA。

如果设备上已安装了 OMSA，您可以执行以下步骤清除系统事件日志。

 **注：**如果您要使用命令行接口清除系统事件日志，请登录至设备并运行以下命令：`omconfig system esmlog action=clear`

 **注：**如果设备运行的是 VMware ESX，请使用“服务器管理员托管系统登录”选项，从其他远程设备登录至 OMSA，然后执行以下步骤：

1. 在 OMSA 中，根据服务器类型，执行以下操作之一：
 - 如果设备为模块化服务器，请单击**模块化机柜** > **服务器模块**。
 - 如果设备不是模块化服务器，请单击**系统** > **主系统机箱**。
2. 单击“日志”。
3. 单击“清除日志”。

自动创建案例故障排除

如果设备上发生问题但未自动创建支持案例，请执行以下操作：

注：SupportAssist Enterprise 并不会为从受监控设备收到的每个警报都创建支持案例。只有从设备处收到的警报类型和数量与 Dell EMC 为创建支持案例确定的标准相符时，才会创建支持案例。

- 确保该设备是服务器、数据存储、网络交换机或机箱，并且具有有效的服务计划。
- 确保已为 SupportAssist Enterprise 中的设备启用监控。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》中的“启用或禁用设备监控”部分，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 确保设备配置为将警报转发至部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器。
- 确保能够连接到**全局访问和企业服务器**。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“网络连接测试”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 执行案例创建测试，确保显示“做好创建案例准备”状态。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“测试案例创建功能”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 检查 `/var/lib/docker/volumes/saede_logs/_data` 中提供的 `application.log` 文件，以确定 SupportAssist Enterprise 是否已收到警报。

SupportAssist Enterprise 服务故障排除

本节提供了有关 SupportAssist Enterprise 服务问题的故障排除信息。它还提供了验证服务状态的步骤。

主题：

- [SupportAssist Enterprise 服务](#)
- [验证 Dell EMC SupportAssist Enterprise 服务的状态](#)
- [验证或重新启动 Secure Shell \(SSH\) 服务](#)
- [重新启动 SupportAssist Enterprise 中的其他服务](#)

SupportAssist Enterprise 服务

如果 SupportAssist Enterprise 应用程序未正确响应，请确保以下情况：

1. 在部署 SupportAssist Enterprise 的服务器上，验证 **Dell EMC SupportAssist Enterprise** 和 **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB** 服务是否正在运行。有关验证服务状态的信息，请参阅[验证 Dell EMC SupportAssist Enterprise 服务的状态](#)。
2. 如果服务无法启动或未启动，请打开最新 SupportAssist Enterprise 应用程序日志文件，然后搜索您尝试启动服务的时间。此日志文件可能包含指示任何用户界面启动错误和可能的故障诊断的消息。

注：从 `/var/lib/docker/volumes/saede_logs/_data` 和 `/var/lib/docker/volumes/esrslog/_data/var/log/` 访问 SupportAssist Enterprise 应用程序日志文件。
3. 确保能够连接到**全局访问和企业服务器**。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“网络连接测试”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
 - 如果服务器正在响应，用户界面中将显示一条成功消息。如果服务器未响应，该服务器可能无法访问。如果出现此情况，请检查日志文件以查找详细信息。如果日志文件中没有明确的详细信息，且无法访问服务器，请联系 Dell EMC 技术支持部门获取帮助。
 - 如果通信成功，但未更新数据，可能是 SupportAssist Enterprise 使用服务器未知的 ID 来标识它自己。如果出现此情况，请检查日志文件以查找详细信息。日志文件可能包含指示 SupportAssist Enterprise 无法识别的消息。如果无法识别 SupportAssist Enterprise，请重新部署 SupportAssist Enterprise。

验证 Dell EMC SupportAssist Enterprise 服务的状态

1. 在部署 SupportAssist Enterprise 的系统上打开终端窗口。
2. 输入 `service Dell EMC SupportAssist Enterprise status` 并按“Enter 键”。此时，屏幕上会显示 Dell EMC SupportAssist Enterprise 服务的状态。
3. 输入 `service Dell EMC SupportAssist Enterprise DB status` 并按“Enter 键”。此时，屏幕上会显示 Dell EMC SupportAssist Enterprise DB 服务的状态。
4. 如果服务未运行，则输入 `service <service name> start` 并按“Enter 键”。

注：如果停止 SupportAssist Enterprise 服务中的一项或两项均停止，请确保重新启动两项服务。

验证或重新启动 Secure Shell (SSH) 服务

要添加设备以及对设备执行其他操作，SupportAssist Enterprise 要求在该设备上安装并运行 SSH 服务。如果该服务未安装或没有运行，SupportAssist Enterprise 中会显示一条错误消息。

使用以下命令验证 SSH 服务的状态并启动服务：

- `service sshd status` — 显示 SSH 服务的状态。
- `service sshd start` — 启动 SSH 服务。

重新启动 SupportAssist Enterprise 中的其他服务

登录到 SupportAssist Enterprise 之后，您可以从**管理 > 服务状态**检查以下服务的状态：

- esrsalarm
 - esrsauditlogging
 - esrsauth
 - esrscasemanagement
 - esrsconnectivityreport
 - esrsconfigtool
 - esrsdataitems
 - esrsdevicemanagement
 - esrskeepalive
 - esrsmftauth
 - esrsremotescripts
 - esrsrsc
 - esrsupdate
 - esrsusermanagement
 - esrsvesp
 - esrsjcemc
 - esrshttpd
 - esrshttpdftp
 - esrshttpdR
 - esrshttpdlistener
1. 使用根凭据通过 Secure Shell (SSH) 服务登录到一体机。
 2. 运行以下命令以访问 SRS VE 容器：`docker exec -it esrsde-app /bash`。
 3. 运行以下命令以重新启动所需的服务：`systemctl restart <service name>`。
例如，要重新启动 **esrsalarm** 服务，请运行以下命令：`systemctl restart esrsalarm`。
 4. 如果您想重新启动 **esrshttpd**、**esrshttpdftp**、**esrshttpdR** 或 **esrshttpdlistener** 服务，请运行以下命令：`systemctl restart <service name>.service`。
例如，要重新启动 **esrshttpd** 服务，请运行以下命令：`systemctl restart esrshttpd.service`。

其他故障排除方案

本节提供了有关使用 SupportAssist Enterprise 时遇到的问题的故障排除信息。

主题：

- 无法在 Mozilla Firefox 中查看工具提示
- 无法在 Internet Explorer 中查看图标
- 维护模式
- 日志

无法在 Mozilla Firefox 中查看工具提示

如果工具提示未显示在 Mozilla Firefox 中：

1. 打开 Mozilla Firefox 并在地址栏中输入 `about:config`。
2. 如果显示了警告，请单击“接受”。
3. 验证 `browser.chrome.toolbar_tips` 值是否已设为“True”。
4. 如果 `browser.chrome.toolbar_tips` 值为“False”，请双击该值以将其设为“True”。

无法在 Internet Explorer 中查看图标

如果您在 Internet Explorer 版本 11.0.9600.19003 中打开 SupportAssist Enterprise，由于 Internet Explorer 中的默认设置，不会显示图标。

1. 在 Internet Explorer 的右上角，单击设置图标，然后单击“Internet 选项”。
此时会显示“Internet 选项”窗口。
2. 在“安全”页面上，单击“受信任的站点”，然后单击“站点”。
3. 在“受信任的站点”窗口中，添加部署了 SupportAssist Enterprise 的虚拟机的 IP 地址，然后单击“关闭”。
4. 在“高级”页面上，执行以下操作：
 - a) 在“更快的图形处理功能”部分中，启用“使用软件渲染而不使用 GPU 渲染”。
 - b) 在“多媒体”部分中，启用“显示图像下载占位符”。
 - c) 单击“应用”。

维护模式

如果设备显示



“维护模式”状态，请执行以下操作：

- 确保解决设备的问题。如果状态持续时间超过 15 分钟，则手动禁用维护模式。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“启用或禁用设备级维护模式”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

如果需要，也可将 SupportAssist Enterprise 置于维护模式。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“启用或禁用全局级维护模式”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。

日志

如果您注意到 SupportAssist Enterprise 应用程序日志文件的大小会间歇性增加，请执行以下操作：

1. 停止 SupportAssist Enterprise 服务。
2. 备份 `application.log` 文件。

3. 删除 application.log 文件。
4. 重新启动 SupportAssist Enterprise 服务。

错误代码附录

下表列出了错误代码、错误消息和可能的解决方案：

表. 1: 错误代码附录

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-20005	SupportAssist 无法添加适配器 <i>adapter_name</i> ，因为适配器已添加或与适配器关联的设备已添加。	不适用。
SA-20010	SupportAssist 无法添加适配器 <i>adapter_name</i> ，因为显示名称 <i>display_name</i> 已由其他适配器占用。	为适配器输入任意其他显示名称，然后重试。
SA-20015	由于未知错误，SupportAssist 无法添加适配器 <i>adapter_name</i> 。	一段时间后重试添加适配器。
SA-20020	由于管理组凭据不正确，SupportAssist 无法添加适配器 <i>adapter_name</i> 。	输入正确的管理组凭据并重试。
SA-20025	SupportAssist 无法访问适配器 <i>adapter_name</i> ，因为适配器未连接到 SupportAssist Enterprise 或者 SupportAssist 适配器服务可能未运行。	确保满足以下条件，然后重试： <ul style="list-style-type: none"> • 如果适配器和 SupportAssist 安装在不同的系统上，则两个系统必须能够相互访问，并且必须在部署 SupportAssist 的服务器上打开端口 5700。 • SupportAssist 适配器服务必须正在运行。
SA-20030	SupportAssist 无法访问适配器 <i>adapter_name</i> ，因为适配器未连接到管理组。	确保满足以下条件，然后重试： <ul style="list-style-type: none"> • 管理组凭据正确 • 适配器已连接到管理组 • SupportAssist 适配器服务正在运行。
SA-20035	SupportAssist 无法添加适配器 <i>adapter_name</i> ，因为适配器的密钥无效。	使用有效的密钥重试添加该适配器。
SA-20045	SupportAssist 无法访问适配器 <i>adapter_name</i> ，因为管理组凭据错误或没有足够权限。	输入正确的管理组凭据并重试。
SA-20050 SA-20080 SA-20085	由于未知错误，SupportAssist 无法访问适配器 <i>adapter_name</i> 。	无可能的解决方案。
SA-20065	由于设置了适配器 <i>adapter_name</i> 的系统无法访问，SupportAssist Enterprise 无法连接到该适配器。	确保以下各项成立，然后重试： <ul style="list-style-type: none"> • 如果设置了适配器的系统的凭据已更改，请在 SupportAssist Enterprise 中更新适配器凭据 • 设置了适配器的服务器上必须正在运行适配器服务
SA-20070	由于适配器 <i>adapter_name</i> 的凭据不正确或没有所需的权限，SupportAssist Enterprise 无法连接到该适配器。	确保以下各项成立，然后重试： <ul style="list-style-type: none"> • 适配器凭据必须正确 • 适配器凭据必须具有管理员权限
SA-20404	SupportAssist Enterprise 无法设置适配器 <i>adapter_name</i> ，因为远程系统不可访问。	确保可从部署 SupportAssist Enterprise 的服务器上访问远程系统，然后重试。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-21005	SupportAssist 无法编辑适配器 <i>adapter_name</i> 的详细信息，因为显示名称 <i>display_name</i> 已由其他适配器占用。	为适配器输入任意其他显示名称，然后重试。
SA-21010 SA-21015	由于未知错误，SupportAssist 无法编辑适配器 <i>adapter_name</i> 的详细信息。	过一段时间后重试编辑后该适配器的详细信息。
SA-21404	由于适配器 <i>adapter_name</i> 无法访问，SupportAssist 无法编辑该适配器。	确保该适配器的详细信息正确，然后重试。
SA-20095	SupportAssist Enterprise 无法设置适配器 <i>adapter_name</i> ，因为尝试连接到管理控制台失败。	确保输入的凭据有效，并且具有管理员权限，然后重试。
SA-20105	SupportAssist 无法将安装程序文件复制到远程机器。	确保存在于远程计算机的连接，并且文件存在于所需的位置中。
SA-20115	SupportAssist 无法启动适配器服务。	确保适配器安装成功并且配置文件具有正确的所需值。
SA-20120	SupportAssist 无法复制配置文件。	确保所生成的配置文件不是空的，并且存在网络连接。
SA-20190	由于无法与远程系统建立连接，SupportAssist Enterprise 无法添加适配器 <i>adapter_name</i> 。	确保以下各项成立，然后重试操作： <ul style="list-style-type: none"> • 确保凭据有效 • 确保用户具有管理员权限
SA-20200	由于已在远程系统上卸载适配器 <i>adapter_name</i> ，SupportAssist 无法编辑该适配器。	重新安装该应用程序，然后重试该操作。
SA-20210	SupportAssist 无法针对适配器 <i>adapter_name</i> 执行设备同步。	请编辑该适配器，然后执行手动设备同步
SA-20215	SupportAssist 无法删除适配器 <i>adapter_name</i>	该适配器可能在数据库中不可用。
SA-20550	SupportAssist 无法连接到适配器 <i>adapter_name</i>	适配器服务可能没有运行。
SA-20555	适配器 <i>adapter_name</i> 升级失败	删除该适配器，然后重新设置适配器
SA-20560	由于适配器服务无法启动，适配器 <i>adapter_name</i> 升级失败。	删除该适配器，然后重新设置适配器。
SA-20565	由于配置错误，适配器 <i>adapter_name</i> 升级失败。	删除该适配器，然后重新设置适配器。
SA-20605	由于主机名/IP 地址 <i>hostname/IP address</i> 无效或不可访问，SupportAssist Enterprise 无法设置适配器。	请确保主机名/IP 地址有效且可访问，然后再尝试设置适配器。
SA-20610	由于凭据不正确，SupportAssist Enterprise 无法为主机 <i>host_name</i> 设置适配器。	请确保主机的凭据正确，然后再尝试设置适配器。
SA-20615	由于无法与主机/管理控制台建立连接，SupportAssist Enterprise 无法通过适配器清点设备。	确保以下各项成立，然后重试此操作： <ul style="list-style-type: none"> • 运行管理控制台的主机必须可访问 • 主机的凭据必须有效，并且还必须具备管理员权限 • 主机上必须正在运行系统管理控制台服务
SA-20620	由于无法在主机和管理控制台之间建立连接，SupportAssist Enterprise 无法更新主机 <i>host_name</i> 的详细信息。	确保以下各项成立，然后重试此操作： <ul style="list-style-type: none"> • 运行管理控制台的主机必须可访问 • 主机的凭据必须有效，并且还必须具备管理员权限 • 主机上必须正在运行系统管理控制台服务

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-20625	由于运行的操作系统不受支持，SupportAssist Enterprise 无法在主机 <i>host_name</i> 上设置适配器。	有关支持设置 <i>adapter_name</i> 的操作系统的信息，请参阅联机帮助。
SA-20634	由于主机 <i>host_name</i> 不符合特定要求，SupportAssist Enterprise 无法在该主机上设置 <i>adapter_name</i> 适配器。	请确保以下各项成立，然后再尝试设置适配器： <ul style="list-style-type: none"> 运行管理控制台的主机必须可访问，并且还必须具备 500 MB 以上的可用硬盘空间 主机上的端口 <i>x</i> 必须打开。 主机上必须安装系统管理控制台 主机上必须正在运行系统管理控制台服务
SA-20644	由于主机 <i>host_name</i> 不符合特定要求，SupportAssist Enterprise 无法在该主机上设置 <i>adapter_name</i> 适配器。	请确保以下各项成立，然后再尝试设置适配器： <ul style="list-style-type: none"> 运行管理控制台的主机必须可访问，并且还必须具备 500 MB 以上的可用硬盘空间 主机上的端口 <i>x</i> 必须打开。 主机上必须安装系统管理控制台 主机上必须正在运行系统管理控制台服务
SA-20646	由于主机 <i>host_name</i> 不符合特定要求，SupportAssist Enterprise 无法在该主机上设置 <i>adapter_name</i> 适配器。	请确保以下各项成立，然后再尝试设置适配器： <ul style="list-style-type: none"> 运行管理控制台的主机必须可访问，并且还必须具备 500 MB 以上的可用硬盘空间 主机上的端口 <i>x</i> 必须打开。 主机上必须安装系统管理控制台 主机上必须正在运行系统管理控制台服务
SA-20648	由于主机 <i>host_name</i> 不符合特定要求，SupportAssist Enterprise 无法在该主机上设置 <i>adapter_name</i> 适配器。	请确保以下各项成立，然后再尝试设置适配器： <ul style="list-style-type: none"> 运行管理控制台的主机必须可访问，并且还必须具备 500 MB 以上的可用硬盘空间 主机上的端口 <i>x</i> 必须打开。 主机上必须安装系统管理控制台 主机上必须正在运行系统管理控制台服务
SA-20650	由于主机 <i>host_name</i> 不符合特定要求，SupportAssist Enterprise 无法在该主机上设置 <i>adapter_name</i> 适配器。	请确保以下各项成立，然后再尝试设置适配器： <ul style="list-style-type: none"> 运行管理控制台的主机必须可访问，并且还必须具备 500 MB 以上的可用硬盘空间 主机上的端口 <i>x</i> 必须打开。 主机上必须安装系统管理控制台 主机上必须正在运行系统管理控制台服务
SA-20652	由于主机 <i>host_name</i> 不符合特定要求，SupportAssist Enterprise 无法在该主机上设置 <i>adapter_name</i> 适配器。	请确保以下各项成立，然后再尝试设置适配器： <ul style="list-style-type: none"> 运行管理控制台的主机必须可访问，并且还必须具备 500 MB 以上的可用硬盘空间 主机上的端口 <i>x</i> 必须打开。 主机上必须安装系统管理控制台 主机上必须正在运行系统管理控制台服务
SA-20654	由于服务未运行，SupportAssist Enterprise 无法在主机 <i>host_name</i> 上设置 <i>adapter_name</i> 适配器。	请确保主机上正在运行 系统管理控制台服务 ，然后再尝试设置适配器。
SA-20656	由于主机 <i>host_name</i> 不符合特定要求，SupportAssist Enterprise 无法在该主机上设置 <i>adapter_name</i> 适配器。	请确保以下各项成立，然后再尝试设置适配器： <ul style="list-style-type: none"> 运行管理控制台的主机必须可访问，并且还必须具备 500 MB 以上的可用硬盘空间 主机上的端口 <i>x</i> 必须打开。 主机上必须安装系统管理控制台 主机上必须正在运行系统管理控制台服务

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-20658	由于主机 <i>host_name</i> 不符合特定要求，SupportAssist Enterprise 无法在该主机上设置 <i>adapter_name</i> 适配器。	请确保以下各项成立，然后再尝试设置适配器： <ul style="list-style-type: none"> 运行管理控制台的主机必须可访问，并且还必须具有 500 MB 以上的可用硬盘空间 主机上的端口 <i>x</i> 必须打开。 主机上必须安装 系统管理控制台 主机上必须正在运行 系统管理控制台 服务
SA-20660	由于主机 <i>host_name</i> 不符合特定要求，SupportAssist Enterprise 无法在该主机上设置 <i>adapter_name</i> 适配器。	请确保以下各项成立，然后再尝试设置适配器： <ul style="list-style-type: none"> 运行管理控制台的主机必须可访问，并且还必须具有 500 MB 以上的可用硬盘空间 主机上的端口 <i>x</i> 必须打开。 主机上必须安装 系统管理控制台 主机上必须正在运行 系统管理控制台 服务
SA-20662	由于适配器安装程序文件在默认位置不可用，SupportAssist Enterprise 无法设置 <i>adapter_name</i> 适配器。	重新启动 Dell EMC SupportAssist Enterprise 服务，然后尝试设置适配器。
SA-20664	由于正在安装另一个适配器，SupportAssist Enterprise 无法设置 <i>adapter_name</i> 适配器。	尝试在另一个适配器的安装完成后再设置该适配器。
SA-20666	SupportAssist 无法连接到适配器 <i>adapter_name</i> 。	确保： <ul style="list-style-type: none"> 设置了管理控制台的系统必须可从部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器上访问 如果管理控制台的凭据发生了变化，请更新 SupportAssist Enterprise 中的适配器凭据
SA-20668	由于适配器服务未运行或适配器 <i>adapter_name</i> 已卸载，SupportAssist Enterprise 无法编辑该适配器的详细信息。	确保适配器服务正在运行。如果适配器已卸载，请再次添加适配器。
SA-20670	由于适配器连接超时，SupportAssist 无法编辑适配器 <i>adapter_name</i> 的详细信息。	重新尝试编辑适配器详细信息。
SA-4015 SA-4020 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4070	由于未知错误，SupportAssist 无法从设备 <i>device_name</i> 上收集系统信息。	要重试收集和上载系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。有关支持的设备型号的列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-4065	SupportAssist 无法从设备 <i>device_name</i> 上收集系统信息，因为收集过程已超出设定的时限。	要重试收集和上载系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4085 SA-4090	由于尝试连接到设备 <i>device_name</i> 失败，SupportAssist 无法从该设备收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保设备上正在运行 WS-Man 服务。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4095 SA-4100 SA-4105	由于尝试连接到设备 <i>device_name</i> 失败，SupportAssist 无法从该设备收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保 SSH 服务在设备上运行。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-4110 SA-4115 SA-4120	由于尝试连接到设备 <i>device_name</i> 失败，SupportAssist 无法从该设备收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保设备上正在运行 SNMP 服务。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4125 SA-4130	由于尝试连接到设备 <i>device_name</i> 失败，SupportAssist 无法从该设备收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保设备上正在运行 Symbol SDK 服务。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4135 SA-4140	由于尝试连接到设备 <i>device_name</i> 失败，SupportAssist 无法从该设备收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保设备上正在运行 vSphere SDK 服务。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4145 SA-4150	由于尝试连接到设备 <i>device_name</i> 失败，SupportAssist 无法从该设备收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保设备上正在运行 REST API 服务。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4155	由于设备 <i>device_name</i> 不可访问，SupportAssist 无法从该设备收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 请确保从运行 SupportAssist 的服务器上可以访问您尝试添加的设备。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4160	由于设备 <i>device_name</i> 的 IP 地址无效，SupportAssist 无法从该设备收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保使用设备的正确 IP 地址更新 SupportAssist。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4165	由于无法成功完成证书文件下载，SupportAssist 无法从设备 <i>device_name</i> 上收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 验证防火墙和网络设置，确保未阻止下载证书文件。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4170 SA-4175	由于设备 <i>device_name</i> 的凭据不正确或没有所需权限，SupportAssist 无法从该设备上收集系统信息。	<p>验证以下各项，然后重新尝试从该设备上收集系统信息：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确保使用设备正确的用户名和密码更新 SupportAssist。 2. 确保用户帐户具有设备的管理员权限。 3. 在“设备清单”页面上，选择设备，然后单击“发送系统信息”重新尝试收集系统信息。
SA-4180	SupportAssist 无法从设备 <i>device_name</i> 上收集系统信息，因为该设备不受支持。	有关支持的设备型号的列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-4185	由于未知错误，SupportAssist 无法从设备 <i>device_name</i> 上收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保使用具有 root 权限的用户帐户的凭据更新 SupportAssist。有关如何将用户帐户添加到根用户组的说明，请参阅用户指南中的“将用户添加到根用户组”。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4205 SA-4210	由于尝试连接到设备 <i>device_name</i> 失败，SupportAssist 无法从该设备收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保设备上正在运行 Redfish API 服务。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-15000 SA-15001 SA-15002	由于未知错误，SupportAssist 无法发送从设备 <i>device_name</i> 上收集的的系统信息。	在“设备清单”页面上，选择设备，然后单击“发送系统信息”重新尝试收集系统信息。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-15011 SA-15012	由于未知错误，SupportAssist 无法发送从设备 <i>device_name</i> 上收集的的系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保能够连接到全局访问和企业服务器。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的

错误代码	错误消息	可能的解决方案
		<p>“网络连接测试”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。</p> <p>2. 要重试收集和上载系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。</p>
SA-15013 SA-15014	由于文件令牌无效，SupportAssist 无法发送从设备 <i>device_name</i> 上收集的系统信息。	<p>1. 执行连接测试，并确保成功连接到 Dell EMC 上载服务器。</p> <p>2. 要重试收集和上载系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。</p> <p>如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。</p>
SA-15021 SA-15022	由于代理服务器不可访问，SupportAssist 无法发送从设备 <i>device_name</i> 上收集的系统信息。	<p>1. 验证 SupportAssist 中的代理服务器设置。</p> <p>2. 确保代理服务器可以访问。</p> <p>3. 要重试收集和上载系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。</p> <p>如果问题仍然存在，请联系您的网络管理员以获得帮助。</p>
SA-15023	由于代理服务器用户名或密码不正确，SupportAssist 无法发送从设备 <i>device_name</i> 上收集的系统信息。	<p>1. 确保您在 SupportAssist 中输入的代理服务器用户名和密码正确。</p> <p>2. 要重试收集和上载系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。</p> <p>如果问题仍然存在，请联系您的网络管理员以获得帮助。</p>
SA-15024	由于访问代理时发生未知错误，SupportAssist 无法发送从设备 <i>device_name</i> 上收集的系统信息。	<p>1. 验证 SupportAssist 中的代理服务器设置。</p> <p>2. 确保代理服务器可以访问。</p> <p>3. 要重试收集和上载系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。</p> <p>如果问题仍然存在，请联系您的网络管理员以获得帮助。</p>
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0001	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为设备信息（主机名/IP 地址、用户名或密码）不正确。	验证设备信息，确保用户帐户具有管理员权限，然后重试。如果问题仍然存在，请联系您的网络管理员以获得帮助。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0003	Linux 登录失败。	不适用。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0004	DRAC 登录失败。	不适用。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0005	登录成功。	不适用。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0006	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为查找设备时出现未知错误。	请确保该设备受 SupportAssist Enterprise 支持、所需服务正在设备上运行，并且用户帐户具有管理员权限，然后重试操作。有关支持的设备型号的列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0007	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为设备的服务标签无法识别。	如果是 Dell EMC 设备，请确保设备的服务标签已设置，然后重试操作。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0008	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为显示名称 <i>display_name</i> 已被另一个设备占用。	键入另一个显示名称，然后重试操作。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0009	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为该设备不是 Dell EMC 设备。	有关支持的设备型号的列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0010	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为该设备的服务标签无效或无法识别。	有关支持的设备型号的列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0011	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为设备型号 <i>device_model</i> 不受支持。	有关支持的设备型号的列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0012	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为该设备上安装的 Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) 版本 <i>OMSA_version</i> 不受 SupportAssist Enterprise 支持。	请确保已在设备上安装 OMSA 7.4 版，然后重试操作。
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0013	SupportAssist Enterprise 已检测到设备上未安装 Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA)。需要安装 OMSA 才能为设备上发生的硬件事件生成警报。	不适用。
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0014	SupportAssist Enterprise 已检测到此设备上未运行 Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) 服务。为获得出色的 SupportAssist Enterprise 功能，建议您重新启动 OMSA 服务。	不适用。
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0015	由于内部错误，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	请重试操作。有关详细信息，请参阅故障排除日志。如果问题依然存在，请联系您的系统管理员。
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0016	由于尝试连接设备 <i>device_name</i> 失败，SupportAssist Enterprise 无法添加该设备。	请确保正在运行 SupportAssist Enterprise 的系统和您尝试添加的设备都已连接到网络，然后重试操作。
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0017	由于提供的凭据没有超级用户权限，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	输入具有超级用户权限的凭据，然后重试该操作。
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0018	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为该设备不受支持。	有关支持的设备型号的列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0020	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为 Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) 无法安装在该设备所运行的操作系统上。	有关支持安装 OMSA 的操作系统的列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0021	SupportAssist Enterprise 检测到 iDRAC 设备 <i>device_name</i> 上的所有 SNMP 陷阱目标插槽均已被占用。	可以添加该设备，但要使用 SupportAssist Enterprise 监控该设备，您必须手动配置 SNMP 陷阱目标。有关在设备上配置 SNMP 陷阱目标的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0022	SupportAssist Enterprise 无法在设备 <i>device_name</i> 上配置 SNMP 陷阱目标。	可以添加该设备，但要使用 SupportAssist Enterprise 监控该设备，您必须手动配置 SNMP 陷阱目标。有关在设备上配置 SNMP 陷阱目标的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
DEVICEDISCOVERYMANA GER.0023	SupportAssist Enterprise 无法在设备 <i>device_name</i> 上配置 SNMP 陷阱目标，因为所提供的凭据没有管理员或操作员权限。	可以添加该设备，但要使用 SupportAssist Enterprise 监控该设备，您必须手动配置 SNMP 陷阱目标。有关在设备上配置 SNMP 陷阱目标的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0024	SupportAssist Enterprise 只能监控 20 个设备。添加更多设备可能会导致性能问题。	不适用。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0025	由于没有有效的许可证，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	确保 iDRAC 具有有效的 Enterprise 或 Express 许可证，然后重试操作。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0026	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为无法解析该设备的主机名。	确保主机名正确，并且可以成功解析，然后重试该操作。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0027	SupportAssist Enterprise 检测到设备上安装了 Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) 版本 <i>OMSA_version</i> 。为获得出色的 SupportAssist Enterprise 功能，建议您将 OMSA 升级为版本 <i>OMSA_version</i> 。	不适用。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0028	SupportAssist Enterprise 无法编辑设备凭据，因为用户名或密码不正确。	验证用户名和密码，确保用户帐户具有管理员权限，然后重试。如果问题仍然存在，请联系您的网络管理员以获得帮助。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0029	SupportAssist Enterprise 无法编辑设备凭据，因为在查找设备时发生异常错误。	请确保设备上运行有所需的服务，并且用户帐户具有管理员权限，然后重试该操作。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0030	SupportAssist Enterprise 无法编辑设备凭据，因为尝试连接该设备失败。	请确保运行 SupportAssist Enterprise 的系统和设备都已连接到网络，然后重试该操作。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0031	SupportAssist Enterprise 无法编辑设备凭据，因为提供的凭据不具备超级用户权限。	输入具有超级用户权限的凭据，然后重试该操作。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0033	SupportAssist Enterprise 无法编辑设备，因为无法解析该设备的主机名。	确保主机名正确，并且可以成功解析，然后重试该操作。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0034	SupportAssist Enterprise 检测到设备上安装了 Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) 版本 <i>OMSA_version</i> 。建议您下载 OMSA 版本 <i>OMSA_version</i> 并将其安装在设备上。	不适用。
DEVICEDISCOVERYMANAGER.0035	SupportAssist Enterprise 无法验证设备上安装的 OMSA 版本。	请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 故障排除指南》中的“无法验证 OMSA 版本”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-20055	由于未提供设备凭据，SupportAssist Enterprise 无法连接到该设备。	要提供设备凭据，请选择设备，然后单击“编辑凭据”。
SA-20060	SupportAssist Enterprise 无法使用提供的凭据连接到设备。	要更新设备凭据，请选择设备，然后单击“编辑凭据”。
SA-30270	由于文件大小超过 5 GB，SupportAssist Enterprise 无法发送从设备 <i>device_name</i> 上收集的系统信息。	不适用。
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055	由于未知错误，SupportAssist Enterprise 无法从设备 <i>device_name</i> 上收集系统信息。	要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4060	SupportAssist Enterprise 无法从设备上收集某些系统信息。要查看可能信息不完整的部	不适用。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
	分的列表，请下载收集文件，然后单击“部分状态”选项卡。	
SA-4065	SupportAssist 无法从设备 <i>device_name</i> 上收集系统信息，因为收集过程已超出设定的时限。	要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4070 SA-4071 SA-4072	由于未知错误，SupportAssist Enterprise 无法从设备 <i>device_name</i> 上收集系统信息。	要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4073 SA-4074	由于未知错误，SupportAssist Enterprise 无法打包从设备 <i>device_name</i> 收集的系統信息。	要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4085 SA-4090 SA-4110 SA-4115 SA-4120 SA-4125 SA-4130 SA-4135 SA-4140 SA-4145 SA-4150 SA-4175	由于尝试连接到设备 <i>device_name</i> 失败，SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4095 SA-4100 SA-4105	由于尝试连接到设备 <i>device_name</i> 失败，SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保 SSH 服务在设备上运行。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4155	由于设备 <i>device_name</i> 不可访问，SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 请确保可以从部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器上访问您尝试添加的设备。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4160	由于设备 <i>device_name</i> 的 IP 地址无效，SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保使用设备的正确 IP 地址更新 SupportAssist Enterprise。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4165	由于无法成功完成证书文件下载，SupportAssist Enterprise 无法从设备 <i>device_name</i> 收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 验证防火墙和网络设置，确保未阻止下载证书文件。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4170	由于设备 <i>device_name</i> 的凭据不正确或没有所需权限，SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保使用设备正确的用户名和密码更新 SupportAssist Enterprise。 2. 确保用户帐户具有设备的管理员/root 权限。 3. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4180	由于设备 <i>device_name</i> 不受支持，SupportAssist Enterprise 无法从该设备上收集系统信息。	有关支持的设备型号的列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-4185	由于尝试连接到设备 <i>device_name</i> 失败，SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保使用具有 root 权限的用户帐户更新了 SupportAssist Enterprise 凭据。有关如何将用户帐户添加到根用户组的说明，请参阅用户指南中的“将用户添加到根用户组”部分。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
		2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。
SA-4190	由于设备 <i>device_name</i> 的 SSL 加密级别被设置为 256 位或更高，SupportAssist Enterprise 无法从该设备上收集系统信息。	1. 有关故障排除步骤，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 故障排除指南》中的“无法收集系统信息”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-4195	由于设备 <i>device_name</i> 上未启用 Dell EMC SupportAssist，SupportAssist Enterprise 无法从该设备上收集系统信息。	确保设备上启用了 Dell EMC SupportAssist。
SA-4200	由于连接问题，SupportAssist Enterprise 无法从 <i>device_name</i> 上收集完整的系统信息。	确保以下各项成立，然后重试收集： <ul style="list-style-type: none"> • 必须为 SupportAssist Enterprise 中的设备分配正确的凭据。 • 分配的凭据必须在设备上具有管理或提升的权限。
SA-4205 SA-4210	由于尝试连接到设备 <i>device_name</i> 失败，SupportAssist 无法从该设备收集系统信息。	1. 确保设备上正在运行 Redfish API 服务。 2. 在“设备清单”页面上，选择设备，然后单击“发送系统信息”重新尝试收集系统信息。
SA-4500	由于戴尔托管的接收服务器无法访问，SupportAssist Enterprise 无法发送从设备上收集的系統信息。	要重试收集系统信息，请选择设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4501	由于收集文件损坏，SupportAssist Enterprise 无法上载从 <i>device_name</i> 收集的系統信息。	要重试收集和上载系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4502	由于 Dell EMC 托管的上载服务器出现了身份验证问题，SupportAssist Enterprise 无法上载从 <i>device_name</i> 上收集的系統信息。	要重试收集和上载系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4511	由于连接问题，SupportAssist Enterprise 无法上载从 <i>device_name</i> 上收集的系統信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 确保部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器具有互联网连接。 • 如果系统通过代理服务器访问互联网，请确保在 SupportAssist Enterprise 中配置代理服务器设置。 • 尝试从“收集”页面再次上载收集的信息。 • 如果互联网问题仍然存在，请与网络管理员联系，寻求帮助。
SA-4512	由于 Dell EMC 托管的上载服务器的连接问题，SupportAssist Enterprise 无法上载从 <i>device_name</i> 收集的系統信息。	要重试收集和上载系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4513	由于文件令牌无效，SupportAssist Enterprise 无法发送从设备 <i>device_name</i> 收集的系統信息。	1. 确保能够连接到 全局访问和企业服务器 。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“网络连接测试”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。 如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4514	由于收集文件损坏，SupportAssist Enterprise 无法发送从设备 <i>device_name</i> 收集的系統信息。	1. 确保能够连接到 全局访问和企业服务器 。请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“网络连接测试”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
		如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4521	由于代理服务器不可访问，SupportAssist Enterprise 无法发送从设备 <i>device_name</i> 收集的系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 验证 SupportAssist Enterprise 中的代理服务器设置。 2. 确保代理服务器可以访问。 3. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。 如果问题仍然存在，请联系您的管理员以获得帮助。
SA-4522	由于尝试连接到代理服务器失败，SupportAssist Enterprise 无法发送从设备 <i>device_name</i> 上收集的系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 验证 SupportAssist Enterprise 中的代理服务器设置。 2. 确保代理服务器可以访问。 3. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。 如果问题仍然存在，请联系您的网络管理员以获得帮助。
SA-4523	由于代理服务器用户名或密码不正确，SupportAssist Enterprise 无法发送从设备 <i>device_name</i> 收集的系统信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保您在 SupportAssist Enterprise 中输入的代理服务器用户名和密码正确。 2. 要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。 如果问题仍然存在，请联系您的网络管理员以获得帮助。
SA-4524	由于代理服务器连接问题，SupportAssist Enterprise 无法上载从 <i>device_name</i> 收集的系统信息。	要重试收集和上载系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4525	由于检测到潜在安全风险，从 <i>device_name</i> 上载的收集文件已删除。有关安全风险的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 用户指南》。	不适用。
SA-4526	由于服务器上找不到收集文件，SupportAssist Enterprise 找不到从 <i>device_name</i> 上收集的文件信息。	要重试收集和上载系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4529	由于收集文件处理失败，SupportAssist Enterprise 无法上载从 <i>device_name</i> 上收集的文件信息。	要重试收集和上载系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4530	由于上载过程超出了设定的时限，从 <i>device_name</i> 上收集的系统信息上载失败。	要重试上载系统信息，请从“收集”页中选择收集并单击“上载”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4531	由于 Dell EMC 托管的上载服务器出现问题，从 <i>device_name</i> 收集的系统信息上载失败。	要重试上载系统信息，请从“收集”页中选择收集并单击“上载”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4532	由于未知问题，从 <i>device_name</i> 上收集的系统信息上载失败。	要重试上载系统信息，请从“收集”页中选择收集并单击“上载”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
SA-4550	SupportAssist Enterprise 无法从 <i>device_name</i> 上收集系统信息。	原因是部署 SupportAssist Enterprise 的服务器上的可用空间严重不足。有关 SupportAssist Enterprise 环境的磁盘空间要求的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“部署和使用 SupportAssist Enterprise 的最低要求”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-8125	由于未知错误，SupportAssist Enterprise 无法从设备 <i>device_name</i> 上收集系统信息。	要重试收集系统信息，请选择该设备并单击“开始收集”。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-0001	由于设备计数超过 5000，SupportAssist Enterprise 无法添加设备。	确保两个系统均正在运行 SupportAssist Enterprise 且设备计数应低于 5。
SA-0008	用户已取消此设备发现。	不适用。
SA-0012	由于输入的主机名或 IP 地址和设备类型不正确，SupportAssist Enterprise 无法添加设备	使用正确的主机名或 IP 地址和设备类型重试添加设备。
SA-0005	由于尝试连接到设备失败，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	请确保部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器和您尝试添加的设备已连接到同一网络，然后再次尝试添加设备。
SA-0010	由于输入的主机名或 IP 地址不正确，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	使用正确的主机名或 IP 地址重试添加设备。
SA-0015	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为查找设备时出现未知错误。	验证以下操作，然后重试添加设备： 1. 确保 SupportAssist Enterprise 支持该设备。有关支持的设备型号的列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。 2. 确保用户帐户具有管理员/root 权限。
SA-0020	由于已添加设备 <i>device_name</i> ，SupportAssist Enterprise 无法再次添加该设备。	您可能已使用另一个 IP 地址或服务标签添加该设备。
SA-0025	由于未知错误，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	验证以下操作，然后重试添加设备： 1. 确保 SupportAssist Enterprise 支持该设备。有关支持的设备型号的列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。 2. 确保选择正确的设备类型，然后重试。
SA-0030	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为设备凭据不正确。	执行以下操作，然后重试： 1. 输入正确的设备凭据。 2. 确保用户帐户具有管理权限。 如果问题仍然存在，请联系您的网络管理员以获得帮助。
SA-0035	由于未提供启用密码，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	输入启用密码，然后重试。
SA-0040	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为显示名称 <i>display_name</i> 已被另一个设备占用。	使用任意其他显示名称重试添加该设备。
SA-0045	此设备的标识或取消已在进行中。	不适用。
SA-0050	由于未知错误，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	验证 SupportAssist Enterprise 是否支持该设备。有关支持的设备型号的列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-0055	由于设备不受支持，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	有关支持的设备型号的列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-0060	由于所需文件已删除或移动，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	重新启动 Dell EMC SupportAssist Enterprise 服务，然后尝试添加设备。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-0065	由于输入的凭据没有超级用户凭据，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	输入具有超级用户权限的凭据，然后尝试添加该设备。
SA-0070	不支持在此设备上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。	不适用。
SA-0075	SupportAssist Enterprise 已检测到设备上未安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。需要安装 OMSA 才能为设备上发生的硬件事件生成警报。	不适用。
SA-0080	SupportAssist Enterprise 已检测到 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 服务在此设备上未运行。	为获得出色的 SupportAssist Enterprise 功能，建议您重新启动 OMSA 服务。
SA-0085	SupportAssist Enterprise 已检测到设备上安装了 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 版本 <i>x.x</i> 。	为获得出色的 SupportAssist Enterprise 功能，建议将 OMSA 升级为版本 <i>y.y</i> 。
SA-0090	SupportAssist Enterprise 已检测到设备上安装了 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 版本 <i>x.x</i> 。	建议您下载 OMSA 版本 <i>y.y</i> 并将其安装在设备上。
SA-0095	SupportAssist Enterprise 无法验证设备上安装的 OMSA 版本。	请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 故障排除指南》中的“无法验证 OMSA 版本”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-0100	设备上已安装建议的 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 版本。	不适用。
SA-0105	SupportAssist Enterprise 将通过集成戴尔远程访问控制器 (iDRAC) 监控此设备。因此，不需要安装或升级 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。	不适用。
SA-0110	由于没有有效的许可证，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	确保 iDRAC 具有有效的 Enterprise 或 Express 许可证，然后重试操作。
SA-0115	由于操作系统不受支持，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	不适用。
SA-0120	SupportAssist Enterprise 无法添加设备，原因是所需服务在设备上被禁用。	确保所需服务正在设备上运行，然后重试添加该设备。有关所需服务的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 故障排除指南》中的“验证或重新启动 Secure Shell (SSH) 服务”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-0125	由于未在设定的时限内收到响应，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	请再次尝试添加该设备。有关更多故障排除信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 故障排除指南》中的“无法添加设备”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-0130	由于设备的 SSL 加密级别被设置为 256 位或更高，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	有关故障排除步骤，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 故障排除指南》中的“无法添加设备”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-0131	设备类型无效	不适用。
SA-0132	设备子类型无效	不适用。
SA-0133	设备系列无效	不适用。
SA-0135	由于您选择的设备类型不正确，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	确保选择正确的设备类型，然后重试。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-0136	由于您选择的设备子类型不正确，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	确保选择正确的设备子类型，然后重试。
SA-0140	由于连接设备 <i>device_name</i> 未成功，SupportAssist Enterprise 无法添加该设备。	执行以下操作，然后重试： <ol style="list-style-type: none"> 1. 确保在设备上打开所需端口。有关所需端口的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。 2. 请确保您选择了正确的设备类型。 3. 验证 SupportAssist Enterprise 是否支持该设备。有关支持的设备型号的列表，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 支持列表》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。
SA-0145	无法添加设备。由于设备凭据不正确、不完整或未提供，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	确保设备凭据正确并包含所需信息。如果您尚未提供凭据，请输入设备凭据或应用凭据配置文件。
SA-0150	无法添加设备。由于设备凭据不正确、不完整或未提供，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	确保设备凭据正确并包含所需信息。如果您尚未提供凭据，请输入设备凭据或应用凭据配置文件。
SA-0155	SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> ，因为它是 Dell Peer Storage/EqualLogic 成员 IP 地址。	使用 Peer Storage/EqualLogic 组 IP 地址再次尝试添加设备。
SA-0160	您输入的 IP 地址是 Dell Peer Storage/EqualLogic 成员 IP 地址。建议您使用组 IP 地址添加设备。	请确保您通过使用组 IP 地址添加设备。
SA-0170	由于您输入的是 Web 级群集虚拟机的主机名/IP 地址，SupportAssist Enterprise 无法添加设备 <i>device_name</i> 。	尝试通过输入 Web 级群集的主机名/IP 地址来添加设备。
SA-0175	您输入的主机名/IP 地址是 Web 级群集 VM IP 地址。建议您使用 Web 级群集的主机名/IP 地址添加设备。	尝试通过输入 Web 级群集的主机名/IP 地址来添加设备。
SA-0165	由于尝试连接设备 <i>device_name</i> 失败，SupportAssist Enterprise 无法添加该设备。	执行以下操作，然后重试： <ol style="list-style-type: none"> 1. 确保 FTP 端口处于打开状态。 2. 输入正确的设备凭据。 <p>如果问题仍然存在，请联系您的网络管理员以获得帮助。</p>
SA-1005	由于尝试连接到设备失败，SupportAssist Enterprise 无法编辑设备 <i>device_name</i> 的凭据。	请确保部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器和该设备已连接到同一网络，然后重试该操作。
SA-1010	由于意外错误，SupportAssist Enterprise 无法编辑设备 <i>device_name</i> 的凭据。	验证以下操作，然后重试编辑设备凭据： <ol style="list-style-type: none"> 1. 确保所需服务正在设备上运行。有关服务故障排除的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 故障排除指南》中的“SupportAssist Enterprises 服务故障排除”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools。 2. 确保输入的凭据具有管理员/root 权限。
SA-1015	由于用户名或密码不正确，SupportAssist Enterprise 无法编辑设备 <i>device_name</i> 的凭据。	验证用户名和密码，确保用户帐户具有管理员/root 权限，然后重试。如果问题仍然存在，请联系您的网络管理员以获得帮助。
SA-1020	编辑凭据需要启用密码	不适用。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-1025	由于输入的显示名称已被另一个设备占用，SupportAssist Enterprise 无法编辑设备 <i>device_name</i> 的凭据。	输入任意其他显示名称，然后重试编辑设备凭据。
SA-1030	由于输入的凭据没有超级用户权限，SupportAssist Enterprise 无法编辑设备凭据。	输入具有超级用户权限的凭据，然后重试编辑设备凭据。
SA-1035	由于所需的服务在设备上被禁用，SupportAssist Enterprise 无法更新设备凭据。	确保所需服务正在设备上运行，然后重试编辑设备凭据。有关所需服务的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 故障排除指南》中的“验证或重新启动 Secure Shell (SSH) 服务”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-1040	由于设备 <i>device_name</i> 的 SSL 加密级别被设置为 256 位或更高，SupportAssist Enterprise 无法编辑该设备的凭据。	有关故障排除步骤，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 故障排除指南》中的“无法编辑设备凭据”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-1045	SupportAssist Enterprise 无法编辑设备 <i>device_name</i> 的凭据，因为尝试连接该设备失败。	执行以下操作，然后重试： 1. 确保 FTP 端口处于打开状态。 2. 输入正确的设备凭据。 如果问题仍然存在，请联系您的网络管理员以获得帮助。
SA-30130	由于无法完成所需的验证，SupportAssist Enterprise 已将设备 <i>device_name</i> 置于暂存组中。	要添加设备，请稍候尝试重新验证设备。
SA-30180	由于设备 <i>device_name</i> 不具有所需的许可证，SupportAssist Enterprise 已将设备置于暂存组中。	要添加设备，请确保在设备上安装 iDRAC Enterprise 许可证，然后重新验证设备。
SA-30260	由于设备上未启用 SupportAssist Enterprise，SupportAssist Enterprise 已将设备 <i>device_name</i> 置于暂存组中。	要添加设备，请确保设备上已启用 SupportAssist Enterprise，然后重新验证设备。
SA-30265	由于设备 <i>device_name</i> 上未运行软件服务，SupportAssist Enterprise 已将设备置于暂存组中。	要添加该设备，请确保软件服务正在运行，然后重新验证设备。
SA-9000	由于连接测试失败，无法验证设备的 SupportAssist Enterprise 功能。	确保成功连接到设备，然后单击“验证清单”。
SA-9005	该设备不支持监控。	不适用。
SA-9010	在其中发现设备的系统管理控制台支持监控。SupportAssist Enterprise 不支持验证设备的监控功能。	不适用。
SA-9015	您没有注册 SupportAssist Enterprise 或已选择禁用设备的监控功能。要允许 SupportAssist Enterprise 自动创建支持请求，请注册 SupportAssist Enterprise 并启用监控。	不适用。
SA-9020	由于设备上未安装 SNMP 服务或 Net-SNMP 服务，无法配置该设备的 SNMP 设置。	请确保设备上安装了 SNMP 服务或 Net-SNMP 服务。
SA-9025	由于以下原因，SupportAssist Enterprise 无法验证监控功能： 1. 分配给设备的凭据帐户不具有超级用户权限。 2. 该设备的 IP 地址可能已更改。 3. 已禁用设备上的网络共享。	执行以下操作： 1. 确保分配给该设备的凭据帐户具有超级用户权限。 2. 确保 SupportAssist Enterprise 中的设备 IP 地址正确。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-9030	无法验证监控功能，因为该设备上未运行 SNMP 服务。	确保该设备上正在运行 SNMP 服务，然后单击“验证清单”。
SA-9035	无法验证监控功能，因为该设备上未配置 SNMP 陷阱目标。	通过设备概览窗格中的 任务 > 配置 SNMP 来配置 SNMP 设置，或手动配置 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅联机帮助或《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“手动配置 SNMP 设置”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-9040	无法验证监控功能，因为该设备上未安装 Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA)。	执行以下操作： 1. 在“设备”页面中选择该设备，然后在设备概览窗格中，从“任务”列表中选择“安装/升级 OMSA”。 2. 要验证操作系统是否支持安装 Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA)，请参阅 Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) 支持列表。
SA-9050	无法验证监控功能，因为该设备上没有运行 Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) 服务。	确保该设备上正在运行所有 OMSA 服务，然后单击“验证清单”。
SA-9060	监控功能取决于设备的配置。SupportAssist Enterprise 不支持验证设备的监控功能。	不适用。
SA-0180	由于发现规则中未选择该设备类型，未添加该设备。	选择设备类型，然后运行发现规则。
SA-0185	由于设备 <i>device_name</i> 无法访问，SupportAssist Enterprise 无法添加该设备。	确保所需的端口已打开且可访问，然后再次尝试添加该设备。有关更多故障排除信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 故障排除指南》，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-40500	ESRS 授权失败，请检查凭据，然后重试。	不适用。
SA-40501	内部服务器错误，请联系您的系统管理员。	不适用。
SA-40502	发生未知错误。请稍后重试。	不适用。
SA-40503	删除 ESRS 系统中某些设备时出错。请稍后重试。	不适用。
SA-40504	站点 ID 已存在，请输入其他站点 ID。	不适用。
SA-40505	站点 ID 无效。请联系您当地的 EMC 代表。	不适用。
SA-40506	未找到序列号和产品类型匹配的输入设备。	不适用。
SA-40507	设备已存在待处理的请求或处于托管状态，请检查并提供有效的详细信息。	不适用。
SA-40509	输入的策略管理器 IP 或证明无效。	不适用。
SA-40510	输入的策略管理器端口或 SSL 配置无效。	不适用。
SA-40511	输入的代理 IP 或端口无效。	不适用。
SA-40512	身份验证失败。	不适用。
SA-40011	提供的凭据错误，请使用正确的凭据重试。	不适用。
SA-40012	与后端通信时出现问题，这可能是由于网络问题或部分服务已关闭，请进行验证并重试。	不适用。
SA-40013	提供的密码与密码历史标准不符，请更改密码，然后重试。	不适用。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-40014	当前提供的凭据错误，请使用正确的凭据重试。	不适用。
SA-40015	因为现有的会话超时，当前操作失败，请在重新登录后重试。	不适用。
SA-40016	为当前操作传递的参数错误，请重新尝试提供正确的参数。	不适用。
SA-40017	执行操作时发生了一些内部错误，请过一会儿重试；如果问题仍然存在，请联系戴尔技术支持寻求帮助。	不适用。
SA-40018	新密码与密码政策不符，请使用符合最低密码标准的其他密码重试。	不适用。
SA-40019	与后端通信时出现问题，这可能是由于部分服务断开所导致，请进行验证并重试。	不适用。
SA-40020	获取 mft 文件时出错。可能存在数据库错误。	不适用。
SA-40021	请求中提供的参数有误。读取或写入值时出错。	不适用。
SA-40508	设备序列号不属于安装基础的一部分。请重新输入，然后重试。	不适用。
SA-40513	序列号无效。请重新输入，然后重试。	不适用。
SA-40514	网关与此型号和序列号无关。请重新输入，然后重试。	不适用。
SA-40515	服务不可用。请刷新，然后重试。	不适用。
SA-40516	此产品类型和设备需要带有后缀的序列号。	不适用。
SA-40517	不支持此后缀。为此串行设备输入新的后缀。	不适用。
SA-40518	此产品类型不支持后缀。请删除后缀，然后重试。	不适用。
SA-40519	此站点 ID 不属于设备组。浏览群集管理页面，然后向该组添加站点 ID。	不适用。
SA-40520	项目实例中找不到站点 ID。	不适用。
SA-40521	尝试验证站点 ID 时发生错误。请重试。	不适用。
SA-40522	产品组无效。请重新输入，然后重试。	不适用。
SA-40523	IP 地址无效。请重新输入，然后重试。	不适用。
SA-40524	此设备不是支持的产品类型。请重新输入，然后重试。	不适用。
SA-40525	未知处理错误。	不适用。
SA-40526	此序列号必须为产品组的一部分。请将其添加至组，然后重试。	不适用。
SA-40527	设备不与所有网关/群集代码版本兼容。	不适用。
SA-40528	无法确定网关版本。	不适用。
SA-40529	客户管理站序列号格式错误。请重新输入，然后重试。	不适用。
SA-40530	我们遇到了多个错误，无法完成此任务。请重试，或刷新页面。	不适用。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	由于技术错误，无法从设备 <i>device_name</i> 中清除系统事件日志。	过一段时间后重试该操作。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
6000_02	由于无法访问设备 <i>device_name</i> ，无法从该设备中清除系统事件日志。	确保设备可以从运行 SupportAssist 的服务器访问，然后重试此操作。
6000_03	由于设备 <i>device_name</i> 的主机名无法解析为 IP 地址，无法从该设备中清除系统事件日志。	如果该设备是域成员，请确保在 DNS 服务器中添加设备的主机名，然后重试此操作。
6000_04 6000_5	由于内部错误，无法从设备 <i>device_name</i> 中清除系统事件日志。	过一段时间后重试该操作。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	由于设备 <i>device_name</i> 的凭据不正确或没有所需权限，SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	执行以下操作，然后重试此操作： <ul style="list-style-type: none"> • 确保使用设备正确的用户名和密码更新 SupportAssist Enterprise。 • 确保用户帐户具有设备的管理权限。
6000_10	由于设备 <i>device_name</i> 的凭据不正确或没有所需权限，SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	请确保用户帐户具有设备的管理权限，然后重试此操作。
6000_16	由于未知错误，无法从设备 <i>device_name</i> 中清除系统事件日志。	过一段时间后重试该操作。如果问题仍然存在，请联系 Dell EMC 技术支持部门以获取帮助。
6000_17	无法从设备 <i>device_name</i> 中清除系统事件日志，因为设备不支持此操作。	不适用。
6000_18 6000_20	由于尝试连接到设备 <i>device_name</i> 失败，无法从该设备中清除系统事件日志。	请确保设备上正在运行 SSH 服务，然后重试此操作。
6000_22	由于尝试连接到设备 <i>device_name</i> 失败，无法从该设备中清除系统事件日志。	确保防火墙允许 SSH 通信，然后重试此操作。
5000_1	无法配置设备的 SNMP 设置，因为发生意外错误。	通过设备概览窗格中的 任务 > 配置 SNMP 来配置 SNMP 设置，或手动配置 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“使用 Web 界面手动配置 iDRAC 的警报目标”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
5000_2	无法配置设备的 SNMP 设置，因为集成戴尔远程访问控制器 (iDRAC) 未安装所需的许可证。	确保 iDRAC 安装了 Enterprise 或 Express 许可证，然后尝试通过设备概览窗格中的 任务 > 配置 SNMP 来配置 SNMP 设置。
5000_3	无法配置设备的 SNMP 设置，因为集成戴尔远程访问控制器 (iDRAC) 所有可配置的字段均已被占用。	您可以手动配置设备的 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“使用 Web 界面手动配置 iDRAC 的警报目标”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
5000_4	无法配置设备的 SNMP 设置，因为输入的凭据不具备所需权限。	确保凭据具有集成戴尔远程访问控制器 (iDRAC) 中的管理员或操作员权限，然后尝试通过设备概览窗格中的 任务 > 配置 SNMP 来配置 SNMP 设置。
5000_5	无法配置设备的 SNMP 设置，因为尝试连接集成戴尔远程访问控制器 (iDRAC) 失败。	确保可以从部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器访问 iDRAC，然后通过设备概览窗格中的 任务 > 配置 SNMP 来配置 SNMP 设置。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
5000_6	无法配置设备的 SNMP 设置，因为输入的凭据无效。	确保凭据有效，然后通过设备概览窗格中的 任务 > 配置 SNMP 来配置 SNMP 设置。如果问题仍然存在，请联系您的系统管理员以获得帮助。
5000_7 5000_8	无法配置设备的 SNMP 设置，因为发生意外错误。	必须手动配置设备的 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“使用 Web 界面手动配置 iDRAC 的警报目标”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
5000_9	无法配置设备的 SNMP 设置，因为该用户帐户在此设备上的权限不足。	必须手动配置设备的 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 4.0 用户指南》中的“手动配置服务器的警报目标”，网址为 www.dell.com/serviceabilitytools 。
5000_10	无法配置设备的 SNMP 设置，因为未提供部署了 SupportAssist Enterprise 的服务器的主机名/IP 地址。	不适用。
5000_11	无法配置设备的 SNMP 设置，因为在该设备上未安装 SNMP 服务。	手动安装 SNMP 服务，然后尝试通过设备概述窗格中的 任务 > 配置 SNMP 来配置 SNMP 设置。
5000_12	无法配置设备的 SNMP 设置，因为 SupportAssist Enterprise 不支持该设备上运行的操作系统。	不适用。
5000_13	无法配置设备的 SNMP 设置，因为 SNMP 服务未启动。	手动启动 WMI 服务，然后尝试通过设备概览窗格中的 任务 > 配置 SNMP 来配置 SNMP 设置。
5000_14	无法配置设备的 SNMP 设置，因为 WMI 服务被禁用。	手动启动 WMI 服务，然后尝试通过设备概览窗格中的 任务 > 配置 SNMP 来配置 SNMP 设置。
5000_15	SupportAssist Enterprise 已成功配置 SNMP 设置，但用于验证 SNMP 设置的自动测试失败。	要解决此问题，请验证网络设置并确保 SNMP 端口 162 处于打开状态。
5000_16	由于设备上未安装 wget 程序包，无法配置设备的 SNMP 设置。	在部署 SupportAssist Enterprise 的服务器上手动安装 wget 程序包，并通过设备概述窗格中的 任务 > 配置 SNMP 来配置 SNMP 设置。
5000_17	由于设备上未安装 net-snmp 程序包，无法配置设备的 SNMP 设置。	在部署 SupportAssist Enterprise 的服务器上手动安装 net-snmp 程序包，并通过设备概述窗格中的 任务 > 配置 SNMP 来配置 SNMP 设置。