

# SupportAssist Enterprise Versão 4.0

Guia do usuário

## 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.....</b>	<b>8</b>
Como o SupportAssist Enterprise funciona.....	8
Informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise.....	8
Funcionalidades do SupportAssist Enterprise disponíveis com contratos de serviço da Dell EMC.....	9
<b>2 Fazendo download do SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>11</b>
Fazer download do SupportAssist Enterprise.....	11
Criar conta empresarial e fazer download do SupportAssist Enterprise.....	12
Fazer upgrade para a conta empresarial e fazer download do SupportAssist Enterprise.....	12
<b>3 Implementando o SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>14</b>
Requisitos mínimos para implementação e uso do SupportAssist Enterprise.....	14
Requisitos de hardware.....	14
Requisitos do software.....	15
Requisitos de rede.....	15
Implementar o SupportAssist Enterprise no Hyper-V.....	17
Implementar o SupportAssist Enterprise no VMware vSphere.....	18
<b>4 Introdução ao SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>19</b>
Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise.....	19
Login no SupportAssist Enterprise.....	19
Registro do SupportAssist Enterprise.....	20
Redefinir a senha do administrador.....	21
Informações do produto do SupportAssist Enterprise.....	21
Teste de conectividade de rede.....	21
Teste do SupportAssist Enterprise.....	22
Testar a funcionalidade de criação de caso.....	22
Status do serviço SupportAssist.....	23
Como avaliar o SupportAssist Enterprise.....	23
<b>5 Integridade do local.....</b>	<b>25</b>
<b>6 Como adicionar dispositivos.....</b>	<b>27</b>
Métodos de adição de dispositivos.....	27
Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis.....	27
Adicionar chassi.....	29
Adicionar dispositivo de proteção de dados.....	31
Adicionar um iDRAC.....	31
Adicionar dispositivo de rede.....	33
Adicionar servidor ou hypervisor.....	34
Adicionar software.....	36
Adicionar máquina virtual.....	37
Adicionar dispositivo de Hyperconverged Infrastructure.....	37
Adicionar solução de escala para Web.....	38

Adicionar dispositivo de armazenamento de dados.....	39
Adicionar EqualLogic PS Series storage arrays.....	40
Como adicionar uma solução de armazenamento Compellent SC Series.....	41
Adicionar um dispositivo Fluid File System NAS.....	42
Adicionar um storage array PowerVault.....	42
Adicionar dispositivo por duplicação.....	43
Exportar dados do dispositivo.....	44
Excluir dispositivo.....	45
Dispositivos.....	45
Painel de visão geral do dispositivo.....	48
<b>7 Agrupamento de dispositivos.....</b>	<b>52</b>
Grupos de dispositivos predefinidos.....	52
Criar grupo de dispositivos.....	53
Gerenciar dispositivos no grupo de dispositivos.....	53
Editar grupo de dispositivos.....	54
Excluir grupo de dispositivos.....	54
<b>8 Como gerenciar regras de detecção de dispositivo.....</b>	<b>56</b>
Criar regra de detecção de dispositivo.....	56
Editar a regra de detecção de dispositivos.....	57
Excluir regra de detecção de dispositivos.....	58
Executar regra de detecção de dispositivos.....	58
<b>9 Gerenciamento de credenciais de dispositivos.....</b>	<b>59</b>
Credenciais de contas.....	59
Adicionar credenciais de contas.....	59
Editar credenciais de contas.....	60
Reatribuir credenciais de contas.....	60
Excluir as credenciais da conta.....	61
Perfis de credenciais.....	61
Criar perfil de credenciais.....	61
Editar perfil de credenciais.....	61
Atribuir perfil de credenciais.....	62
Visualizar dispositivos associados a um perfil de credenciais.....	62
Tempo aproximado necessário para atribuir Perfil de Credencial.....	62
Excluir perfil de credenciais.....	62
<b>10 Como validar o inventário de dispositivos.....</b>	<b>64</b>
Iniciar validação do inventário manualmente.....	64
Programar validação automática de inventário.....	65
Validação de inventário do local.....	65
<b>11 Casos do SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>67</b>
Visualizar casos de suporte para um dispositivo específico.....	67
Solicitar a suspensão de atividades do caso por 24 horas.....	68
Solicitar a retomada de atividades de suporte.....	68
Solicitar o fechamento de um caso de suporte.....	69
Casos.....	70

<b>12 Como visualizar coletas.....</b>	<b>72</b>
Visualizar coleta na página Dispositivos.....	73
Visualizar coleta na página Coletas.....	73
Visualizador de configurações.....	73
Tipos de registros.....	74
Itens relatados em coletas periódicas de servidores.....	74
Fazer download e visualizar coletas de vários dispositivos.....	77
<b>13 Como ajustar as configurações de coleta.....</b>	<b>78</b>
Pré-requisitos para coleta de informações do sistema.....	78
Ativar ou desativar coleta automática de informações do sistema na criação de caso de suporte.....	79
Ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema.....	79
Ativar ou desativar coleta de informações de identidade.....	79
Ativar ou desativar a coleta de informações do sistema.....	80
Ativar ou desativar o upload automático de coletas.....	81
<b>14 Como usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema.....</b>	<b>82</b>
Configurar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema.....	82
Coletar informações do sistema manualmente a partir de um dispositivo específico.....	83
Coletar manualmente informações do sistema de vários dispositivos.....	83
Upload da coleta.....	84
Upload de coleta a partir de um local desconectado.....	84
Janela Coleta de vários dispositivos.....	85
Painel Coleta de vários dispositivos.....	85
<b>15 Extensões.....</b>	<b>86</b>
Configurar o adaptador.....	86
Editar adaptador.....	87
Excluir adaptador.....	88
Sincronizar adaptador.....	88
Adaptadores.....	88
<b>16 Sessões ativas.....</b>	<b>90</b>
Sessões remotas ativas.....	90
Sessões ativas de transferência de arquivos.....	90
Scripts remotos ativos.....	91
ConnectHomes ativos.....	91
<b>17 Definindo configurações do SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>92</b>
Definir as configurações do servidor proxy.....	92
Policy Manager.....	93
Definir as configurações do Policy Manager.....	93
Preferências.....	93
Definir as configurações de notificação por e-mail.....	95
Habilitar e desabilitar as configurações da interface API.....	97
Detalhes de contato.....	98
Configurar informações de contato.....	98
Configurar preferências de despacho automático de peças.....	98

Entrar no TechDirect pelo SupportAssist Enterprise.....	99
Definir as configurações do servidor SMTP.....	99
Visão geral do ConnectHome.....	100
Configurar o método de failover do ConnectHome.....	100
Configurar as notificações por e-mail do ConnectHome.....	100
Configurar serviços de ouvinte do ConnectHome.....	101
Definir permissões do ConnectHome.....	101
Ferramentas da VMware.....	101
Configurar as ferramentas da VMware.....	102
<b>18 Visão geral de auditoria.....</b>	<b>103</b>
Atividade.....	103
Auditoria do ConnectHome.....	103
Auditoria da transferência de arquivos.....	104
Auditoria da permissão para transferência de arquivos.....	104
Auditoria do script remoto.....	105
<b>19 Logs.....</b>	<b>107</b>
<b>20 Visão geral do modo de manutenção.....</b>	<b>108</b>
Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global.....	109
Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo.....	109
<b>21 Visão geral do Modo off-line.....</b>	<b>110</b>
Ativar ou desativar o modo off-line em nível global.....	110
Ativar ou desativar o modo off-line no nível do dispositivo.....	110
<b>22 Como ajustar manualmente as configurações de SNMP.....</b>	<b>111</b>
Configurar manualmente o destino de alerta de servidor.....	111
Como configurar manualmente o destino de alerta de servidor que executa o Linux.....	111
Configurar manualmente o destino de alerta de servidor que executa Linux usando o arquivo de script.....	112
Configurar manualmente o destino de alertas do iDRAC usando a interface Web.....	112
Configurar manualmente o destino de alertas de chassi usando a interface Web.....	113
Configurar manualmente destino de alerta de dispositivo de rede.....	114
<b>23 Como manter a funcionalidade do SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>115</b>
Ativar ou desativar o monitoramento do dispositivo.....	115
Instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise.....	116
Definir as configurações do SNMP usando o SupportAssist Enterprise.....	116
Limpar log de eventos do sistema.....	117
Executar detecção profunda.....	117
<b>24 Outras informações úteis.....</b>	<b>119</b>
Monitoramento de problemas de hardware em servidores.....	119
Suporte para instalar ou atualizar o OMSA automaticamente.....	120
Suporte para definição automática das configurações do SNMP.....	121
Detecção profunda.....	121
Correlação de dispositivos.....	122
Exibição Associação.....	122

Detecção de problemas de hardware em dispositivos de armazenamento conectados.....	123
Suporte para dispositivos de OEM.....	123
Acessar os logs do aplicativo SupportAssist Enterprise.....	123
Identificar a série de servidor PowerEdge.....	124
Lidando com tempestade de eventos.....	124
Configurar acesso sudo para o SupportAssist Enterprise em servidor que executa o Linux.....	125
Atualizar o SupportAssist Enterprise.....	125

# Visão geral

O SupportAssist Enterprise é um aplicativo que automatiza o suporte técnico para seu servidor, armazenamento e dispositivos de rede da Dell EMC. O SupportAssist monitora seus dispositivos e detecta proativamente problemas de hardware que possam ocorrer. Dependendo do seu contrato de serviço, o SupportAssist automatiza também a criação da solicitação de suporte para problemas detectados nos dispositivos monitorados.

**NOTA:** Neste documento, o termo sistema local se refere ao servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado; dispositivo remoto se refere a qualquer outro dispositivo em seu ambiente.

Quando um problema de hardware é detectado, o SupportAssist coleta automaticamente as informações do estado do sistema para a solução do problema ou a coleta é enviada automaticamente para o back-end pelo próprio dispositivo. As informações coletadas sobre o sistema ajudam o suporte técnico a fornecer a você uma experiência de suporte aprimorada, personalizada e eficiente. Entre os recursos do SupportAssist, há também uma resposta proativa do suporte técnico para ajudar você a resolver o problema.

Além disso, o SupportAssist é capaz de monitorar problemas de hardware que podem ocorrer em dispositivos gerenciados pelo OpenManage Enterprise.

## Tópicos:

- [Como o SupportAssist Enterprise funciona](#)
- [Informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise](#)
- [Funcionalidades do SupportAssist Enterprise disponíveis com contratos de serviço da Dell EMC](#)

## Como o SupportAssist Enterprise funciona

Quando o SupportAssist Enterprise é instalado e os dispositivos estão configurados corretamente, o SupportAssist recebe um alerta sempre que eventos de hardware ocorrem em um dispositivo. Os alertas são filtrados com o uso de várias políticas para determinar se o alerta em questão se qualifica para a criação de um caso de suporte ou atualização de um caso de suporte existente. Todos os alertas qualificados são enviados de forma segura para o back-end para a criação de um caso de suporte ou atualização de um caso de suporte existente. Depois que o caso de suporte é criado ou atualizado, o SupportAssist coleta informações do sistema do dispositivo e as envia ao back-end. Além disso, alguns dos dispositivos enviam as informações diretamente ao back-end quando um alerta é gerado. O suporte técnico usa as informações do sistema para solucionar o problema e fornecer uma solução adequada.

**NOTA:** Para experimentar a criação automática de casos e os recursos de coleta de informações do sistema do SupportAssist, você deve concluir o registro.

**NOTA:** O SupportAssist não cria um caso de suporte para cada alerta recebido de um dispositivo monitorado. Um caso de suporte é criado apenas para um dispositivo que tenha um contrato de serviço ativo, e se o tipo de alerta e o número de alertas recebidos do dispositivo corresponderem aos critérios predefinidos para a criação de casos de suporte.

**NOTA:** O SupportAssist envia a você notificações automáticas por e-mail sobre casos de suporte, status de dispositivos, status da conectividade de rede etc. Para obter informações sobre as diferentes notificações por e-mail, consulte [Tipos de notificações por e-mail](#).

## Informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise

O SupportAssist Enterprise monitora constantemente as informações de configuração e uso dos dispositivos de hardware e software gerenciados. Enquanto a Dell EMC não prevê o acesso ou a coleta de informações pessoais, como seus arquivos pessoais, histórico de navegação na Web ou cookies em relação a este programa, quaisquer informações do sistema pessoal coletadas ou visualizadas acidentalmente serão tratadas de acordo com a Política de privacidade da Dell, disponível para análise em [Dell.com/privacy](https://www.dell.com/privacy).

As informações criptografadas no log de informações do sistema coletadas contêm as seguintes categorias de dados:

- **Inventário de hardware e software** - dispositivos instalados, processadores, memória, dispositivos de rede, uso e etiqueta de serviço

- **Configuração do software para servidores** - sistema operacional e aplicativos instalados
- **Informações de configuração** - Interfaces, VLAN, Data Center Bridging (DCB), árvore de expansão e empilhamento
- **Informações de identidade** - nome do sistema, nome de domínio e endereço IP
- **Dados de evento** - logs de evento do Windows, despejo do núcleo e logs de depuração

Você também pode acessar e visualizar as informações coletadas do sistema pelo SupportAssist. Para obter informações sobre como visualizar as informações coletadas do sistema, consulte [Visualizar coleta na página Dispositivos](#).

Por padrão, o SupportAssist coleta informações do sistema de todos os dispositivos, independentemente do contrato de serviço dos dispositivos, e envia essas informações de modo seguro para o back-end. As informações do sistema são coletadas de um dispositivo de cada vez com base no dia de início da coleta predefinido e no tempo especificado na página **Preferências**.

**i** **NOTA: Se a política de segurança de sua empresa restringe o envio de algumas das informações coletadas do sistema para fora da rede de sua empresa, você pode configurar o SupportAssist para excluir a coleta de determinadas informações do sistema de seus dispositivos. Para obter informações sobre como excluir a coleta de determinadas informações do sistema, consulte [Ativar ou desativar coleta de informações de identidade](#) e [Ativar ou desativar a coleta de informações do sistema](#).**

## Funcionalidades do SupportAssist Enterprise disponíveis com contratos de serviço da Dell EMC

A tabela a seguir fornece uma comparação dos recursos do ProSupport Enterprise disponíveis com os contratos de serviço do ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center

**i** **NOTA: A conclusão do registro é um pré-requisito para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise para seus dispositivos da Dell EMC. Para obter informações sobre como registrar o SupportAssist Enterprise, consulte [Registro do SupportAssist Enterprise](#).**

**Tabela 1. Recursos do SupportAssist Enterprise e contratos de serviço da Dell**

Funcionalidade do SupportAssist Enterprise	Descrição	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center
Detecção proativa de falhas de hardware	O SupportAssist Enterprise recebe alertas para eventos de hardware que ocorrem em dispositivos monitorados e determina proativamente se os alertas indicam uma falha de hardware.	✓	✓	✓
Detecção preventiva de falhas de hardware*	A análise inteligente das informações do sistema coletadas de um dispositivo monitorado é usada para prever falhas de hardware que possam ocorrer no futuro.	✗	✗	✓
Coleta automática de informações do sistema	As informações do sistema requeridas para a solução de um problema são automaticamente coletadas do dispositivo monitorado e enviadas de modo seguro para o back-end da Dell EMC.	✓	✓	✓
Criação automatizada de caso de suporte	Quando uma falha de hardware é detectada proativamente ou preditivamente, um caso de suporte é criado automaticamente com o suporte técnico.	✗	✓	✓
Notificação automatizada por e-mail	Uma notificação por e-mail sobre o caso de suporte ou sobre o problema é enviado automaticamente aos contatos principal e secundário da sua empresa.	✗	✓	✓

Funcionalidade do SupportAssist Enterprise	Descrição	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center
Resposta proativa do suporte técnico	Um agente do suporte técnico entra em contato com você proativamente sobre o caso de suporte e ajuda a resolver o problema.	✘	✔	✔
Envio de peças proativo	Após a análise das informações coletadas do sistema, se o agente do suporte técnico determinar que uma peça deve ser substituída para resolver o problema, uma peça de substituição será despachada para você com base nas preferências de despacho fornecidas no SupportAssist Enterprise.	✘	✔	✔

**ⓘ NOTA: O SupportAssist Enterprise também detecta problemas de hardware nos dispositivos com contrato de manutenção básica de hardware da Dell EMC. No entanto, um caso de suporte não é criado automaticamente para dispositivos com um contrato de serviço básico de hardware.**

\* A detecção preventiva de falhas de hardware é aplicável apenas a baterias, discos rígidos, backplanes e expansores da 12ª geração e geração posterior de servidores PowerEdge com PowerEdge RAID Controller (PERC) séries 5 a 10. A detecção preventiva de falhas de hardware só está disponível quando a coleta periódica automática e o upload de informações do sistema está habilitado no SupportAssist Enterprise.

# Fazendo download do SupportAssist Enterprise

O SupportAssist Enterprise está disponível nos formatos OVF e VHD. Dependendo do hipervisor, você pode fazer download do formato requerido e implementá-lo. Para fazer download do SupportAssist Enterprise, você deve ter uma conta empresarial. A conta empresarial também permite que você acesse outras páginas relacionadas de suporte e de download de software disponíveis para o SupportAssist Enterprise.

Se não tiver uma conta empresarial, você poderá criar uma conta durante o download do SupportAssist Enterprise. Você também pode fazer upgrade de uma conta existente para uma conta empresarial.

## Tópicos:


- [Fazer download do SupportAssist Enterprise](#)
- [Criar conta empresarial e fazer download do SupportAssist Enterprise](#)
- [Fazer upgrade para a conta empresarial e fazer download do SupportAssist Enterprise](#)

## Fazer download do SupportAssist Enterprise

### Pré-requisitos

Você deve ter uma conta empresarial. Se não tiver uma conta empresarial, consulte [Criar conta empresarial e fazer download do SupportAssist Enterprise](#). Para fazer upgrade da sua conta para uma conta empresarial e fazer download do SupportAssist Enterprise, consulte [Fazer upgrade para a conta empresarial e fazer download do SupportAssist Enterprise](#).

### Etapas


1. Vá para <https://www.dell.com/SAE-v4>.
2. Clique em **Fazer login**.  
A página **Entrar** é exibida.
3. Digite o endereço de e-mail e a senha e clique em **Fazer login**.  
A página **Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 4.0 - Virtual Edition** é exibida com links para fazer download do SupportAssist Enterprise e gerar uma chave de acesso.
4. Clique em **Gerar chave**.  
A página **Gerar chave** é exibida com detalhes do local dos seus dispositivos.
5. Selecione o local requerido.
6. Digite um PIN de quatro dígitos e clique em **Gerar chave**.  
Uma chave de acesso é gerada e enviada para o seu endereço de e-mail.
7. Clique em **Concluído**.  
 **NOTA: A chave de acesso e o PIN são válidos por sete dias. Use a chave de acesso e o PIN para concluir o registro do SupportAssist Enterprise.**
8. Clique em **Baixar arquivo**.

### Resultados

O pacote do SupportAssist Enterprise é baixado.

# Criar conta empresarial e fazer download do SupportAssist Enterprise

## Etapas

1. Vá para <https://www.dell.com/SAE-v4>.
2. Clique em **Fazer login**.  
A página **Entrar** é exibida.
3. Na seção **Criar uma conta**, digite os detalhes requeridos e clique em **Criar conta**.
4. Um e-mail de verificação é enviado ao seu endereço de e-mail. Clique no link **Verificar e-mail** no e-mail.  
Uma OTP é enviada ao seu endereço de e-mail, e você é solicitado a concluir o processo de verificação de OTP.
5. Digite a OTP e clique em **Validar conta**.  
A conta é validada, e o processo de criação de uma conta empresarial é iniciado.
6. Se o perfil da sua organização não existir no back-end, será solicitado que você crie uma conta empresarial. Execute o seguinte:
  - a) Selecione **Sou proprietário de produtos ou serviços Dell EMC** e clique em **Avançar**.
  - b) Digite os detalhes da sua organização e clique em **Avançar**.  
Uma conta empresarial é criada.
  - c) Clique em **Fazer login**, digite o endereço de e-mail e a senha da conta empresarial e clique em **Entrar**.  
Os links para fazer download do SupportAssist Enterprise e gerar uma chave de acesso são exibidos.
7. Se o perfil da sua organização existir no back-end, será solicitado que você selecione a sua organização. Execute o seguinte:
  - a) Digite o país e os detalhes de contato da sua organização.
  - b) Selecione seu idioma de preferência.
  - c) Clique em **Submit** (Enviar).
  - d) Selecione a sua organização nos resultados exibidos e clique em **Enviar**.  
Uma conta empresarial é criada.
8. Clique em **Gerar chave**.  
A página **Gerar chave** é exibida com detalhes do local dos seus dispositivos.
9. Selecione o local requerido.
10. Digite um PIN de quatro dígitos e clique em **Gerar chave**.  
Uma chave de acesso é gerada e enviada para o seu endereço de e-mail.
11. Clique em **Concluído**.  
 **NOTA: A chave de acesso e o PIN são válidos por sete dias. Use a chave de acesso e o PIN para concluir o registro do SupportAssist Enterprise.**
12. Clique em **Baixar arquivo**.


## Resultados

O pacote do SupportAssist Enterprise é baixado.

# Fazer upgrade para a conta empresarial e fazer download do SupportAssist Enterprise

## Etapas

1. Vá para <https://www.dell.com/SAE-v4>.
2. Clique em **Fazer login**.  
A página **Entrar** é exibida.
3. Digite o endereço de e-mail e a senha e clique em **Fazer login**.  
A página **Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 4.0 - Virtual Edition** é exibida com links para fazer download do SupportAssist Enterprise e gerar uma chave de acesso.
4. Clique em **Registro da conta empresarial**.
5. Se o perfil da sua organização não existir no back-end, será solicitado que você crie uma conta empresarial. Execute o seguinte:
  - a) Selecione **Sou proprietário de produtos ou serviços Dell EMC** e clique em **Avançar**.

- b) Digite os detalhes da sua organização e clique em **Avançar**.  
Uma conta empresarial é criada.
- c) Clique em **Fazer login**, digite o endereço de e-mail e a senha da conta empresarial e clique em **Entrar**.  
Os links para fazer download do SupportAssist Enterprise e gerar uma chave de acesso são exibidos.
6. Se o perfil da sua organização existir no back-end, será solicitado que você selecione a sua organização. Execute o seguinte:
  - a) Digite o país e os detalhes de contato da sua organização.
  - b) Selecione seu idioma de preferência.
  - c) Clique em **Submit** (Enviar).
  - d) Selecione a sua organização nos resultados exibidos e clique em **Enviar**.  
Uma conta empresarial é criada.
7. Clique em **Gerar chave**.  
A página **Gerar chave** é exibida com detalhes do local dos seus dispositivos.
8. Selecione o local requerido.
9. Digite um PIN de quatro dígitos e clique em **Gerar chave**.  
Uma chave de acesso é gerada e enviada para o seu endereço de e-mail.
10. Clique em **Concluído**.  
 **NOTA: A chave de acesso e o PIN são válidos por sete dias. Use a chave de acesso e o PIN para concluir o registro do SupportAssist Enterprise.**
11. Clique em **Baixar arquivo**.

## Resultados

O pacote do SupportAssist Enterprise é baixado.

# Implementando o SupportAssist Enterprise

O SupportAssist Enterprise da Dell EMC é fornecido como um equipamento que você pode implementar em um hipervisor e gerenciar recursos para minimizar o tempo de inatividade. Você pode implementar o equipamento usando o VMware vSphere ou o Microsoft Hyper-V. Este capítulo também apresenta os pré-requisitos de implementação e os requisitos mínimos.

## Tópicos:

- [Requisitos mínimos para implementação e uso do SupportAssist Enterprise](#)
- [Implementar o SupportAssist Enterprise no Hyper-V](#)
- [Implementar o SupportAssist Enterprise no VMware vSphere](#)

## Requisitos mínimos para implementação e uso do SupportAssist Enterprise

As seções a seguir descrevem os requisitos mínimos de hardware, software e rede para implementar e usar o SupportAssist Enterprise.

### Requisitos de hardware

Os requisitos de hardware para implementação e uso do SupportAssist Enterprise variam dependendo de:

- Número de dispositivos que você deseja monitorar
- A funcionalidade do SupportAssist Enterprise que você deseja usar, seja coleta de informações do sistema apenas ou monitoramento e coleta de informações do sistema

A tabela a seguir fornece um resumo dos requisitos mínimos de hardware no servidor em que você deseja implementar o SupportAssist Enterprise.

**Tabela 2. Requisitos de hardware para implementação e uso do SupportAssist Enterprise**

Dispositivos	Monitoramento	Coleta de informações do sistema	Processador	Memória instalada (RAM)	Disco rígido (espaço livre)
Até 50	Sim	Sim	4 núcleos	16 GB	140 GB — provisionamento thin
50 a 4250	Sim	Sim	8 núcleos	16 GB	140 GB — provisionamento thin

**NOTA:** Para monitorar mais de 100 dispositivos em seu ambiente, é recomendável que você implemente o SupportAssist Enterprise em um servidor que atenda aos requisitos de hardware especificados. As coletas periódicas de mais de 100 dispositivos podem resultar em uma alta utilização da memória ou do processador no servidor de monitoramento. Esta alta utilização de recursos pode afetar outros aplicativos que estejam sendo executados no servidor de monitoramento, se os recursos forem compartilhados com outros aplicativos.

**NOTA:** Se o SupportAssist Enterprise estiver implementado em um ambiente virtual, os recursos de hardware do sistema, como processador, memória e E/S serão compartilhados entre as máquinas virtuais. Portanto, é possível que mais recursos de hardware sejam usados pela máquina virtual no local em que o SupportAssist Enterprise está implementado. Para obter o desempenho ideal, certifique-se de alocar processador e memória dedicados à VM conforme especificado nos requisitos de hardware para o SupportAssist Enterprise.

Para alterar a quantidade de recursos do processador alocada para uma VM usando as configurações de compartilhamento, reservas e limites, consulte:

- Para ESX, consulte a seção "Alocar recursos de CPU" na documentação do VSphere em docs.vmware.com.
- Para o Hyper-V, consulte a postagem no blog "Hyper-V da CPU Scheduling" (em inglês) em msdn.microsoft.com.
- Para outros ambientes virtuais, consulte a respectiva documentação.

A tabela a seguir fornece um resumo dos requisitos mínimos de hardware do servidor que executa o Remote Collector para executar coleta de diversos dispositivos.

**Tabela 3. Requisitos de hardware para executar coletas de vários dispositivos**

Dispositivos	Processador	Memória instalada (RAM)	Disco rígido (espaço livre)
Até 30 dispositivos	4 núcleos	16 GB	10 GB
Até 50 dispositivos	4 núcleos	16 GB	40 GB
Até 100 dispositivos	8 núcleos	16 GB	60 GB
Até 300 dispositivos	8 núcleos	16 GB	100 GB

**NOTA:** A realização de uma coleta de vários dispositivos para implantação, manutenção do sistema ou consultoria pode resultar em alta utilização de recursos do sistema em intervalos irregulares.

## Requisitos do software

As seções a seguir fornecem informações sobre os requisitos do navegador e do hypervisor para implementação e uso do SupportAssist Enterprise.

### Requisitos do navegador da web

Para ver a interface de usuário do SupportAssist Enterprise, um dos seguintes navegadores da Web é necessário:

- Internet Explorer 10 ou posterior
- Mozilla Firefox versão 31, ou mais recente
- Google Chrome 59 ou posterior
- Microsoft Edge 38 ou posterior

**NOTA:** Transport Layer Security (TLS) versão 1.1 ou posterior deve estar ativado no navegador da web.

**NOTA:** Para abrir o SupportAssist Enterprise usando o Internet Explorer:

- Na guia **Segurança**, ative **Script ativo**.
- Na guia **Avançado**, ative **Reproduzir animações em páginas da Web**.

### Requisitos de hipervisor

Para implementar o SupportAssist Enterprise, um dos seguintes hipervisores é requerido:

- VMware vSphere versões:
  - vSphere ESXi 6.5
  - vSphere ESXi 6.0
- Microsoft Hyper-V suportado no:
  - Windows Server 2012
  - Windows Server 2016

## Requisitos de rede

Os requisitos de sistema de rede são exibidos a seguir para o servidor no qual você implementa o SupportAssist Enterprise.

- Conexão com a Internet — rede de 1 GbE padrão ou mais rápida.
- O servidor deve se conectar aos seguintes destinos para garantir a conectividade com os **Servidores globais e empresariais**:
  - <https://esrs3.emc.com>
  - <https://esrs3-core.emc.com>

- <https://esrs3-dr.emc.com>
- <https://esrs3-core.dr.emc.com>
- <https://esr3gduprd01.emc.com>
- <https://esr3gduprd02.emc.com>
- <https://esr3gduprd03.emc.com>
- <https://esr3gduprd04.emc.com>
- <https://esr3gduprd05.emc.com>
- <https://esr3gduprd06.emc.com>
- <https://esr3ghoprdr01.emc.com>
- <https://esr3ghoprdr02.emc.com>
- <https://esr3ghoprdr03.emc.com>
- <https://esr3ghoprdr04.emc.com>
- <https://esr3ghoprdr05.emc.com>
- <https://esr3ghoprdr06.emc.com>
- <https://esr3gscprdr01.emc.com>
- <https://esr3gscprdr02.emc.com>
- <https://esr3gscprdr03.emc.com>
- <https://esr3gscprdr04.emc.com>
- <https://esr3gscprdr05.emc.com>
- <https://esr3gscprdr06.emc.com>
- <https://esr3gckprdr01.emc.com>
- <https://esr3gckprdr02.emc.com>
- <https://esr3gckprdr03.emc.com>
- <https://esr3gckprdr04.emc.com>
- <https://esr3gckprdr05.emc.com>
- <https://esr3gckprdr06.emc.com>
- <https://esr3gckprdr07.emc.com>
- <https://esr3gckprdr08.emc.com>
- <https://esr3gckprdr09.emc.com>
- <https://esr3gckprdr10.emc.com>
- <https://esr3gckprdr11.emc.com>
- <https://esr3gckprdr12.emc.com>
- <https://esr3gspprd01.emc.com>
- <https://esr3gspprd02.emc.com>
- <https://esr3gspprd03.emc.com>
- <https://esr3gspprd04.emc.com>
- <https://esr3gspprd05.emc.com>
- <https://esr3gspprd06.emc.com>

O sistema local deve ser capaz de conectar-se aos seguintes destinos:

- <https://downloads.dell.com/>\* — para fazer download do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) e receber novas informações de versão do SupportAssist Enterprise, arquivos de políticas e arquivos de suporte ao produto.
  - NOTA:** A página [downloads.dell.com](https://downloads.dell.com/) utiliza o fornecedor terceiro Akamai para oferecer uma experiência de download avançada.
- <https://sa-is.us.dell.com/>\* — para integração com o TechDirect.
  - NOTA:** Durante o registro, o SupportAssist Enterprise verifica a conectividade com a Internet tentando se conectar a <http://www.dell.com> e, em seguida, é redirecionado para <https://www.dell.com>.

A tabela a seguir lista os requisitos de largura de banda de rede para monitorar e coletar informações do sistema dos dispositivos.

**Tabela 4. Requisitos de largura de banda de rede**

Dispositivos	Monitoramento	Coleta de informações do sistema	Largura de banda da LAN*	Largura de banda da WAN**
1	Não	Sim	10 Mbps	5 Mbps
20	Sim	Sim	0,5 Gbps	10 Mbps
Até 100	Sim	Sim	0,5 Gbps	10 Mbps

Dispositivos	Monitoramento	Coleta de informações do sistema	Largura de banda da LAN*	Largura de banda da WAN**
Até 300	Sim	Sim	0,5 Gbps	10 Mbps
Até 1000	Sim	Sim	1 Gbps	20 Mbps
Até 4000	Sim	Sim	1 Gbps	20 Mbps

\* Largura de banda de rede necessária para monitorar e coletar informações do sistema de dispositivos dentro de um único local.

\*\* Largura de banda de rede necessária para monitorar e coletar informações do sistema de dispositivos distribuídos em vários locais.

# Implementar o SupportAssist Enterprise no Hyper-V

## Pré-requisitos

Você deve ter o arquivo VHD em um local em que deseja hospedar o disco virtual para a máquina virtual.

## Etapas

- Inicie o Hyper-V Manager.
- Clique em **Ações > Novo > Máquina virtual**.  
A janela **Assistente de nova máquina virtual** é exibida.
- Na página **Antes de começar**, clique em **Avançar**.
- Na página **Especificar nome e local**, faça o seguinte e clique em **Avançar**.
  - Digite um nome para a máquina virtual.
  - Por padrão, a máquina virtual é armazenada em C:\ProgramData\Microsoft\Windows\Hyper-V. Para armazenar a máquina virtual em um local diferente, selecione **Armazenar a máquina virtual em um local diferente**, clique em **Procurar** e, em seguida, selecione uma pasta.
- Na página **Especificar geração**, selecione **Geração 1** e clique em **Avançar**.

**NOTA: O SupportAssist Enterprise não é compatível com a Geração 2.**
- Na página **Atribuir memória**, digite a memória de inicialização e clique em **Avançar**.

**NOTA: A memória de inicialização mínima que você deve fornecer é de 16384 MB.**
- Na página **Configurar rede**, na lista **Conexão**, selecione o adaptador de rede e clique em **Avançar**.
- Na página **Conectar disco rígido virtual**, selecione **Usar um disco rígido virtual existente**, clique em **Procurar** para selecionar o arquivo VHD e, em seguida, clique em **Avançar**.
- Verifique os detalhes exibidos na página **Resumo** e clique em **Concluir**.  
A máquina virtual é criada e exibida na lista **Máquinas virtuais**.
- Clique com o botão direito na máquina virtual e clique em **Iniciar** para ligar a máquina virtual.
- Clique com o botão direito na máquina virtual e clique em **Conectar**.  
O primeiro processo de inicialização é iniciado, e a janela **YaST2** é exibida.
- Na janela **YaST2**, faça o seguinte:
  - Na página **Contrato de licença**, aceite os termos e as condições e pressione F10.
  - Selecione a região e o fuso horário e pressione F10.
  - Digite uma senha de root e pressione F10.

**NOTA: É recomendável que você tenha uma senha de root complexa. A senha pode ter, no mínimo, oito caracteres com pelo menos uma letra maiúscula e uma letra minúscula, um número e um caractere especial.**

**NOTA: Use essa senha de root para fazer login no SupportAssist Enterprise pela primeira vez após a implementação.**
  - Digite um nome de usuário de administrador e pressione F10.

**NOTA: Use esse nome de usuário para fazer login no SupportAssist Enterprise depois de fazer login com as credenciais de root.**

O primeiro processo de inicialização é concluído. No entanto, você deve definir as configurações de rede para concluir o processo de implementação.

13. Para definir as configurações de rede, faça o seguinte:

- a) Faça login na máquina virtual usando as credenciais de root execute `yast`.
- b) Na página **YaST Control Center**, vá para **Sistema > Configurações de rede** e pressione F10.
- c) Pressione F4 para editar as configurações de rede.
- d) Digite um endereço IP estático, uma máscara de sub-rede e um nome de host e, em seguida, pressione F10.

**NOTA: O SupportAssist Enterprise não é compatível com o protocolo DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol).**

- e) Digite o nome de host, o nome do domínio, os servidores e as informações de pesquisa de domínio e pressione F10.
- f) Digite as informações padrão do gateway do IPv4 e do IPv6 e pressione F10.
- g) Pressione F9 para fechar a janela YaST2.

**NOTA: Aguarde de 10 a 15 minutos antes de fazer login na interface do usuário do SupportAssist Enterprise.**

## Implementar o SupportAssist Enterprise no VMware vSphere

### Etapas

1. Faça download do arquivo OVF a partir do local de suporte e extraia o arquivo para um local acessível pelo VMware vSphere Client.
  2. No painel direito, clique em **Criar/Registrar VM**.  
A janela **Nova máquina virtual** é exibida.
  3. Na página **Selecionar tipo de criação**, selecione **Implementar uma máquina virtual de um OVF ou de um arquivo OVA** e clique em **Avançar**.
  4. Na página **Selecionar arquivos OVF e VMDK**, digite um nome para a máquina virtual, selecione os arquivos OVF e VMDK e clique em **Avançar**.  
A página **Selecionar armazenamento** é exibida.
  5. Se houver mais de um armazenamento de dados disponível no host, a página **Selecionar armazenamento** exibirá esses armazenamentos de dados. Selecione o local para armazenar os arquivos de máquina virtual (VM) e clique em **Avançar**.
  6. Na página **Contratos de licença**, leia o contrato de licença, clique em **Concordo** e, em seguida, clique em **Avançar**.
  7. Na página **Opções de implementação**, execute o seguinte:
    - a) Na lista **Mapeamentos de rede**, selecione a rede que o modelo de implementação deve usar.
    - b) Para **Provisionamento de disco**, selecione **Thin**.
    - c) Clique em **Avançar**.
  8. Na página **Configurações adicionais**, digite os seguintes detalhes e clique em **Avançar**.
    - Servidor de nomes de domínio
    - Nome do host
    - Gateway padrão
    - Rede IPv4 e IPv6
    - Fuso horário
    - Senha de root

**NOTA: É recomendável que você tenha uma senha de root complexa. A senha pode ter, no mínimo, oito caracteres com pelo menos uma letra maiúscula e uma letra minúscula, um número e um caractere especial.**

**NOTA: Use essa senha de root para fazer login no SupportAssist Enterprise pela primeira vez após a implementação.**

    - Nome de usuário do administrador da Web do ESRS
  9. Na página **Pronto para conclusão**, verifique os detalhes exibidos e clique em **Concluir**.  
Uma mensagem será exibida depois que a implementação for concluída e a máquina virtual estiver ligada.
- NOTA: Aguarde de 10 a 15 minutos antes de fazer login na interface do usuário do SupportAssist Enterprise.**

# Introdução ao SupportAssist Enterprise

O SupportAssist Enterprise automatiza o suporte técnico da Dell EMC para seus dispositivos. Dependendo dos seus requisitos, você poderá implementar e instalar o SupportAssist Enterprise para automatizar o suporte técnico para um ou mais dos seus dispositivos.

## Tópicos:

- Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise
- Login no SupportAssist Enterprise
- Registro do SupportAssist Enterprise
- Redefinir a senha do administrador
- Informações do produto do SupportAssist Enterprise
- Teste de conectividade de rede
- Teste do SupportAssist Enterprise
- Status do serviço SupportAssist
- Como avaliar o SupportAssist Enterprise

## Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise

### Etapas

Para acessar o SupportAssist Enterprise a partir de um sistema remoto, abra um navegador da Web e digite o seguinte: `https://<endereço IP ou nome de host do servidor no qual o SupportAssist Enterprise foi implementado>:5700/SupportAssist`

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

**NOTA:** Ao digitar o endereço, insira **SupportAssist** com **S** e **A** em letras maiúsculas.

- Se você usar o Internet Explorer, a seguinte mensagem poderá ser exibida: **Há um problema com o certificado de segurança deste site.** Para abrir o SupportAssist Enterprise, clique em **Continuar para este site (não recomendado).**
- Se você usar o Mozilla Firefox, a seguinte mensagem poderá ser exibida: **Esta conexão não é confiável.** Para abrir o SupportAssist Enterprise, clique em **Eu compreendo os riscos** e, em seguida, clique em **Adicionar exceção.** Na janela **Adicionar exceção de segurança**, clique em **Confirmar exceção de segurança.**

## Login no SupportAssist Enterprise

### Sobre esta tarefa

Depois que você implementar o SupportAssist Enterprise e concluir a configuração da primeira inicialização, pode fazer login no SupportAssist de qualquer sistema na sua rede. Ao fazer login pela primeira vez, digite as credenciais raiz, crie uma conta de administrador e, em seguida, registre o SupportAssist Enterprise. Depois que registrar o SupportAssist Enterprise, você pode fazer login usando as credenciais da conta de administrador.

### Etapas

1. Vá para **https://<SAE IP>:5700/SupportAssist**, onde <SAE IP> é o endereço IP da máquina virtual na qual você implementou o SupportAssist Enterprise.
2. Digite `root` na caixa **Nome de usuário.**
3. Digite a senha.

**NOTA:** Você deve digitar a mesma senha informada para a conta raiz durante a implementação do SupportAssist Enterprise.

4. Clique em **Entrar.**

A página **Contrato de Licença** é exibida.

5. Leia os termos e condições e clique em **Aceitar**.

A página **Criar uma conta de administrador** é exibida.

6. Execute as etapas a seguir:

- a) Digite o nome de usuário e senha para a conta de administrador.

**NOTA:** O nome de usuário da conta de administrador distingue maiúsculas de minúsculas e deve ser o mesmo que o configurado durante a implementação.

- b) Clique em **Fazer login como administrador**.

A página de **boas-vindas** no assistente **Instalar e configurar o SupportAssist Enterprise** é exibida.

### Próximas etapas

Registre o SupportAssist Enterprise. Você também pode usar o SupportAssist Enterprise sem registro. Consulte [Registro do SupportAssist Enterprise](#).

## Registro do SupportAssist Enterprise

### Sobre esta tarefa

Depois de fazer login no SupportAssist Enterprise como administrador, você deve registrar o SupportAssist Enterprise para desfrutar de todos os benefícios. Se você não registrar o SupportAssist, não poderá monitorar seus dispositivos quanto a problemas de hardware nem coletar informações sobre o sistema automaticamente.

### Etapas

1. Na página **Bem-vindo**, clique em **Avançar**.  
A página **Configurações de proxy** é exibida.

2. Se o seu sistema se conecta à Internet por meio de um servidor proxy, siga estas etapas:

- a) Selecione **Usar servidor proxy**.
- b) Digite o nome do host ou endereço IP e o número da porta.
- c) Se o servidor proxy exigir autenticação, selecione **Requer autenticação**.
- d) Digite o nome de usuário e a senha do servidor proxy.
- e) Clique em **Testar conexão** para verificar as configurações de proxy.

3. Clique em **Avançar**.  
A página **Autenticação** é exibida.

4. Digite a chave de acesso e o PIN gerado durante o download do pacote do SupportAssist Enterprise.  
Se não tiver a chave de acesso e o PIN, acesse <https://www.dell.com/SAE-v4> para criar uma nova chave de acesso e um novo PIN.

5. Clique em **Avançar**.  
A página **Contato** é exibida.

6. Digite as informações do contato principal.

**NOTA:** Após registrar o SupportAssist Enterprise, você poderá atualizar as informações do contato principal e também fornecer um contato secundário na página **Configurações > Informações de contato**. Se o contato principal não estiver disponível, a Dell EMC irá entrar em contato com a sua empresa por meio do contato secundário. Se tanto o contato principal quanto o contato secundário estiverem configurados com endereços de e-mail válidos, ambos receberão um e-mail.

7. Clique em **Avançar**.  
A página **Preferências para a substituição de peças de servidores da Dell EMC (opcional)** é exibida.

8. Se quiser que a Dell EMC envie as peças de substituição automaticamente para seus servidores, selecione **Quero que a peça de substituição seja enviada automaticamente** e digite as informações de envio dos contatos principal e secundário.

**NOTA:** Se quiser copiar as informações do contato principal digitadas na página **Contato**, clique no link exibido acima da seção **Contato principal de envio**.

9. Clique em **Avançar**.  
A página **Resumo** é exibida com detalhes das informações do contato principal e do despacho de peças.

10. Clique em **Concluir**.  
Por padrão, a página **Integridade do local** é exibida.

## Próximas etapas

Defina as configurações de SMTP para receber notificações por e-mail do SupportAssist Enterprise. Consulte [Definir as configurações do servidor SMTP](#).

# Redefinir a senha do administrador

## Pré-requisitos

Você deve ter acesso raiz ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise foi implementado.

## Etapas

1. Faça login no equipamento por meio do Secure Shell (SSH) usando as credenciais de root.
2. Execute `docker exec -it esrsde-app bash`.
3. Vá para `cd /opt/esrs/webuimgmt-util`.
4. Execute `.passwordAdmin.sh`.  
Você será solicitado a redefinir a senha.
5. Digite a nova senha.
6. Digite novamente a nova senha.

## Resultados

A nova senha da conta de administrador é salva.

# Informações do produto do SupportAssist Enterprise

A página **Sobre** exibe informações do produto SupportAssist Enterprise, detalhes do host e detalhes de configuração. Você pode ativar ou desativar o modo de manutenção em nível global ou definir o aplicativo SupportAssist para o modo off-line na página **Sobre**. Para obter mais informações sobre o modo de manutenção, consulte [Visão geral do modo de manutenção](#). Para obter mais informações sobre o modo de off-line, consulte [Visão geral do Modo off-line](#).

Na área do cabeçalho SupportAssist, clique em **Sobre** para ver as informações do produto SupportAssist Enterprise.

# Teste de conectividade de rede

Na página, você pode verificar e testar o status de conectividade dos servidores que afetam a funcionalidade do SupportAssist Enterprise. O teste de conectividade de rede não verifica as portas usadas pelo SupportAssist Enterprise.






Por padrão, o SupportAssist Enterprise testa automaticamente a conectividade com os recursos dependentes todos os dias às 23h. (mesma hora no servidor em que o SupportAssist Enterprise foi implementado) e exibe o resultado na coluna **Status**. Se houver um problema de conectividade com um recurso dependente, um e-mail será enviado para os seus contatos principal e secundário. Você pode também testar a conectividade do SupportAssist Enterprise com os servidores dependentes a qualquer momento.

Para visualizar a página Teste de conectividade de rede, na área de cabeçalho do SupportAssist Enterprise, clique em **nome de usuário** e, em seguida, clique em **Teste de conectividade de rede**.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Teste de conectividade de rede**.

**Tabela 5. Teste de conectividade de rede**

Coluna	Descrição
<b>Teste</b>	Exibe o tipo de servidores de rede dependentes que você pode testar. As opções disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Conectividade com a Internet</b></li><li>• <b>Servidor SMTP</b></li><li>• <b>Servidores globais e empresariais</b></li></ul>
<b>Descrição</b>	Descreve a finalidade de cada teste.

Coluna	Descrição
Status	<p>Exibe um ícone e uma mensagem que indica o status da conectividade. Os possíveis status são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Não configurado</b> (aplicável apenas para o teste do servidor SMTP) — as configurações do servidor SMTP não estão definidas no SupportAssist Enterprise. Se a sua empresa utiliza um servidor SMTP é recomendável que você defina as <b>Configurações do SMTP</b> no SupportAssist Enterprise. Consulte <a href="#">Definir as configurações do servidor SMTP</a>.</li> <li> <b>Em andamento</b> — O teste de conectividade está em andamento.</li> <li> <b>Conectado</b> — O teste de conectividade foi realizado com sucesso.</li> <li> <b>Erro</b> — O teste de conectividade não foi realizado com sucesso.</li> </ul> <p> <b>NOTA: O status Erro pode ser exibido como um link no qual você pode clicar para visualizar uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução.</b></p>
Última verificação	A data e hora em que o status de conectividade foi verificado pela última vez. A data e a hora são exibidas como no servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado.

## Teste do SupportAssist Enterprise

A página **Teste do SupportAssist Enterprise** permite que você verifique a capacidade do SupportAssist Enterprise de executar tarefas específicas.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Teste do SupportAssist Enterprise**.

**Tabela 6. Teste do SupportAssist Enterprise**



Coluna	Descrição
Teste	O recurso do SupportAssist que você pode testar
Descrição	Finalidade do teste
Status	Um ícone e uma mensagem que indicam o status do teste
Última verificação	Data e hora em que o status foi verificado pela última vez

## Testar a funcionalidade de criação de caso

### Sobre esta tarefa

Teste a funcionalidade de **Criação de caso** para verificar se a criação de casos de suporte está funcionando antes de um alerta real que criaria automaticamente um caso de suporte.

### Etapas

- Na área de cabeçalho do SupportAssist Enterprise, clique em **nome de usuário** e, em seguida, clique em **Teste do SupportAssist Enterprise**.  
A página **Teste do SupportAssist Enterprise** é exibida.
- Selecione **Criação de caso**.
- Clique em **Testar conectividade**.  
Um dos seguintes status é exibido:
  - Não validado** — A tarefa de criação de caso de suporte não foi testada.
  -  **Em andamento** — O teste de criação de caso de suporte está em andamento.
  -  **Pronto para criar casos** — O SupportAssist Enterprise pode criar casos de suporte.



• **Não é possível criar casos** — O SupportAssist Enterprise não pode criar casos de suporte.




## Status do serviço SupportAssist

Há vários serviços RESTful e principais em execução como parte do SupportAssist Enterprise. A página **Status do serviço** lista esses serviços e os respectivos status.

Na área de cabeçalho do SupportAssist Enterprise, clique no link **nome de usuário** e, em seguida, clique em **Status do serviço** para visualizar a página **Status do serviço**.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Status do serviço**:

**Tabela 7. Status do serviço**

Coluna	Descrição
Serviço	Nome do serviço RESTful ou principal
Status	Ícone indicando o status do serviço. Um dos seguintes status é exibido: <ul style="list-style-type: none"><li>•  — Quando o serviço está em execução</li><li>•  — Quando o serviço foi interrompido</li><li>•  — Quando o serviço está desativado</li></ul>
Descrição	Finalidade do serviço

## Como avaliar o SupportAssist Enterprise

O SupportAssist Enterprise tem vários parâmetros de configuração que você pode ativar ou desativar para avaliar os recursos de monitoramento e coleta de informações do sistema.

### Como avaliar o recurso de monitoramento

Você pode desativar o SupportAssist Enterprise para que deixe de monitorar alguns dispositivos específicos ou todos os dispositivos.

Quando você desativa o monitoramento de um dispositivo específico, o SupportAssist Enterprise não processa alertas que são recebidos do dispositivo. Portanto, mesmo se um problema de hardware venha a ocorrer com o dispositivo, o SupportAssist Enterprise não abrirá um caso de suporte automaticamente. Para obter instruções sobre como desativar o monitoramento de um dispositivo específico, consulte [Ativar ou desativar o monitoramento do dispositivo](#).

Você também pode desativar temporariamente o monitoramento de um dispositivo específico, colocando o dispositivo no modo de manutenção. Colocar um dispositivo no modo de manutenção garante que o SupportAssist Enterprise não processe alertas recebidos do dispositivo durante uma atividade de manutenção planejada. Para obter instruções sobre como colocar um dispositivo no modo de manutenção, consulte [Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo](#).

Se necessário, você pode desativar o SupportAssist Enterprise deixando de monitorar todos os seus dispositivos ao colocá-los no modo de manutenção. Para obter instruções sobre como colocar todos os dispositivos no modo de manutenção, consulte [Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global](#).

### Como avaliar o recurso de coleta de informações do sistema

Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta automaticamente informações do sistema de todos os dispositivos em intervalos regulares e também quando um caso de suporte é criado. As informações coletadas do sistema são, então, enviadas de forma segura para a Dell. Para obter informações sobre as informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise dos dispositivos, consulte [Informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise](#).

Você também pode visualizar as informações do sistema que são coletadas pelo SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como visualizar os dados coletados, consulte [Como visualizar coletas](#).

Se a política de segurança de sua empresa restringir o envio de algumas das informações do sistema coletadas para fora da rede de sua empresa, você poderá usar as seguintes opções de configuração disponíveis no SupportAssist Enterprise:

- Você pode desativar a coleta de informações de identidade de todos os dispositivos. Consulte [Ativar ou desativar coleta de informações de identidade](#).
- Você pode desativar a coleta de informações de software e do log do sistema de determinados dispositivos. Consulte [Ativar ou desativar a coleta de informações do sistema](#).
- Você pode desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos. Consulte [Ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema](#).
- Você pode desativar a coleta automática de informações do sistema quando um caso de suporte é criado. Consulte [Ativar ou desativar coleta automática de informações do sistema na criação de caso de suporte](#).
- Você também pode impedir o upload de coletas. Consulte [Ativar ou desativar o upload automático de coletas](#).










**i** **NOTA: Na maioria dos casos, é necessária parte ou a totalidade das informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise para que o suporte técnico possa diagnosticar problemas adequadamente e fornecer uma resolução apropriada. Para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise, você precisa ativar todas as opções de coleta de informações do sistema.**

## Integridade do local

O SupportAssist Enterprise permite que você visualize a conectividade e o status de integridade do local de seus dispositivos. A integridade do local contém informações importantes de resultado de conectividade que permitem que você identifique e priorize o problema mais importante de seu local.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Integridade do Local**.

**Tabela 8. Integridade do local**

Campo	Descrição
	Número de sessões remotas ativas em andamento
	Número de sessões ativas do ConnectHome em andamento
	Número de chamadas API REST acionadas pelo SupportAssist Enterprise.
	Status do mecanismo virtual SRS. Os seguintes status são exibidos: <ul style="list-style-type: none"> <li> — Conectado</li> <li> — Desconectado</li> </ul>
<p><b>Visão geral</b></p> <p> <b>NOTA:</b> A seção <b>Visão geral</b> só é exibida depois que você adiciona dispositivos ao SupportAssist Enterprise. Se você não tiver nenhum dispositivo adicionado ao SupportAssist Enterprise, serão exibidos links para adicionar um dispositivo, detectar vários dispositivos e configurar um adaptador.</p>	<p>Representação gráfica do número de dispositivos com os seguintes status. Você pode clicar no status para visualizar os detalhes adicionais na seção <b>Detalhes do status</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Gerenciado</b> — Clique para visualizar o número de dispositivos monitorados de acordo com o tipo de dispositivo.</li> <li><b>Preparação</b> — Clique para visualizar o problema e a resolução para dispositivos do grupo.</li> <li><b>Não gerenciado</b> — Clique para visualizar o número de dispositivos não compatíveis, desativados e off-line.</li> <li><b>Inativo</b> — Clique para visualizar o número de dispositivos inativos.</li> </ul>
<b>Visão Geral Atual do SupportAssist</b>	<p>Número de dispositivos monitorados pelo SupportAssist Enterprise e número de casos de suporte abertos.</p> <p>Clique em <b>Dispositivos gerenciados</b> para visualizar a página <b>Dispositivos</b>. Clique em <b>Casos</b> para visualizar a página <b>Casos</b>.</p>
<b>Validações de casos</b>	<p>O número total de dispositivos detectados ou adicionados ao SupportAssist Enterprise e os respectivos status de validação de inventário em todo o local são exibidos. Os seguintes status são exibidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Sucesso</b> — Número de dispositivos para os quais testes de conectividade, capacidade de coleta e capacidade de monitoramento foram bem-sucedidos.</li> <li> <b>Falha</b> — Número de dispositivos para os quais os testes de conectividade, capacidade de coleta e capacidade de monitoramento não foram bem-sucedidos.</li> </ul> <p>O número total de dispositivos na validação de inventário do local pode não corresponder ao número total de dispositivos que</p>

Campo	Descrição
	<p>você adicionou ou que foram detectados no SupportAssist Enterprise. Esta divergência é porque a validação de inventário não suporta a validação de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivos adicionados no SupportAssist Enterprise através do adaptador</li> <li>• Dispositivos que requerem configuração manual de configurações do SNMP, por exemplo, dispositivos de rede</li> </ul>
<b>Recursos de rede</b>	<p>Status da conectividade do SupportAssist Enterprise com os seguintes recursos de rede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servidores empresariais da Dell EMC</b></li> <li>• <b>Servidores de acesso global da Dell EMC</b></li> <li>• <b>Servidor SMTP</b></li> </ul>

# Como adicionar dispositivos

A adição de dispositivos prepara o SupportAssist Enterprise para automatizar o suporte técnico da Dell EMC para seus dispositivos. Para usar o SupportAssist Enterprise para monitorar problemas de hardware ou coletar informações do sistema de seus dispositivos, você precisa adicionar seus dispositivos ao SupportAssist Enterprise.

Para obter a lista completa de tipos e modelos de dispositivos que podem ser adicionados ao SupportAssist Enterprise, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 4.0* em .

**NOTA:** Por padrão, um componente SupportAssist está disponível na 14ª geração de servidores PowerEdge. Você pode registrar o componente SupportAssist no servidor para receber os recursos de suporte automatizados do SupportAssist. Quando um iDRAC é adicionado no SupportAssist Enterprise, o componente SupportAssist é desativado automaticamente, mas os recursos de suporte automáticos estão disponíveis por meio do SupportAssist Enterprise.

**NOTA:** Endereços IPv4 e IPv6 são compatíveis com suporte para a adição de dispositivos e coleta de informações do sistema.

Se o dispositivo for parte de um domínio, você precisa configurar seu Domain Name System (DNS) corretamente para visualizar o nome do host na página **Dispositivos**.

## Tópicos:

- [Métodos de adição de dispositivos](#)
- [Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis](#)
- [Adicionar chassi](#)
- [Adicionar dispositivo de proteção de dados](#)
- [Adicionar um iDRAC](#)
- [Adicionar dispositivo de rede](#)
- [Adicionar servidor ou hypervisor](#)
- [Adicionar software](#)
- [Adicionar máquina virtual](#)
- [Adicionar dispositivo de Hyperconverged Infrastructure](#)
- [Adicionar dispositivo de armazenamento de dados](#)
- [Adicionar dispositivo por duplicação](#)
- [Exportar dados do dispositivo](#)
- [Excluir dispositivo](#)
- [Dispositivos](#)

## Métodos de adição de dispositivos

Você pode adicionar dispositivos no SupportAssist Enterprise usando um dos seguintes métodos:

- Adicionar um único dispositivo — Adicionar cada dispositivo individualmente digitando detalhes do dispositivo.
- Criar uma regra de detecção de dispositivo — adicionar dispositivos com base em um intervalo de endereços IP específico. Para obter mais informações sobre regras de detecção, consulte [Criar regra de detecção de dispositivo](#).
- Configuração de um adaptador — Fazer inventário e adicionar dispositivos gerenciados pelo OpenManage Enterprise. Para obter mais informações sobre configuração de um adaptador, consulte [Adaptadores](#).
- Adicione o dispositivo ao SupportAssist por meio do protocolo REST usando a interface de usuário disponível no dispositivo.

Para obter informações sobre os tipos e os modelos de dispositivo que podem ser monitorados usando o SupportAssist, consulte [Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis](#).

## Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis

Ao adicionar dispositivos no SupportAssist Enterprise, você precisa selecionar o tipo de dispositivo adequado. A tabela a seguir lista os dispositivos que você pode adicionar por tipo específico.

**NOTA:** O SupportAssist Enterprise pode não ser compatível com todos os modelos de um tipo de dispositivo compatível com suporte. Para obter a lista dos tipos de dispositivos compatíveis e modelos correspondentes, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em .

Tabela 9. Tipos de dispositivos

Tipo de dispositivo	Dispositivos que você pode adicionar
Chassi	<ul style="list-style-type: none"> <li>PowerEdge M1000e</li> <li>PowerEdge VRTX</li> <li>PowerEdge FX2/FX2s</li> <li>PowerEdge MX7000</li> </ul>
Proteção de dados	<ul style="list-style-type: none"> <li>AppSync<sup>1</sup></li> <li>Avamar<sup>3</sup></li> <li>CloudBoostAppliance<sup>1</sup></li> <li>DPA<sup>1</sup></li> <li>DataDomain<sup>3</sup></li> <li>iDPA</li> <li>DPAppliance<sup>1</sup></li> <li>EMCeCDM<sup>1</sup></li> <li>Networker<sup>1</sup></li> <li>PowerPath<sup>1</sup></li> <li>RecoverPoint<sup>2</sup></li> <li>UCC<sup>1</sup></li> </ul>
iDRAC	<p>12ª geração e gerações posteriores de servidores PowerEdge</p> <p><b>NOTA:</b> Para adicionar um iDRAC, você precisa fornecer o endereço IP do iDRAC do servidor.</p>
Rede	<ul style="list-style-type: none"> <li>Power Connect</li> <li>Force10</li> <li>Dell Networking</li> <li>Série Mobility de controladores sem fio de rede</li> <li>Outros dispositivos de rede suportados (Brocade e Cisco)</li> </ul>
Servidor/Hypervisor	<p>A partir da 9ª geração de servidores PowerEdge executando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Linux</li> <li>VMware ESX ou ESXi</li> <li>Citrix XenServer</li> <li>Oracle Virtual Machine</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Para adicionar um servidor/hypervisor, você precisa fornecer o endereço IP do sistema operacional do servidor.</p>
Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>HIT Kit/VSM for VMware</li> <li>vCenter</li> </ul>
Máquina virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Linux</li> </ul>
Infraestrutura hiperconvergente	<ul style="list-style-type: none"> <li>WebScale</li> <li>VCEVision<sup>1</sup></li> <li>VSPEXBLUE/VXRail<sup>1</sup></li> <li>VxRackFlex<sup>1</sup></li> <li>VXRackSDDC<sup>1</sup></li> </ul>
Armazenamento de dados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fluid File System (FluidFS) <ul style="list-style-type: none"> <li>Storage PS Series com FluidFS</li> </ul> </li> </ul>

Tipo de dispositivo	Dispositivos que você pode adicionar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Storage MD Series com FluidFS</li> <li>· Storage SC Series com FluidFS</li> <li>· Peer Storage (PS)/EqualLogic</li> <li>· Matrizes Storage PS Series</li> <li>· PowerVault</li> <li>· Matrizes Storage MD Series</li> <li>· Matrizes Storage ME4 Series</li> <li>· Storage Center (SC)/Compellent</li> <li>· Soluções Storage SC Series</li> <li>· Atmos<sup>2</sup></li> <li>· Celerra<sup>2</sup></li> <li>· Centera<sup>2</sup></li> <li>· Clariion<sup>2</sup></li> <li>· CloudArray<sup>1</sup></li> <li>· CloudIQ-CLTR<sup>1</sup></li> <li>· CustManageSta<sup>2</sup></li> <li>· DL3D<sup>2</sup></li> <li>· DLm3<sup>2</sup></li> <li>· DLm4<sup>3</sup></li> <li>· DLm<sup>2</sup></li> <li>· DSSD<sup>1</sup></li> <li>· EDL-Engine<sup>2</sup></li> <li>· ElasticCloudStorage<sup>3</sup></li> <li>· Isilon<sup>3</sup></li> <li>· Isilon-SD<sup>1</sup></li> <li>· ScaleIO<sup>1</sup></li> <li>· Symmetrix<sup>2</sup></li> <li>· Unity<sup>1</sup></li> <li>· VMAX<sup>3</sup></li> <li>· VNXe<sup>2</sup></li> <li>· VNX<sup>2</sup></li> <li>· ViPR<sup>3</sup></li> <li>· ViPRSRM<sup>1</sup></li> <li>· XtremIO<sup>3</sup></li> <li>· Connectrix<sup>3</sup></li> <li>· Comutador Brocade-B<sup>3</sup></li> <li>· Comutador Cisco<sup>2</sup></li> </ul>

- 1 — O dispositivo deve ser adicionado ao SupportAssist Enterprise diretamente do dispositivo que usa o protocolo RESTful.
- 2 — O dispositivo pode ser adicionado pela interface de usuário do SupportAssist Enterprise.
- 3 — O dispositivo pode ser adicionado pela interface de usuário do SupportAssist Enterprise e também pelo protocolo RESTful. Se você adicionar o dispositivo pela interface de usuário do SupportAssist, apenas os recursos do SupportAssist estarão ativos para o dispositivo. Consulte a documentação de configuração do produto para saber o modelo e a versão para configuração da conectividade.

## Adicionar chassi

### Pré-requisitos

- O dispositivo precisa ser acessado por meio do servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.
- As portas 22, 161 e 443 devem estar abertas no dispositivo.
- O serviço SSH deve estar em execução no dispositivo.


## Sobre esta tarefa

Você pode monitorar os problemas de hardware e coletar informações sobre o sistema do seu chassi. Para obter a lista de modelos chassi que você pode adicionar, consulte [Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis](#).

## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique no .  
A janela **Adicionar um único dispositivo** é exibida.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Chassi**.
4. Digite o hostname ou endereço IP do dispositivo no campo apropriado.  
 **NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o hostname não estiver disponível, você poderá digitar o endereço IP do dispositivo.**
5. Se você quiser, digite um nome para o dispositivo na caixa **Nome**.  
O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou hostname será usado para representar o dispositivo.
6. Para descobrir e adicionar outros tipos de dispositivos compatíveis com suporte que podem estar associados ao chassi, selecione **Executar detecção profunda**. Consulte [Detecção profunda](#).  
A lista **Perfil de credenciais** é exibida.
7. Execute uma das seguintes etapas:
  - Se você tiver ativado a detecção profunda, selecione o perfil de credenciais que quer atribuir ao dispositivo e aos tipos de dispositivos associados. Para criar um novo perfil de credenciais, clique em **Criar novo perfil** e em **Criar**. Consulte [Criar perfil de credenciais](#).
  - Se você não tiver ativado a detecção profunda, selecione a conta das credenciais que quer atribuir ao dispositivo na lista **Credenciais da conta**. Para criar um novo conjunto de credenciais da conta, clique em **Criar nova conta** e em **Criar**. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
8. Se você não quiser que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, desmarque a caixa de seleção **Ativar monitoramento**.
9. Clique em **Avançar**.  
A página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.  
Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
10. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual deseja atribuir o dispositivo.  
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
11. Clique em **Concluir**.  
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
12. Clique em **OK**.  
A página **Dispositivos** é exibida.

## Próximas etapas

 **CUIDADO: Se o dispositivo não estiver configurado para encaminhar alertas, o SupportAssist Enterprise não poderá identificar problemas de hardware que possam ocorrer no dispositivo.**

Para monitorar problemas de hardware que podem ocorrer somente no dispositivo, certifique-se de que o dispositivo esteja configurado para encaminhar traps (alertas) SNMP ao servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado. Para obter instruções sobre como configurar encaminhamento de alertas, consulte [Configurar manualmente o destino de alertas de chassi usando a interface Web](#).

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:



1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Execute a validação de inventário no dispositivo. Consulte [Iniciar validação do inventário manualmente](#).

# Adicionar dispositivo de proteção de dados

## Pré-requisitos

O dispositivo precisa ser acessado por meio do servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.

## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique no .  
A janela **Adicionar um único dispositivo** é exibida.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Proteção de dados**.
4. Na lista **Tipo de modelo**, selecione o modelo requerido.
5. Digite o endereço IP e o número de série do dispositivo nos campos apropriados.
6. Na lista **Extensão**, selecione a extensão do dispositivo.
7. Clique em **Avançar**.  
A página Resumo é exibida com os detalhes do dispositivo.  
 **NOTA: Determinados tipos de dispositivos são adicionados ao inventário de dispositivos e exibidos na página Dispositivos somente após serem validados. Este processo pode demorar até 24 horas.**
8. Clique em **OK**.  
A página **Dispositivos** é exibida.


# Adicionar um iDRAC

## Pré-requisitos


- O dispositivo precisa ser acessado por meio do servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.
- O dispositivo precisa ser um servidor Dell PowerEdge da 12ª geração ou de geração posterior (iDRAC7 ou posterior). Para obter informações sobre como identificar a geração de um servidor PowerEdge, consulte [Identificar a série de servidor PowerEdge](#).
- Se o dispositivo se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, as portas 161 e 443 deverão ser abertas no firewall do servidor proxy.
- Para adicionar um iDRAC7 ou iDRAC8, a licença do Enterprise ou Express precisa estar instalada no iDRAC. Para adicionar um iDRAC9, a licença Basic, Enterprise ou Express precisa estar instalada no iDRAC. Para obter informações sobre a aquisição e a instalação de uma licença Enterprise ou Express, consulte a seção "Gerenciando licenças" no *Guia do usuário do iDRAC* em .

## Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware e coletar informações do sistema de servidores Dell. Você pode executar as seguintes etapas para adicionar a 12ª geração ou a geração posterior de servidores Dell PowerEdge. Ao adicionar o dispositivo, você pode permitir que o SupportAssist Enterprise configure automaticamente os parâmetros de SNMP do dispositivo. A configuração dos parâmetros de SNMP é necessária para encaminhar alertas do dispositivo para o SupportAssist Enterprise.

-  **NOTA: Por padrão, um componente do SupportAssist está disponível na 14ª geração de servidores PowerEdge. Você pode registrar o componente SupportAssist no servidor para receber os recursos de suporte automatizados do SupportAssist. Quando um iDRAC é adicionado no SupportAssist Enterprise, o componente SupportAssist é desativado automaticamente, mas os recursos de suporte automáticos estão disponíveis por meio do SupportAssist Enterprise.**

## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique no .  
A janela **Adicionar um único dispositivo** é exibida.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **iDRAC**.
4. Digite o hostname ou endereço IP do dispositivo no campo apropriado.

 **NOTA:** É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o hostname não estiver disponível, você poderá digitar o endereço IP do dispositivo.

- Se você quiser, digite um nome para o dispositivo na caixa **Nome**.

O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou hostname será usado para representar o dispositivo.

- Na lista **Credenciais da conta**, selecione uma credencial de conta que você deseja atribuir ao dispositivo. Para criar uma nova credencial de conta, selecione **Criar nova conta** e clique em **Criar**. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).

- Se você não quiser que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, desmarque as caixas de seleção **Ativar monitoramento** e **Definir configurações do SNMP**.

Para que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer com o dispositivo, o dispositivo precisa ser configurado para encaminhar traps SNMP (alertas) ao servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado. Para ajudá-lo a atender a esse requisito, o SupportAssist Enterprise pode configurar interceptações SNMP (alerta) fazendo o encaminhamento automaticamente. Para permitir que o SupportAssist Enterprise configure automaticamente o dispositivo para encaminhamento de alertas, a opção **Definir as configurações do SNMP** deve estar selecionada. Uma tarefa para a configuração do encaminhamento de alertas é iniciada depois que o dispositivo é adicionado com sucesso ao inventário de dispositivos.

 **NOTA:** Se preferir configurar manualmente o encaminhamento de alertas, desmarque a caixa de seleção **Definir parâmetros do SNMP**.

- Clique em **Avançar**.

A página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.

- Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.


Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).

- Clique em **Concluir**.


 **NOTA:** Se você selecionou a opção **Configurar parâmetros de SNMP**, a adição do dispositivo pode levar algum tempo.


O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.



- Clique em **OK**.

 **CUIDADO:** Se as configurações do SNMP do dispositivo não estiverem definidas para encaminhar alertas para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está implementado, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar possíveis problemas de hardware no dispositivo.

O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos com um status apropriado. Quando o SupportAssist Enterprise estiver

configurando os parâmetros de SNMP, o dispositivo exibe um status  **Configurando o SNMP**. Depois de concluída a

configuração dos parâmetros de SNMP, o status do dispositivo mudará para  **Sucesso**. Se ocorrer um problema durante a configuração de SNMP, o dispositivo exibe um status adequado na página **Dispositivos**.

 **NOTA:** Se o dispositivo exibir um status de erro  , clique no link do erro para visualizar uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução. Para tentar fazer a configuração de SNMP novamente, você pode usar a lista **Tarefas disponível no painel de visão geral do dispositivo**.

## Próximas etapas

(Opcional) Adicione o servidor ao SupportAssist Enterprise usando os detalhes do sistema operacional. Nesse caso, o SupportAssist Enterprise correlaciona automaticamente os alertas e a coleta de informações do sistema a partir do sistema operacional e do iDRAC. Para obter instruções sobre como adicionar o servidor, consulte [Adicionar servidor ou hypervisor](#). Para obter mais informações sobre como o SupportAssist Enterprise correlaciona as informações do dispositivo, consulte [Correlação de dispositivos](#).

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

- Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
- Execute a validação de inventário no dispositivo. Consulte [Iniciar validação do inventário manualmente](#).

# Adicionar dispositivo de rede

## Pré-requisitos

- O dispositivo precisa ser acessado por meio do servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.
- As portas 22 e 161 devem estar abertas no dispositivo.
- Os serviços SSH (Secure Shell Protocol) e SNMP (Simple Network Management Protocol) devem estar em execução no dispositivo.


## Sobre esta tarefa

Você pode monitorar os problemas de hardware e coletar informações sobre o sistema dos seus dispositivos de rede. Para obter a lista de dispositivos de rede que você pode adicionar, consulte [Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis](#).

## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique no .  
A janela **Adicionar um único dispositivo** é exibida.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Sistema de rede**.
4. Digite o hostname ou endereço IP do dispositivo no campo apropriado.  
 **NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o hostname não estiver disponível, você poderá digitar o endereço IP do dispositivo.**
5. Se você quiser, digite um nome para o dispositivo na caixa **Nome**.  
O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou hostname será usado para representar o dispositivo.
6. Para descobrir e adicionar outros tipos de dispositivos compatíveis com suporte que podem estar associados ao chassi, selecione **Executar detecção profunda**. Consulte [Detecção profunda](#).  
A lista **Perfil de credenciais** é exibida.
7. Execute uma das seguintes etapas:
  - Se você tiver ativado a detecção profunda, selecione o perfil de credenciais que quer atribuir ao dispositivo e aos tipos de dispositivos associados. Para criar um novo perfil de credenciais, clique em **Criar novo perfil** e em **Criar**. Consulte [Criar perfil de credenciais](#).
  - Se você não tiver ativado a detecção profunda, selecione a conta das credenciais que quer atribuir ao dispositivo na lista **Credenciais da conta**. Para criar um novo conjunto de credenciais da conta, clique em **Criar nova conta** e em **Criar**. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
8. Se você não quiser que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, desmarque a caixa de seleção **Ativar monitoramento**.  
O SupportAssist Enterprise somente poderá monitorar o dispositivo se as configurações do SNMP do dispositivo estiverem definidas para encaminhar traps (alertas) SNMP para o SupportAssist Enterprise. Para obter instruções sobre como configurar encaminhamento de alertas, consulte [Configurar manualmente destino de alerta de dispositivo de rede](#).
9. Clique em **Avançar**.  
A página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.  
Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
10. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual deseja atribuir o dispositivo.  
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
11. Clique em **Concluir**.  
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
12. Clique em **OK**.  
A página **Dispositivos** é exibida.

## Próximas etapas

 **CAUIDADO: Se o dispositivo não estiver configurado para encaminhar alertas, o SupportAssist Enterprise não poderá identificar problemas de hardware que possam ocorrer no dispositivo.**

Para monitorar problemas de hardware que podem ocorrer somente no dispositivo, certifique-se de que o dispositivo esteja configurado para encaminhar traps (alertas) SNMP ao SupportAssist Enterprise. Para obter instruções sobre como configurar encaminhamento de alertas, consulte [Configurar manualmente destino de alerta de dispositivo de rede](#).

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Execute a validação de inventário no dispositivo. Consulte [Iniciar validação do inventário manualmente](#).

## Adicionar servidor ou hypervisor

### Pré-requisitos

- O dispositivo precisa ser acessado por meio do servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.
- Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Linux:
  - O serviço SSH deve estar em execução no dispositivo.
  - A autenticação de senha de SSH deve estar ativada (ativada por padrão).
  - O pacote descompactado precisa ser instalado no servidor onde o SupportAssist Enterprise está implementado.
- Se o dispositivo estiver executando o VMware ESXi, ESX, Oracle Virtual Machine ou Citrix XenServer:
  - O serviço SSH deve estar em execução no dispositivo.
  - As portas 22 e 443 devem estar abertas no dispositivo.
  - Para coletar informações do sistema apenas do ESX e do ESXi, certifique-se de que SFCBD e CIMOM estejam ativados.
- A porta 1311 deve estar aberta no dispositivo para comunicação do OMSA.
- Se o dispositivo se conecta à Internet por meio de um servidor proxy, as seguintes portas devem estar abertas no firewall do servidor proxy: 161, 22 (para a adição de dispositivos que executam Linux) e 1311.
- Analise os requisitos para instalar o OMSA no dispositivo. Para obter mais informações, consulte a seção "Requisitos de instalação" no *Guia de instalação do Dell OpenManage Server Administrator* em .

### Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware e coletar informações do sistema de servidores da Dell EMC. Você pode realizar as etapas abaixo para adicionar um servidor Linux ou hypervisor. Ao adicionar o dispositivo, você pode permitir que o SupportAssist Enterprise execute automaticamente as seguintes tarefas que são necessárias para o monitoramento de problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo:

- Instalar ou atualizar o OMSA — O OMSA é necessário para gerar alertas para eventos de hardware que ocorram no dispositivo e também para coletar informações de sistema do dispositivo.
- Configurar o SNMP — O ajuste das configurações do SNMP é necessário para encaminhar alertas do dispositivo para o SupportAssist Enterprise.

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique no .  
A janela **Adicionar um único dispositivo** é exibida.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Servidor/Hypervisor**.
4. Digite o hostname ou endereço IP do dispositivo no campo apropriado.  
 **NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o hostname não estiver disponível, você poderá digitar o endereço IP do dispositivo.**
5. Se você quiser, digite um nome para o dispositivo na caixa **Nome**.  
O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou hostname será usado para representar o dispositivo.
6. Para descobrir e adicionar outros tipos de dispositivos compatíveis com suporte que podem estar associados ao chassi, selecione **Executar detecção profunda**. Consulte [Detecção profunda](#).  
A lista **Perfil de credenciais** é exibida.
7. Execute uma das seguintes etapas:

- Se você tiver ativado a detecção profunda, selecione o perfil de credenciais que quer atribuir ao dispositivo e aos tipos de dispositivos associados. Para criar um novo perfil de credenciais, clique em **Criar novo perfil** e em **Criar**. Consulte [Criar perfil de credenciais](#).
- Se você não tiver ativado a detecção profunda, selecione a conta das credenciais que quer atribuir ao dispositivo na lista **Credenciais da conta**. Para criar um novo conjunto de credenciais da conta, clique em **Criar nova conta** e em **Criar**. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).

8. Se você não quiser que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, desmarque as caixas de seleção **Ativar monitoramento**, **Configurar parâmetros do SNMP** e **Instalar ou atualizar o OMSA**.

Para que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, as seguintes dependências precisam ser atendidas:

- As definições do SNMP do dispositivo precisam ser configuradas para o encaminhamento de traps (alertas) SNMP para o SupportAssist Enterprise.
- A versão recomendada do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) precisa estar instalada no dispositivo.

Para ajudá-lo a atender essas dependências, o SupportAssist Enterprise pode configurar o encaminhamento de interceptações (alertas) SNMP e também instalar ou atualizar o OMSA automaticamente no dispositivo. Para permitir que o SupportAssist Enterprise automaticamente:

- Configure o dispositivo para encaminhar alertas, certifique-se de que a opção **Configurar parâmetros de SNMP** esteja selecionada.
- Instale ou atualize o OMSA no dispositivo, certifique-se de que a opção **Instalar/Atualizar o OMSA** esteja selecionada.

Tarefas para configurar o encaminhamento de alertas e para instalar o OMSA são iniciadas depois que o dispositivo é adicionado com êxito ao inventário de dispositivos.

**NOTA:** Se preferir executar manualmente as duas tarefas (configurar o encaminhamento de alertas e instalar ou atualizar o OMSA), desmarque as caixas de seleção **Definir configurações do SNMP** e **Instalar ou atualizar o OMSA**.

9. Clique em **Avançar**.

A página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.

10. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual deseja atribuir o dispositivo.

Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).

11. Clique em **Concluir**.

O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.

12. Clique em **OK**.

**⚠ CUIDADO:** Se as configurações do SNMP do dispositivo não estiverem definidas e o OMSA não estiver instalado no dispositivo, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar os problemas de hardware que venham a ocorrer no dispositivo.


**NOTA:** A instalação do OMSA não é suportada em dispositivos que executam CentOS, Oracle Virtual Machine e Oracle Enterprise Linux. Quando você adiciona esses dispositivos com o Tipo de dispositivo como Servidor / Hypervisor, o SupportAssist Enterprise só pode coletar e enviar informações do sistema. Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware, adicione esses dispositivos selecionando o Tipo de dispositivo como iDRAC. Consulte [Adicionar um iDRAC](#).

O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos com um status apropriado:

- Quando o SupportAssist Enterprise estiver configurando os parâmetros de SNMP, o dispositivo exibe um status **Configurando o SNMP**.
- Quando o SupportAssist Enterprise estiver instalando ou atualizando o OMSA, o dispositivo exibe um status **Instalando o OMSA**.

Após a conclusão da instalação do OMSA e da configuração dos parâmetros de SNMP, o status do dispositivo mudará para **Sucesso**. Se ocorrer um problema durante a configuração de SNMP ou durante a instalação do OMSA, o dispositivo exibe um status adequado na página **Dispositivos**.



**NOTA:** Se o dispositivo exibir um status de erro  , clique no link do erro para ver uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução. Para tentar fazer a instalação do OMSA ou a configuração de SNMP novamente, use a lista Tarefas disponível no painel de visão geral do dispositivo.

### Próximas etapas

(Opcional) Adicione o servidor ao SupportAssist Enterprise usando os detalhes do iDRAC. Nesse caso, o SupportAssist Enterprise correlaciona automaticamente os alertas e a coleta de informações do sistema a partir do sistema operacional e do iDRAC. Consulte [Adicionar um iDRAC](#). Para obter mais informações sobre como o SupportAssist Enterprise correlaciona as informações do dispositivo, consulte [Correlação de dispositivos](#).

## Adicionar software

### Pré-requisitos


O dispositivo precisa ser acessado por meio do servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.

### Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise somente pode coletar informações do sistema do seguinte software de gerenciamento e monitoramento:

- VMware vCenter
- Host Integration Toolkit for VMware (Kit HIT/Virtual Storage Manager)

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique no .
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Software**.
4. Na lista **Tipo de software**, selecione o tipo de software.
5. Digite o hostname ou endereço IP do dispositivo no campo apropriado.



**NOTA:** É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o hostname não estiver disponível, você poderá digitar o endereço IP do dispositivo.

6. Se você quiser, digite um nome para o dispositivo na caixa **Nome**.  
O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou hostname será usado para representar o dispositivo.
7. Na lista **Credenciais da conta**, selecione a conta das credenciais que você deseja atribuir ao dispositivo e clique em **Avançar**. Para criar um novo conjunto de credenciais da conta, clique em **Criar nova conta** e em **Criar**. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
  - Se você tiver selecionado uma conta de credenciais, a página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo. Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
  - Se você tiver clicado em **Criar nova conta**, a janela **Adicionar credenciais de contas** será exibida. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
8. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual deseja atribuir o dispositivo.  
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Clique em **Concluir**.  
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
10. Clique em **OK**.  
A página **Dispositivos** é exibida.

### Próximas etapas

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.

2. Execute a validação de inventário no dispositivo. Consulte [Iniciar validação do inventário manualmente](#).

## Adicionar máquina virtual



### Pré-requisitos

- O sistema que hospeda a máquina virtual precisa ser acessível pelo servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado.
- A máquina virtual que você deseja adicionar precisa ser criada no VMware ESX, ESXi, e Microsoft Hyper-V.

### Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só pode coletar informações do sistema de máquinas virtuais.

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique no .  
A janela **Adicionar um único dispositivo** é exibida.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Máquina virtual**.
4. Digite o hostname ou endereço IP do dispositivo no campo apropriado.  
 **NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o hostname não estiver disponível, você poderá digitar o endereço IP do dispositivo.**
5. Se você quiser, digite um nome para o dispositivo na caixa **Nome**.  
O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou hostname será usado para representar o dispositivo.
6. Na lista **Credenciais da conta**, selecione a conta das credenciais que você deseja atribuir ao dispositivo e clique em **Avançar**. Para criar um novo conjunto de credenciais da conta, clique em **Criar nova conta** e em **Criar**. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
  - Se você tiver selecionado uma conta de credenciais, a página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo. Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
  - Se você tiver clicado em **Criar nova conta**, a janela **Adicionar credenciais de contas** será exibida. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
7. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual deseja atribuir o dispositivo.  
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
8. Clique em **Concluir**.  
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
9. Clique em **OK**.  
A página **Dispositivos** é exibida.

## Adicionar dispositivo de Hyperconverged Infrastructure

### Pré-requisitos

O dispositivo precisa ser acessado por meio do servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.

### Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise permite que você monitore e colete informações do sistema dos dispositivos de armazenamento de dados. No entanto, o recurso de coleta de informações do sistema está disponível apenas para o modelo Web scale (Escala para Web). Para obter a lista de modelos de dispositivo de infraestrutura hiperconvergente que você pode adicionar, consulte [Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis](#).

## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique no **+**.  
A janela **Adicionar um único dispositivo** é exibida.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Infraestrutura hiperconvergente**.
4. Na lista **Tipo de modelo**, selecione o modelo requerido.  
Os campos apropriados são exibidos.
5. Para adicionar um equipamento de **Escala da Web**, consulte [Adicionar solução de escala para Web](#).
6. Para adicionar qualquer outro modelo, siga estas etapas:
  - a) Digite o endereço IP e o número de série do dispositivo nos campos apropriados.
  - b) Na lista **Extensão**, selecione a extensão do dispositivo.
  - c) Clique em **Avançar**.  
A página **Resumo** é exibida com os detalhes do dispositivo.

**NOTA:** Determinados tipos de dispositivos são adicionados ao inventário de dispositivos e exibidos na página **Dispositivos** somente após serem validados. Este processo pode demorar até 24 horas.
7. Clique em **OK**.  
A página **Dispositivos** é exibida.

# Adicionar solução de escala para Web

## Pré-requisitos

- O dispositivo precisa ser acessado por meio do servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.
- As portas 9440 e 22 devem estar abertas no dispositivo.
- Para a solução em escala para Web, a versão de firmware 4.x ou posterior deve estar instalada no dispositivo para a coleta de informações do sistema.

## Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware e coletar informações do sistema por meio de um equipamento hiperconvergente com escala para Web.

## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique no **+**.  
A janela **Adicionar um único dispositivo** é exibida.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Infraestrutura hiperconvergente**.
4. Na lista **Tipo de modelo/solução**, selecione **Escala para Web**.
5. Digite o hostname ou endereço IP do dispositivo no campo apropriado.

**NOTA:** É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o hostname não estiver disponível, você poderá digitar o endereço IP do dispositivo.
6. Se você quiser, digite um nome para o dispositivo na caixa **Nome**.  
O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou hostname será usado para representar o dispositivo.
7. Para descobrir e adicionar outros tipos de dispositivos compatíveis com suporte que podem estar associados ao chassi, selecione **Executar detecção profunda**. Consulte [Detecção profunda](#).  
A lista **Perfil de credenciais** é exibida.
8. Execute uma das seguintes etapas:
  - Se você tiver ativado a detecção profunda, selecione o perfil de credenciais que quer atribuir ao dispositivo e aos tipos de dispositivos associados. Para criar um novo perfil de credenciais, clique em **Criar novo perfil** e em **Criar**. Consulte [Criar perfil de credenciais](#).

- Se você não tiver ativado a detecção profunda, selecione a conta das credenciais que quer atribuir ao dispositivo na lista **Credenciais da conta**. Para criar um novo conjunto de credenciais da conta, clique em **Criar nova conta** e em **Criar**. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
9. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual deseja atribuir o dispositivo.  
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
  10. Clique em **Concluir**.  
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
  11. Clique em **OK**.  
A página **Dispositivos** é exibida.

### Próximas etapas

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Execute a validação de inventário no dispositivo. Consulte [Iniciar validação do inventário manualmente](#).

# Adicionar dispositivo de armazenamento de dados

### Pré-requisitos

O dispositivo precisa ser acessado por meio do servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.


### Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise permite que você monitore e colete informações do sistema dos dispositivos de armazenamento de dados. Você pode coletar informações do sistema sobre demanda e pós-implementação. No entanto, o recurso de coleta de informações do sistema está disponível apenas para os seguintes modelos de dispositivos de armazenamento de dados:

- Storage PS Series (anteriormente EqualLogic) arrays
- Storage SC Series
- Network Attached Storage (NAS) Fluid File System (FluidFS)
- Matrizes Storage MD Series

Para obter a lista de dispositivos de armazenamento de rede que você pode adicionar, consulte [Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis](#).

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique no .
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Armazenamento de dados**.
4. Na lista **Tipo de modelo**, selecione o modelo de armazenamento de dados requerido.  
Os campos apropriados são exibidos.
5. Para adicionar um dispositivo **PeerStorage (PS)/Equallogic**, consulte [Adicionar EqualLogic PS Series storage arrays](#).
6. Para adicionar um dispositivo **Storage Center (SC)/Compellent**, consulte [Como adicionar uma solução de armazenamento Compellent SC Series](#).
7. Para adicionar um dispositivo **Fluid File System (Fluid FS)**, consulte [Adicionar um dispositivo Fluid File System NAS](#).
8. Para adicionar um dispositivo **PowerVault**, consulte [Adicionar um storage array PowerVault](#).
9. Para adicionar qualquer outro modelo, siga estas etapas:
  - a) Digite o endereço IP e o número de série do dispositivo nos campos apropriados.
  - b) Na lista **Extensão**, selecione a extensão do dispositivo.
  - c) Clique em **Avançar**.  
A página **Resumo** é exibida com os detalhes do dispositivo.



**NOTA:** Determinados tipos de dispositivos são adicionados ao inventário de dispositivos e exibidos na página **Dispositivos** somente após serem validados. Este processo pode demorar até 24 horas.

10. Clique em **OK**.  
A página **Dispositivos** é exibida.

## Adicionar EqualLogic PS Series storage arrays



### Pré-requisitos

- O dispositivo precisa ser acessado por meio do servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.
- As portas 21, 22 e 161 devem estar abertas no dispositivo.
- Os serviços SSH e SNMP devem estar em execução no dispositivo.

### Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só pode coletar informações do sistema das matrizes de armazenamento Storage PS Series (anteriormente EqualLogic). Se você adicionar um dispositivo Storage PS Series, poderá coletar informações do sistema sob demanda e após a implantação.

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique no .  
A janela **Adicionar um único dispositivo** é exibida.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Armazenamento de dados**.
4. Na lista **Tipo de modelo**, selecione **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
5. Digite o hostname ou endereço IP do dispositivo no campo apropriado.  
 **NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o hostname não estiver disponível, você poderá digitar o endereço IP do dispositivo.**
6. Se você quiser, digite um nome para o dispositivo na caixa **Nome**.  
O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou hostname será usado para representar o dispositivo.
7. Para descobrir e adicionar outros tipos de dispositivos compatíveis com suporte que podem estar associados ao chassi, selecione **Executar detecção profunda**. Consulte [Detecção profunda](#).  
A lista **Perfil de credenciais** é exibida.
8. Execute uma das seguintes etapas:
  - Se você tiver ativado a detecção profunda, selecione o perfil de credenciais que quer atribuir ao dispositivo e aos tipos de dispositivos associados. Para criar um novo perfil de credenciais, clique em **Criar novo perfil** e em **Criar**. Consulte [Criar perfil de credenciais](#).
  - Se você não tiver ativado a detecção profunda, selecione a conta das credenciais que quer atribuir ao dispositivo na lista **Credenciais da conta**. Para criar um novo conjunto de credenciais da conta, clique em **Criar nova conta** e em **Criar**. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
9. Clique em **Avançar**.  
A página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.  
Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
10. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.  
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
11. Clique em **Concluir**.  
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
12. Clique em **OK**.  
A página **Dispositivos** é exibida.

### Próximas etapas

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.

2. Execute a validação de inventário no dispositivo. Consulte [Iniciar validação do inventário manualmente](#).

## Como adicionar uma solução de armazenamento Compellent SC Series



### Pré-requisitos

- O dispositivo precisa ser acessado por meio do servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.
- A porta 443 deve estar aberta no dispositivo.
- O serviço REST deve estar em execução no dispositivo.
- Para coletar informações do sistema, o SupportAssist precisa ser habilitado no aplicativo Dell Compellent Enterprise Manager para dispositivos Compellent com solução de armazenamento SC Series 7.1 e abaixo.

### Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise somente pode coletar informações do sistema das soluções de armazenamento Storage SC Series. Se você adicionar um dispositivo Storage SC Series, poderá coletar informações do sistema sob demanda e após a implantação.

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique no .  
A janela **Adicionar um único dispositivo** é exibida.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Armazenamento de dados**.
4. Na lista **Tipo de modelo**, selecione **Storage Center (SC)/Compellent**.
5. Digite o hostname ou endereço IP do dispositivo no campo apropriado.  
 **NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o hostname não estiver disponível, você poderá digitar o endereço IP do dispositivo.**
6. Se você quiser, digite um nome para o dispositivo na caixa **Nome**.  
O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou hostname será usado para representar o dispositivo.
7. Na lista **Credenciais da conta**, selecione a conta das credenciais que você deseja atribuir ao dispositivo e clique em **Avançar**. Para criar um novo conjunto de credenciais da conta, clique em **Criar nova conta** e em **Criar**. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
  - Se você tiver selecionado uma conta de credenciais, a página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo. Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
  - Se você tiver clicado em **Criar nova conta**, a janela **Adicionar credenciais de contas** será exibida. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
8. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual deseja atribuir o dispositivo.  
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Clique em **Concluir**.  
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
10. Clique em **OK**.  
A página **Dispositivos** é exibida.

### Próximas etapas

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Execute a validação de inventário no dispositivo. Consulte [Iniciar validação do inventário manualmente](#).

# Adicionar um dispositivo Fluid File System NAS



## Pré-requisitos

- O dispositivo precisa ser acessado por meio do servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.
- As portas 22 e 44421 devem estar abertas no dispositivo.
- O serviço SSH deve estar em execução no dispositivo.

## Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só pode coletar informações do sistema de um dispositivo de armazenamento de conexão com a rede (NAS) Dell Fluid File System (FluidFS). Se você adicionar um dispositivo NAS FluidFS, poderá coletar informações do sistema sob demanda e após a implantação. Para obter a lista de sistemas Fluid File System (FluidFS) que você pode adicionar, consulte [Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis](#).

## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique no .  
A janela **Adicionar um único dispositivo** é exibida.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Armazenamento de dados**.
4. Na lista **Tipo de modelo**, selecione **Fluid File System (FluidFS)**.
5. Digite o hostname ou endereço IP do dispositivo no campo apropriado.  
 **NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o hostname não estiver disponível, você poderá digitar o endereço IP do dispositivo.**
6. Se você quiser, digite um nome para o dispositivo na caixa **Nome**.  
O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou hostname será usado para representar o dispositivo.
7. Na lista **Credenciais da conta**, selecione a conta das credenciais que você deseja atribuir ao dispositivo e clique em **Avançar**. Para criar um novo conjunto de credenciais da conta, clique em **Criar nova conta** e em **Criar**. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
  - Se você tiver selecionado uma conta de credenciais, a página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo. Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
  - Se você tiver clicado em **Criar nova conta**, a janela **Adicionar credenciais de contas** será exibida. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
8. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual deseja atribuir o dispositivo.  
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Clique em **Concluir**.  
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
10. Clique em **OK**.  
A página **Dispositivos** é exibida.

## Próximas etapas

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Execute a validação de inventário no dispositivo. Consulte [Iniciar validação do inventário manualmente](#).

# Adicionar um storage array PowerVault


## Pré-requisitos

- O dispositivo precisa ser acessado por meio do servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.
- A porta 2463 deve estar aberta no dispositivo.

## Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só pode coletar informações do sistema das matrizes de armazenamento Storage MD Series. Se você adicionar um dispositivo Storage MD Series, poderá coletar informações do sistema sob demanda e após a implantação.

## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique no .  
A janela **Adicionar um único dispositivo** é exibida.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione **Armazenamento de dados**.
4. Na lista **Tipo de modelo**, selecione **PowerVault**.
5. Digite o hostname ou endereço IP do dispositivo no campo apropriado.  
 **NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o hostname não estiver disponível, você poderá digitar o endereço IP do dispositivo.**
6. Se você quiser, digite um nome para o dispositivo na caixa **Nome**.  
O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou hostname será usado para representar o dispositivo.
7. Para descobrir e adicionar outros tipos de dispositivos compatíveis com suporte que podem estar associados ao chassi, selecione **Executar detecção profunda**. Consulte [Detecção profunda](#).  
A lista **Perfil de credenciais** é exibida.
8. Execute uma das seguintes etapas:
  - Se você tiver ativado a detecção profunda, selecione o perfil de credenciais que quer atribuir ao dispositivo e aos tipos de dispositivos associados. Para criar um novo perfil de credenciais, clique em **Criar novo perfil** e em **Criar**. Consulte [Criar perfil de credenciais](#).
  - Se você não tiver ativado a detecção profunda, selecione a conta das credenciais que quer atribuir ao dispositivo na lista **Credenciais da conta**. Para criar um novo conjunto de credenciais da conta, clique em **Criar nova conta** e em **Criar**. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
9. Clique em **Avançar**.  
A página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.  
Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
10. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual deseja atribuir o dispositivo.  
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
11. Clique em **Concluir**.  
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
12. Clique em **OK**.  
A página **Dispositivos** é exibida.

## Próximas etapas

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Execute a validação de inventário no dispositivo. Consulte [Iniciar validação do inventário manualmente](#).

# Adicionar dispositivo por duplicação


## Pré-requisitos

- O dispositivo precisa ser acessado por meio do servidor onde o SupportAssist Enterprise foi implementado.
- As portas de rede necessárias devem estar abertas no dispositivo.

## Sobre esta tarefa

Adicione um dispositivo que seja do mesmo tipo do dispositivo que você já adicionou.

## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione um dispositivo do mesmo tipo que você deseja adicionar.  
O painel de visão geral do dispositivo é exibido.
3. Clique em **Duplicar**.  
O assistente **Duplicar dispositivo** assistente é exibido.
4. Digite o hostname ou endereço IP do dispositivo no campo apropriado.  
 **NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o hostname não estiver disponível, você poderá digitar o endereço IP do dispositivo.**
5. Se você quiser, digite um nome para o dispositivo na caixa **Nome**.  
O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou hostname será usado para representar o dispositivo.
6. Na lista **Credenciais da conta**, selecione a conta das credenciais que você deseja atribuir ao dispositivo e clique em **Avançar**. Para criar um novo conjunto de credenciais da conta, clique em **Criar nova conta** e em **Criar**. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
  - Se você tiver selecionado uma conta de credenciais, a página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo. Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos (opcional)** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
  - Se você tiver clicado em **Criar nova conta**, a janela **Adicionar credenciais de contas** será exibida. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
7. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual deseja atribuir o dispositivo.  
Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
8. Clique em **Concluir**.  
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
9. Clique em **OK**.  
A página **Dispositivos** é exibida.

## Próximas etapas

Se uma mensagem for exibida informando que o dispositivo está adicionado ao grupo **Preparação**:

1. Verifique se todos os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos.
2. Execute a validação de inventário no dispositivo. Consulte [Iniciar validação do inventário manualmente](#).


# Exportar dados do dispositivo

## Sobre esta tarefa

Use essa opção para salvar os seguintes detalhes da página **Dispositivos** em um arquivo CSV:

- Nome do host ou endereço IP
- Número de série
- Etiqueta de serviço
- Modelo
- Status da implementação
- Status capacidade de serviço.




## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique em .  
Os detalhes do dispositivo são salvos em um arquivo CSV.



# Excluir dispositivo

## Sobre esta tarefa

Você pode excluir um ou mais dispositivos do SupportAssist Enterprise, caso não deseje monitorar um dispositivo ou por outros motivos.

-  **NOTA:** Apagar um dispositivo só remove o dispositivo da interface do usuário do SupportAssist Enterprise e não afeta a funcionalidade do dispositivo.
-  **NOTA:** Os dispositivos que são inventariados e adicionados no SupportAssist Enterprise por meio de um adaptador não podem ser excluídos. Esses dispositivos são excluídos automaticamente do SupportAssist Enterprise quando o adaptador é excluído ou quando os dispositivos são removidos do console de gerenciamento de sistemas.
-  **NOTA:** Se você adicionar um dispositivo ao SupportAssist Enterprise usando o protocolo RESTful, desative-o da interface do usuário do dispositivo para excluí-lo do SupportAssist Enterprise.

## Etapas








- Vá para **Dispositivos** > **Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
- Selecione os dispositivos que deseja apagar.
- Clique em .  
A janela **Confirmar exclusão de dispositivo** é exibida.
- Clique em **Sim**.  
Os dispositivos são excluídos da página **Dispositivos**.
  -  **NOTA:** Quando um dispositivo é excluído, as informações do sistema coletadas a partir do dispositivo não são excluídas até que a tarefa de limpeza de coletas exclua as informações do sistema coletadas. A tarefa de limpeza de coletas somente exclui as coletas de informações do sistema com 30 dias ou mais e as coletas mais antigas que as últimas cinco coletas dos últimos 30 dias.













# Dispositivos


A página **Dispositivos** mostra os dispositivos que você adicionou e o status da funcionalidade do SupportAssist Enterprise para cada dispositivo. A visualização padrão mostra todos os dispositivos que você adicionou.

A tabela a seguir descreve as opções exibidas na página **Dispositivos** e as informações de inventário geradas automaticamente para os dispositivos exibidos na página **Dispositivos**.

Tabela 10. Página Dispositivos

Opções/Coluna	Descrição
	Visualize o ID do local da conta
Lista <b>Procurar por</b>	Pesquise por uma categoria específica de dados exibidos
<b>Pesquisar termo</b>	Digite a palavra-chave da pesquisa  <b>NOTA:</b> Você precisa digitar um mínimo de 3 caracteres para executar a pesquisa.
 <b>Atualizar</b>	Atualize os dados exibidos na página.
<b>Visualizar por</b>	Visualize os dispositivos em uma visualização  (lista) ou em uma visualização  (associação)
<b>ID do registro</b>	ID de registro do equipamento do SupportAssist Enterprise implementado
<b>Número de série</b>	Número de série do equipamento do SupportAssist Enterprise implementado
	Número de sessões remotas ativas em andamento
	Número de sessões ativas do ConnectHome em andamento

Opções/Coluna	Descrição
	Número de chamadas API REST realizadas pelo SupportAssist Enterprise
	Status do SRS VE. Os seguintes status são exibidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>·  — Conectado</li> <li>·  — Desconectado</li> </ul>
	Adicionar um dispositivo
	Atualize o nome, as credenciais da conta ou o endereço IP, dependendo do tipo de dispositivo
	Excluir um dispositivo
	Salve os detalhes do dispositivo em um arquivo CSV
<b>Iniciar coleta</b>	Inicie as coletas de um único dispositivo ou de vários dispositivos
Lista <b>Propósito da coleta</b>	Selecione um motivo para a realização da coleta de vários dispositivos
Lista <b>Atribuir perfil de credenciais</b>	Atribua credenciais para os dispositivos
<b>Validar inventário</b>	Validar o inventário de dispositivos
Caixa de seleção	Selecione um ou vários dispositivos para realizar tarefas específicas de dispositivo. A caixa de seleção é desativada quando estão em andamento as seguintes tarefas iniciadas pelo SupportAssist Enterprise: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Configuração de SNMP</li> <li>· Instalação ou atualização do OMSA</li> <li>· Limpar log de eventos do sistema</li> <li>· A coleta de informações do sistema imediatamente após a criação automática de um caso de suporte e também durante uma coleta iniciada manualmente</li> <li>· Validação de inventário</li> </ul>
<b>Nome/Endereço IP</b>	Exibe as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Nome do dispositivo — Exibe o nome, nome do host, número de série ou endereço IP, dependendo das informações que você forneceu para o dispositivo.</li> <li>· Status da coleta — Quando uma coleta ocorre, uma barra de andamento e uma mensagem correspondente são exibidas para indicar o status da coleta. As possíveis mensagens de status da coleta são as seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Para uma coleta que você iniciar manualmente: <p> <b>NOTA: Quando uma coleta iniciada manualmente está em andamento,  é exibido ao lado da barra de progresso. Clique no ícone  para cancelar a coleta, se necessário.</b></p> </li> <li>·  <b>NOTA: Você pode cancelar uma coleta somente quando o SupportAssist Enterprise estiver coletando informações do sistema a partir do dispositivo. Você não pode cancelar uma coleta enquanto as informações do sistema coletadas estiverem sendo enviadas para o backend.</b></li> </ul> </li> <li>· <b>Iniciando coleta</b></li> <li>· <b>Coleta em andamento</b></li> <li>· <b>Enviando coleta</b></li> <li>· <b>Cancelando coleta</b></li> <li>· Para uma coleta automática que é iniciada devido à criação de um caso de suporte para um problema de hardware detectado: <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Iniciando coleta para caso de suporte</b></li> </ul> </li> </ul>

Opções/Coluna	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coleta para caso de suporte em andamento</b></li> <li>• <b>Enviando coleta para caso de suporte</b></li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Se um problema de hardware for detectado em um dispositivo com contrato de serviço básico da Dell, a coleta automática será iniciada. Entretanto, um caso de suporte não é criado para esse dispositivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para uma coleta periódica automática baseada na programação de coleta padrão ou configurada: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Iniciando coleta periódica</b></li> <li>• <b>Coleta periódica em andamento</b></li> <li>• <b>Enviando coleta periódica</b></li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Em alguns casos, quando uma coleta está em andamento (manual) em um dispositivo, outra coleta (periódica) pode ser iniciada. Nesses casos, o status da coleta é exibido na seguinte ordem de prioridade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coleta manual</b></li> <li>• <b>Coleta de caso de suporte</b></li> <li>• <b>Coleta periódica</b></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modo de manutenção — Se o dispositivo for colocado em modo de manutenção, o ícone do modo de manutenção  será exibido.</li> </ul>
<b>Modelo</b>	Modelo do dispositivo, por exemplo, PowerEdge M820
<b>Status</b>	<p>O status da validação do inventário. O status pode ser categorizado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sucesso</b> — Validação do inventário do dispositivo concluída com sucesso.</li> <li>• <b>Falha</b> — Validação do inventário do dispositivo concluída sem sucesso.</li> <li>• <b>Em andamento</b> — Validação do inventário do dispositivo em andamento.</li> <li>• Quando a validação do inventário ainda não tiver iniciada no dispositivo, nenhum status será exibido.</li> </ul> <p>Para os dispositivos ou os modelos de dispositivo a seguir, o status <b>Sucesso</b> só será exibido se os campos <b>Monitoramento de conectividade</b> e <b>Status de validação</b> na tela do painel de visão geral do dispositivo exibirem os status <b>On-line</b> e <b>Conectado</b>, respectivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proteção de dados</li> <li>• Dispositivos de armazenamento de dados diferentes de <b>PeerStorage (PS)/Equallogic, Storage Center (SC)/Compellent, Fluid File System (Fluid FS)</b> e <b>PowerVault</b></li> <li>• Dispositivos hiperconvergentes diferentes de <b>Escala da Web</b></li> </ul>

O painel **Refinar por** permite que você refine a lista dos dispositivos exibidos usando os filtros abaixo:

- **Tipo de dispositivo**
- **Precisa de Atenção**
  - **Preparação** — Exibe um ícone de status e uma contagem do número de dispositivos que estão presentes no grupo **Preparação**.
  - **Inativo** — Exibe um ícone de status e uma contagem do número de dispositivos que estão presentes no grupo **Inativo**.
- **Validação de Inventário**
  - **Sucesso** — Exibe um ícone de status e a contagem do número de dispositivos que foram validados com sucesso.
  - **Falha** — Exibe um ícone de status e a contagem do número de dispositivos que não foram validados com sucesso.
- **Grupos**
  - **Padrão** — Exibe todos os dispositivos.
  - Personalizado — grupos criados também são exibidos.
- **Host de coleta**
- **Dispositivos adicionados**

A página **Dispositivos** também exibe os seguintes painéis, com base nas suas ações:

- Painel de visão geral do dispositivo — Quando apenas um dispositivo está selecionado. Consulte [Painel de visão geral do dispositivo](#).
- Painel Coleta em vários dispositivos — Quando uma coleta em vários dispositivos está em andamento. Consulte [Painel Coleta de vários dispositivos](#).

## Painel de visão geral do dispositivo














O painel de visão geral do dispositivo exibe os detalhes de um dispositivo e permite que você execute certas operações nesse dispositivo. Esse painel é exibido quando você seleciona somente um dispositivo na página **Dispositivos**.

A tabela a seguir descreve os campos exibidos no painel de visão geral dos seguintes dispositivos ou modelos de dispositivos:

- Servidor ou hypervisor
- iDRAC
- Chassi
- Rede
- PeerStorage (PS) ou EqualLogic
- Storage Center (SC) / Compellent
- Fluid File System (FluidFS)
- PowerVault

**Tabela 11. Painel de visão geral do dispositivo**

Campo	Descrição
Lista <b>Tarefas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Limpar log de evento do sistema</b> — Limpar o log de evento do sistema (SEL) ou o log de gerenciamento do sistema incorporado (ESM).</li> <li>• <b>Verificar casos</b> — Verificar se há casos de suporte para um dispositivo.</li> <li>• <b>Realizar detecção profunda</b> — Detectar um dispositivo e seus tipos de dispositivos associados.</li> <li>• <b>Modo de manutenção</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ativar</b> — Colocar o dispositivo no modo de manutenção.</li> <li>• <b>Desativar</b> — Colocar o dispositivo no modo normal.</li> </ul> </li> <li>• <b>Dependências</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Instalar/fazer upgrade do OMSA</b> — Instalar ou fazer upgrade do OMSA no dispositivo.</li> <li>• <b>Configurar o SNMP</b> — Definir as configurações do SNMP do dispositivo.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Nome do host/Endereço IP</b>	O endereço IP ou nome do host do dispositivo.
<b>Modelo</b>	Modelo do dispositivo, por exemplo, PowerEdge M820.
<b>Etiqueta de serviço</b>	Identificador alfanumérico único que permite que a Dell EMC reconheça o dispositivo.
<b>Monitoramento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ativar</b> — Ativar o monitoramento de problemas de hardware que podem ocorrer com o dispositivo.</li> <li>• <b>Desativar</b> — Desativar o monitoramento de problemas de hardware que podem ocorrer com o dispositivo.</li> </ul>
<b>Versão do software</b>	Versão do firmware instalado no dispositivo.
<b>Nome de exibição</b>	Nome que você forneceu para o dispositivo.
<b>Tipo de dispositivo</b>	Tipo de dispositivo, por exemplo, servidor.
Lista <b>Coletas</b> .	<p>Lista que contém o histórico da coleta. Selecione uma data e hora na lista para visualizar quais informações do sistema foram coletadas.</p> <p><b>Não há coletas</b> é exibido quando nenhuma coleta foi realizada no dispositivo.</p>
<b>Próxima coleta programada</b>	A data e hora da próxima coleta programada.

Campo	Descrição
<p><b>Último Status de Trabalho do Dispositivo</b></p>	<p>O status da funcionalidade do SupportAssist Enterprise no dispositivo e a data e hora em que o status foi gerado. O status pode ser categorizado da seguinte forma:</p> <p><b>Status informativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·  <b>OK</b> — O dispositivo está configurado corretamente para a funcionalidade do SupportAssist Enterprise.</li> <li>·  <b>Instalando o OMSA</b> — A instalação ou o upgrade do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está em andamento.</li> <li>·  <b>Configurando o SNMP</b> — A definição das configurações do SNMP do dispositivo está em andamento.</li> <li>·  <b>Limpando o log de eventos do sistema</b> — A limpeza do log de eventos do sistema está em andamento.</li> <li>·  <b>Log de eventos do sistema limpo</b> — O log de eventos do sistema foi limpo com sucesso.</li> <li>·  <b>Revalidando o dispositivo</b> — O SupportAssist Enterprise está validando os pré-requisitos e as credenciais do dispositivo.</li> </ul> <p><b>Status de aviso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·  <b>OMSA não instalado</b> — O OMSA não foi instalado no dispositivo.</li> <li>·  <b>SNMP não configurado; a versão do OMSA não é a mais recente</b> — As configurações do SNMP do dispositivo não foram definidas e a versão do OMSA instalada no dispositivo é anterior à versão recomendada do OMSA para o SupportAssist Enterprise.</li> <li>·  <b>SNMP não configurado</b> — As configurações do SNMP do dispositivo não estão definidas.</li> <li>·  <b>Nova versão do OMSA disponível</b> — Uma versão mais recente do OMSA está disponível para instalação no dispositivo.</li> <li>·  <b>OMSA instalado, reinicialize o dispositivo adicionado</b> — A instalação do OMSA no dispositivo está concluída. Reinicie o dispositivo para que as alterações tenham efeito.</li> </ul> <p><b>Status de erro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·  <b>Não foi possível adicionar o dispositivo</b> — O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo no grupo <b>Preparação</b> porque o dispositivo não cumpriu determinados pré-requisitos. Para obter informações sobre o grupo <b>Preparação</b>, consulte <a href="#">Grupos de dispositivos predefinidos</a>.</li> <li>·  <b>Não foi possível configurar o SNMP</b> — O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o destino de interceptação SNMP do dispositivo.</li> </ul>

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>Não foi possível verificar a configuração do SNMP</b> — O SupportAssist Enterprise não conseguiu verificar a configuração do SNMP do iDRAC.</li> <li>•  <b>Não foi possível instalar o OMSA</b> — Não foi possível concluir a instalação do OMSA.</li> <li>•  <b>OMSA não compatível</b> — A instalação do OMSA não é compatível.</li> <li>•  <b>Não foi possível acessar o dispositivo</b> — O SupportAssist Enterprise não conseguiu se comunicar com o dispositivo.</li> <li>•  <b>Falha de autenticação</b> — O SupportAssist Enterprise não conseguiu fazer login no dispositivo.</li> <li>•  <b>Não foi possível reunir informações do sistema</b> — O SupportAssist Enterprise não conseguiu coletar informações do sistema do dispositivo.</li> <li>•  <b>Espaço de armazenamento insuficiente para reunir informações do sistema</b> — O servidor no qual o SupportAssist Enterprise está implementado não tem espaço suficiente para reunir informações do sistema do dispositivo.</li> <li>•  <b>Não foi possível exportar a coleta</b> — O SupportAssist Enterprise não conseguiu processar as informações do sistema coletadas.</li> <li>•  <b>Não foi possível enviar as informações do sistema</b> — O SupportAssist Enterprise não conseguiu enviar as informações do sistema coletadas ao back-end.</li> <li>•  <b>Falha na limpeza do log de eventos do sistema</b> — O SupportAssist Enterprise não conseguiu limpar o log de eventos do sistema ou os logs de gerenciamento do sistema incorporado no dispositivo.</li> <li>•  <b>Modo de manutenção</b> — O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo em modo de manutenção automático por causa de uma tempestade de alertas. Nenhum caso novo de suporte é criado enquanto o dispositivo está em manutenção. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Visão geral do modo de manutenção</a>.</li> <li>•  <b>Credenciais não fornecidas</b> — O nome de usuário e a senha do dispositivo não foram fornecidos.</li> <li>•  <b>Credenciais incorretas</b> — O nome de usuário e a senha fornecidos para o dispositivo estão incorretos.</li> </ul> <p> <b>NOTA:</b> O status de erro  pode ser exibido como um link no qual você pode clicar para visualizar uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução.</p>
<b>Sistema operacional</b>	Sistema operacional instalado no dispositivo.
<b>Software</b> (para chassi, rede e outros dispositivos)	Versão do firmware instalada no dispositivo.
<b>iSM</b> (para iDRAC)	Versão do iSM instalada no dispositivo.
<b>OMSA</b> (para servidores)	Versão do OMSA instalada no dispositivo
<b>Duplicar</b>	Adicione um dispositivo que seja do mesmo tipo do dispositivo que você já adicionou.

Campo	Descrição
<b>Validação de Inventário do Dispositivo</b>	<p>As seguintes opções são exibidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data e hora em que a validação de inventário periódica foi realizada pela última vez.</li> <li>• Tipo de validação do inventário. Exibe também o status dos testes de validação de inventário.</li> </ul> <p>Se os testes de validação falharem, será exibida uma mensagem de erro.</p>

A tabela a seguir descreve os campos exibidos no painel de visão geral do seguinte dispositivo ou modelos de dispositivos:

- Proteção de dados
- Todos os modelos de dispositivos Converged Infrastructure que não são de escala para Web.
- Todos os modelos de dispositivos de armazenamento de dados que não são o Peer Storage (PS)/EqualLogic, Storage Center (SC)/Compellent, Fluid File System (FluidFS) e PowerVault.

**Tabela 12. Painel de visão geral do dispositivo**

Campo	Descrição
<b>Nome do host/Endereço IP</b>	O endereço IP ou nome do host do dispositivo.
<b>Serial</b>	Número de série do dispositivo.
<b>Modelo</b>	Modelo do dispositivo, por exemplo, PowerEdge M820.
<b>Monitoramento da conectividade</b>	Status da conectividade do dispositivo.
<b>Status da implementação</b>	<p>Status do dispositivo depois que você o adicionar ao SupportAssist Enterprise. Os seguintes status podem ser exibidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gerenciado</b> — Dispositivo adicionado com sucesso e monitorado pelo SupportAssist Enterprise.</li> <li>• <b>Não gerenciado</b> — O dispositivo está sendo adicionado ao SupportAssist Enterprise.</li> <li>• <b>Adição pendente</b> — A validação do dispositivo pelo back-end está pendente. Nesse status, o dispositivo não é monitorado quanto a problemas de hardware.</li> <li>• <b>Exclusão pendente</b> — A aprovação de exclusão do dispositivo pelo SupportAssist Enterprise está pendente.</li> <li>• <b>Não registrado</b> — A adição do dispositivo ao SupportAssist Enterprise foi iniciada.</li> <li>• <b>Erro de validação</b> — Ocorreu um erro durante a adição do dispositivo ao SupportAssist Enterprise.</li> </ul>
<b>Definir status do dispositivo</b>	Permite que você coloque o dispositivo no modo off-line. Para obter mais informações sobre o modo off-line, consulte <a href="#">Visão geral do Modo off-line</a> .
<b>Regras da Dell EMC</b>	Permite que você defina as permissões para a transferência de arquivos entre o dispositivo e o back-end.
<b>Status da validação</b>	<p>As seguintes opções são exibidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data e hora em que os testes de monitoramento e conectividade foram realizados pela última vez.</li> <li>• Status dos testes realizados.</li> </ul>

# Agrupamento de dispositivos

O SupportAssist Enterprise tem dois grupos de dispositivos predefinidos — **Padrão** e **Preparação** — que o ajudam a gerenciar os dispositivos que você adicionar. Dependendo da sua necessidade, você também pode criar grupos de dispositivos personalizados para gerenciar determinados dispositivos como um grupo. Por exemplo, você pode criar grupos de dispositivos que podem incluir dispositivos, com base no seguinte:

- Tipo de dispositivo (servidor, armazenamento ou rede)
- O indivíduo que gerencia os dispositivos (Grupo de administrador)
- Organização ou unidade de negócios (Marketing, Operações, Financeiro, etc)
- Localização física dos dispositivos (endereço para entrega)
- Envio de alertas ou notificações (indivíduos que devem ser notificados se for detectado um problema em certos dispositivos)

O recurso de agrupamento de dispositivos não está disponível para os seguintes dispositivos ou modelos de dispositivo: Esses dispositivos não podem ser movidos para um grupo de dispositivos personalizado do grupo **Padrão**.

- Proteção de dados
- Dispositivos de armazenamento de dados diferentes de **PeerStorage (PS)/Equallogic, Storage Center (SC)/Compellent, Fluid File System (Fluid FS) e PowerVault**
- Dispositivos hiperconvergentes diferentes de **Escala da Web**

Depois de criar um grupo de dispositivos, você pode:

- Adicionar ou remover dispositivos do grupo de dispositivos.
- Configurar as informações de contato e informações para expedição de peças do grupo de dispositivos.
- Editar os detalhes do grupo de dispositivos ou excluir o grupo de dispositivos.

**NOTA: O agrupamento de dispositivos não tem impacto sobre as funcionalidades de monitoramento e criação automática de caso do SupportAssist.**

**NOTA: As informações de contato e as informações sobre despacho de peças configuradas para um grupo de dispositivos substituem as credenciais, as informações de contato e as informações sobre despacho de peças padrão configuradas por meio das páginas Configurações. Por exemplo, se você tiver criado um grupo de dispositivos e configurado o contato principal para o grupo de dispositivos, todos as notificações do SupportAssist Enterprise sobre problemas com qualquer dispositivo incluído no grupo de dispositivos serão enviados para o contato principal atribuído a este grupo de dispositivos.**

## Tópicos:

- [Grupos de dispositivos predefinidos](#)
- [Criar grupo de dispositivos](#)
- [Gerenciar dispositivos no grupo de dispositivos](#)
- [Editar grupo de dispositivos](#)
- [Excluir grupo de dispositivos](#)

## Grupos de dispositivos predefinidos

Os grupos de dispositivos predefinidos disponíveis no SupportAssist Enterprise são os seguintes:

- Grupo **Padrão** — Contém os dispositivos que você atribuiu ao grupo **Padrão**. Por padrão, todos os dispositivos que são detectados com sucesso são atribuídos a esse grupo, a menos que você atribua o dispositivo a qualquer outro grupo.
- Grupo **Preparação** — Contém os dispositivos que foram detectados apenas parcialmente enquanto você tentou adicioná-los, pois determinados requisitos não foram atendidos. Os dispositivos nesse grupo serão automaticamente movidos para o grupo **Padrão** quando você revalidá-los depois que o requisito for atendido. Os recursos do SupportAssist Enterprise não estão disponíveis para os dispositivos que estão presentes nesse grupo. Normalmente, um dispositivo é adicionado ao grupo de preparação nos seguintes casos:
  - Para os servidores, o iDRAC não tem a licença necessária instalada
  - Para os dispositivos Compellent, o SupportAssist não está ativado no aplicativo Dell Compellent Enterprise Manager

- Alguns pré-requisitos para adicionar o dispositivo não são atendidos

## Criar grupo de dispositivos

### Sobre esta tarefa

Depois que você adicionar dispositivos ao SupportAssist, pode agrupar dispositivos em um grupo separado. Você pode especificar informações de contato, preferências de hora e meio de contato e informações de despacho de peças dos dispositivos que fazem parte do grupo.

**NOTA:** As informações de despacho de peças do grupo de dispositivos substituem as informações de despacho de peças padrão fornecidas na página **Informações de contato**. Se para resolver um problema for requerida a substituição de uma peça, a peça de substituição será enviada com o seu consentimento ao endereço de despacho de peças do grupo de dispositivos (não o endereço de despacho de peças padrão).

**NOTA:** Se o agente do suporte técnico determinar que uma peça precisa ser substituída em seu sistema para resolver um caso de suporte, a peça de reposição será despachada mediante seu consentimento ao endereço fornecido.

### Etapas

1. Vá para **DispositivosGerenciar grupos de dispositivos**.  
A página **Grupos de dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Criar grupo**.  
A página **Informações de grupo e de contato** na janela **Criar grupo de dispositivos** é exibida.
3. Na seção **Detalhes do Grupo**, digite o nome e uma descrição para o grupo.
4. Selecione **Informações de contato**.  
Os campos de informações de contato são ativados.
5. Execute as etapas a seguir:
  - a) Selecione o tipo de contato.
  - b) Digite o nome, sobrenome, número de telefone, número de telefone alternativo e endereço de e-mail.
  - c) Selecione o método e as horas preferenciais para contato e o fuso horário.

**NOTA:** Para copiar as informações de contato fornecidas na página **Informações de contato**, selecione o tipo de contato e clique no link exibido abaixo da caixa de seleção **Informações de contato**.
6. Clique em **Avançar**.  
A página **Configurar Preferências de Despacho de Peças (opcional)** é mostrada.
7. Selecione **Digite o endereço para o despacho**.  
Os campos das seções de contato principal e secundário são ativados.
8. Selecione uma das seguintes opções:
  - **Apenas despacho de peças** — Se você quiser que apenas o componente de hardware de substituição seja despachado para o seu endereço.
  - **Despacho de peças com serviço no local** — Se você quiser um técnico no local para substituir o componente de hardware despachado.
9. Digite as informações de contato principais e secundárias.

**NOTA:** Para copiar as informações de contato fornecidas na página **Informações de grupo e de contato**, clique no link exibido acima da seção **Contato principal de envio**.
10. Selecione as preferências de horário para contato, país ou território e fuso horário e digite as informações de envio onde um componente de substituição deve ser despachado.
11. Digite as informações específicas de despacho na caixa **Notas de despacho**.
12. Clique em **Criar**.  
O grupo de dispositivos é criado e exibido na página **Grupos de dispositivos**.

## Gerenciar dispositivos no grupo de dispositivos

### Pré-requisitos

Certifique-se de já ter criado um grupo de dispositivos. Consulte [Criar grupo de dispositivos](#).



### Sobre esta tarefa

Depois de criar um grupo de dispositivos, você pode adicionar ou remover dispositivos do grupo.

**NOTA:** Um dispositivo pode ser incluído em apenas um grupo de dispositivos.

**NOTA:** Você não pode mover dispositivos entre grupos existentes.

### Etapas

- Vá para **DispositivosGerenciar grupos de dispositivos**.  
A página **Grupos de dispositivos** é exibida.
- Selecione um grupo de dispositivos.
- Na lista **Selecionar ações do grupo** selecione **Gerenciar dispositivos**.  
A janela **Gerenciar dispositivos** é exibida.
- Para adicionar dispositivos ao grupo de dispositivos, selecione os dispositivos no painel **Dispositivos não agrupados** e clique em .  
Os dispositivos selecionados são movidos para o painel **Dispositivos no grupo atual**.
- Para remover dispositivos do grupo de dispositivos, selecione os dispositivos no painel **Dispositivos no grupo atual** e clique em .  
Os dispositivos selecionados são movidos para o grupo **Padrão** e exibidos no painel **Dispositivos não agrupados**.
- Clique em **Salvar**.

**NOTA:** Incluir ou excluir uma listagem de um dispositivo correlacionado de um grupo de dispositivos resulta na inclusão ou exclusão automática da outra listagem associada. Para obter mais informações sobre a correlação de dispositivos, consulte [Correlação de dispositivos](#).

## Editar grupo de dispositivos

### Sobre esta tarefa

Você pode atualizar as informações de contato, as preferências de método e hora para contato e as informações para despacho de peças de um grupo de dispositivos. A atualização das informações de contato para um grupo de dispositivos permite que o SupportAssist Enterprise envie notificações ao contato do grupo de dispositivos.

### Etapas

- Vá para **DispositivosGerenciar grupos de dispositivos**.  
A página **Grupos de dispositivos** é exibida.
- Selecione um grupo de dispositivos.
- Na lista **Selecionar Ações de Grupo**, selecione **Editar Grupo**.  
A página **Informações de grupo e de contato** na janela **Editar grupo de dispositivos** é exibida.
- Atualize os detalhes necessários na seção **Detalhes do grupo** e as informações de contato principal e secundário.
- Clique em **Avançar**.  
A página **Configurar Preferências de Despacho de Peças (opcional)** é mostrada.
- Atualize as informações necessárias de envio do contato principal e secundário e os detalhes do endereço de envio.
- Clique em **Atualizar**.  
Os detalhes do grupo de dispositivos são atualizados.

## Excluir grupo de dispositivos

### Sobre esta tarefa

Você pode excluir grupos de dispositivos com base em suas preferências. A exclusão de um grupo de dispositivos só remove o grupo de dispositivos e as informações de contato. Quando você exclui um grupo, os dispositivos são movidos automaticamente para o grupo **Padrão**. Você não pode excluir os grupos **Padrão** e **Staging** criados automaticamente pelo SupportAssist.

### Etapas

- Vá para **DispositivosGerenciar grupos de dispositivos**.

A página **Grupos de dispositivos** é exibida.

2. Selecione um grupo de dispositivos e clique em **Excluir**.  
Uma mensagem é exibida para confirmar se você quer excluir o grupo.
3. Clique em **Sim**.  
O grupo é excluído e os dispositivos do grupo são movidos para o grupo **Padrão**.

# Como gerenciar regras de detecção de dispositivo

Uma regra de detecção de dispositivo permite que você detecte e adicione dispositivos que estão presentes em um ou mais intervalos de endereços IP. A criação de uma regra de detecção de dispositivos ajuda a adicionar diversos dispositivos e reduz o esforço envolvido na inclusão de cada dispositivo individualmente.

## Tópicos:

- [Criar regra de detecção de dispositivo](#)
- [Editar a regra de detecção de dispositivos](#)
- [Excluir regra de detecção de dispositivos](#)
- [Executar regra de detecção de dispositivos](#)

## Criar regra de detecção de dispositivo

### Sobre esta tarefa

Ao criar regras de detecção, você pode detectar e adicionar dispositivos com base em intervalos de endereço IP ou em hostname. Ao criar a regra de detecção, você pode selecionar um perfil de credenciais que deve ser aplicado aos dispositivos. Depois de criar a regra de detecção de dispositivo, você pode executar a regra imediatamente ou com base em uma programação para detectar dispositivos.

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar regras de detecção de dispositivo**.  
A página **Gerenciar Regras de Detecção** é exibida.
2. Clique em **Criar regra de detecção**.  
A janela **Criar Regra de Detecção de Dispositivo** é exibida.
3. Digite um nome para a regra de detecção.
4. Na lista **Perfil de credenciais**, consulte [Criar perfil de credenciais](#).
  - Selecione um perfil de credenciais que contenha as credenciais da conta dos tipos de dispositivos que estão presentes nos intervalos de endereços IP.
  - Para criar um novo perfil de credenciais, selecione **Criar novo perfil** e clique em **Criar**. Consulte [Criar perfil de credenciais](#).
5. Para detectar dispositivos usando intervalos de endereço IP, realize as seguintes etapas:
  - a) Selecione **Endereço/intervalo de IP**.
  - b) Digite o endereço IP ou o intervalo de endereços IP dos dispositivos que você quer detectar.

**NOTA:** Você pode adicionar até cinco intervalos de endereços IP diferentes nos seguintes formatos:

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

**NOTA:** Certifique-se de que os intervalos de endereços IP que você digitou não se sobrepõem uns aos outros.

**NOTA:** Para um endereço IP inserido usando a notação Classless-Inter Domain Routing (CIDR), por exemplo 10.34.1.1/24, a entrada da máscara de sub-rede não é considerada.

- c) Para adicionar outro intervalo de endereços IP, clique em **Adicionar outro intervalo** e digite o intervalo de endereços IP dos dispositivos.
- d) Digite a máscara de sub-rede do intervalo de endereços IP.

**NOTA:** Por padrão, o valor de máscara de sub-rede é 255.255.255.0 .

6. Para detectar dispositivos usando o nome de host ou endereços IP:
  - a) Selecione **Dispositivos**.
  - b) Digite o hostname ou o endereço IP dos dispositivos como valores separados por vírgula nos seguintes formatos:
    - 10.34.10.2, 10.34.10.3, 10.34.10.22
    - hostname1, hostname2, hostname3
    - 10.34.10.22, hostname2, 10.34.10.24
7. Selecione uma das seguintes opções:
  - **Executar agora** — Para detectar os dispositivos imediatamente.
  - **Executar uma vez** — Para detectar os dispositivos em uma data e hora específicas.
  - **Recorrente** — Para programar a detecção de dispositivos em intervalos regulares.
8. Clique em **Avançar**.

A janela **Detectando dispositivos** é exibida. Com base nos tipos de dispositivos incluídos no perfil de credenciais, os tipos de dispositivos serão selecionados automaticamente.
9. Se requerido, apague os tipos de dispositivos que você não deseja detectar.
10. Na seção **Definições da configuração**, desmarque as opções a seguir de acordo com a sua preferência:
  - **Realizar detecção profunda** — Detectar um dispositivo e seus tipos de dispositivos associados. Consulte [Detecção profunda](#).
  - **Ativar monitoramento** — Ativa o SupportAssist Enterprise para detectar os problemas de hardware que podem ocorrer nos dispositivos detectados.
  - **Configurar o SNMP para receber alertas deste dispositivo** — Define automaticamente as configurações do SNMP do dispositivo detectado para encaminhar alertas (interceptações de SNMP) para o SupportAssist Enterprise.
  - **Instalar a versão mais recente do OMSA** — Ativa o SupportAssist Enterprise para instalar a versão mais recente do OMSA ou do iDRAC Service Module (iSM) nos servidores detectados. O OMSA ou iSM é requerido para a coleta das informações do sistema e para a geração de alertas dos servidores.
11. Clique em **Adicionar regra**.

A regra de detecção é adicionada e listada na página **Gerenciar Regras de Detecção**. Se você tiver selecionado **Executar agora**, a detecção de dispositivos é iniciada.

## Editar a regra de detecção de dispositivos

### Sobre esta tarefa

Você pode editar a regra de detecção com base na sua necessidade.

**NOTA:** Você não pode editar uma regra de detecção enquanto a descoberta de dispositivo está em andamento.

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar regras de detecção de dispositivo**.

A página **Gerenciar Regras de Detecção** é exibida.
2. Selecione a regra de detecção que você deseja editar e clique em **Editar**.

A janela **Editar Regra de Detecção de Dispositivo** é exibida.
3. Para detectar dispositivos usando intervalos de endereço IP, realize as seguintes etapas:
  - a) Selecione **Endereço/intervalo de IP**.
  - b) Digite o endereço IP ou o intervalo de endereços IP dos dispositivos que você quer detectar.

**NOTA:** Você pode adicionar até cinco intervalos de endereços IP diferentes nos seguintes formatos:

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

**NOTA:** Certifique-se de que os intervalos de endereços IP que você digitou não se sobrepõem uns aos outros.

**NOTA:** Para um endereço IP inserido usando a notação Classless-Inter Domain Routing (CIDR), por exemplo 10.34.1.1/24, a entrada da máscara de sub-rede não é considerada.

- c) Para adicionar outro intervalo de endereços IP, clique em **Adicionar outro intervalo** e digite o intervalo de endereços IP dos dispositivos.
- d) Digite a máscara de sub-rede do intervalo de endereços IP.

**NOTA:** Por padrão, o valor de máscara de sub-rede é 255.255.255.0 .

4. Para detectar dispositivos usando o nome de host ou endereços IP:
  - a) Selecione **Dispositivos**.
  - b) Digite o hostname ou o endereço IP dos dispositivos como valores separados por vírgula nos seguintes formatos:
    - 10.34.10.2, 10.34.10.3, 10.34.10.22
    - hostname1, hostname2, hostname3
    - 10.34.10.22, hostname2, 10.34.10.24
5. Clique em **Avançar**.  
A janela **Detectando dispositivos** é exibida.
6. Marque ou desmarque os tipos de dispositivos e as definições de configuração.
7. Clique em **Editar Regra**.  
A regra de detecção é atualizada.

## Excluir regra de detecção de dispositivos

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar regras de detecção de dispositivo**.  
A página **Gerenciar Regras de Detecção** é exibida.
2. Selecione a regra de detecção que você deseja excluir e clique em **Excluir**.  
A janela **Excluir Regra de Detecção de Dispositivo** é exibida.
3. Clique em **Sim**.  
A regra de detecção é excluída.

## Executar regra de detecção de dispositivos

### Sobre esta tarefa

Depois de criar uma regra de detecção, você pode executá-la a qualquer momento para detectar dispositivos.

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar regras de detecção de dispositivo**.  
A página **Gerenciar Regras de Detecção** é exibida.
  2. Selecione a regra de detecção que você deseja executar e clique em **Executar agora**.  
Os dispositivos associados à regra de detecção são detectados imediatamente.
- NOTA:** Os dispositivos que foram detectados pela regra de detecção, mas são mais impossíveis de atingir, são movidos para o status Inativo. Se um dispositivo estiver com status Inativo mesmo depois que a regra de detecção for executada três vezes consecutivas, ele será excluído automaticamente.

# Gerenciamento de credenciais de dispositivos

O SupportAssist Enterprise requer as credenciais do dispositivo para adicionar dispositivos e coletar informações do sistema.

Você pode digitar ou atribuir credenciais a um dispositivo usando um dos seguintes métodos:

- Ao adicionar um dispositivo
- Usando a opção **Editar** opção
- Atribuindo uma conta Credenciais de Conta ou um Perfil de Credencial

## Tópicos:

- [Credenciais de contas](#)
- [Perfis de credenciais](#)

## Credenciais de contas

Uma Credencial de conta consiste nas credenciais de um tipo de dispositivo específico. As credenciais de contas são usadas pelo SupportAssist Enterprise para se conectar a um dispositivo e coletar informações do sistema. Dependendo do número de tipos de dispositivo no seu ambiente, poderá ser necessário criar uma ou mais Credenciais de contas.

## Adicionar credenciais de contas

### Sobre esta tarefa

Credenciais da conta são requeridas para a adição de um dispositivo ou criação de um perfil de credenciais que você venha aplicar aos dispositivos. Dependendo dos seus requisitos, você poderá criar credenciais de conta para cada tipo de dispositivo no seu ambiente.

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Gerenciar credenciais > Credenciais da conta**.  
A página **Gerenciar credenciais de conta** é exibida.
2. Clique em **Adicionar credenciais**.  
A janela **Adicionar credenciais de conta** é exibida.
3. Digite um nome exclusivo para as credenciais da conta.
4. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione o tipo de dispositivo.
5. Digite as credenciais do tipo de dispositivo selecionado:

**NOTA:** As credenciais que você digitar precisam ter direitos de administrador.

- Para dispositivos de **Servidor/Hypervisor**, na lista **Tipo de sistema operacional**, selecione o sistema operacional e, em seguida, digite o nome de usuário e a senha do dispositivo nos campos apropriados.

O nome de usuário e a senha digitados devem ter direitos de usuário sudo ou raiz. 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. Para obter informações sobre como configurar o usuário sudo, consulte [Configurar acesso sudo para o SupportAssist Enterprise em servidor que executa o Linux](#).

- Para dispositivos **Chassis, Fluid File System (FluidFS), iDRAC e Storage Center (SC)/Compellent**, digite o nome de usuário e senha do dispositivo nos campos apropriados.
- Para **Software**, na lista **Tipo de software**, selecione o tipo de software e, em seguida, digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
- Para dispositivos de **Solução** insira as credenciais SSH e REST nos campos apropriados.
- Para dispositivos de **Rede**, digite o nome de usuário, senha, cadeia de caracteres da comunidade, e habilite a senha do dispositivo nos campos apropriados.

**NOTA:** A string Comunidade é obrigatória para os seguintes dispositivos de rede:

- Família PowerConnect série 28xx e X
- Cisco
- Controladores sem fio

**NOTA:** A senha de ativação é necessária somente quando o dispositivo de rede é configurado com uma senha de ativação.

- Para dispositivos **PeerStorage(PS)/EqualLogic**, digite o nome de usuário, senha e a cadeia de caracteres da comunidade do dispositivo nos campos apropriados.

**NOTA:**

- As credenciais de conta são obrigatórias para a adição de um dispositivo Storage ME4 Series.
- As credenciais de conta não são requeridas para a adição de um dispositivo Storage MD Series.

6. Clique em **Salvar**.

As credenciais das contas são mostradas na página **Gerenciar credenciais de conta**.

## Editar credenciais de contas

### Sobre esta tarefa

Edite as credenciais da conta com base nos seus requisitos. Por exemplo, você precisa editar as credenciais de contas sempre que houver uma alteração nas credenciais do tipo de dispositivo associado.

**NOTA:** A alteração do tipo de dispositivo não é suportada.

**NOTA:** A edição do nome das credenciais da conta somente será possível se as credenciais da conta não forem atribuídas a nenhum dispositivo.

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Gerenciar credenciais > Credenciais da conta**.  
A página **Gerenciar credenciais de conta** é exibida.
2. Selecione as credenciais da conta que você deseja editar e clique em **Editar**.  
A janela **Editar credenciais de conta** é exibida.
3. Atualize as credenciais, conforme necessário.
4. Clique em **Atualizar**.  
As credenciais de contas são atualizadas. Os dispositivos para os quais as credenciais de contas são atribuídas são revalidados.

## Reatribuir credenciais de contas

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione um dispositivo e clique em **Editar**.  
A janela **Editar conta** é exibida.
3. Na lista **Credenciais da conta** lista, selecione uma credencial da conta.  
**NOTA:** Somente as credenciais da conta que você já tiver criado para o tipo de dispositivo selecionado estarão presentes na lista **Credenciais da conta**.
4. Execute uma das seguintes etapas:
  - Se o dispositivo estiver no grupo **Padrão**, clique em **Salvar**.
  - Se o dispositivo estiver no grupo **Staging**, clique em **Revalidar**.

# Excluir as credenciais da conta

## Pré-requisitos

As credenciais da conta que você quer excluir não podem estar atribuídas a nenhum dispositivo.

## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Gerenciar credenciais > Credenciais da conta**.  
A página **Gerenciar credenciais de conta** é exibida.
2. Selecione as credenciais da conta que você deseja excluir e clique em **Excluir**.  
A janela **Excluir credencial da conta** é exibida.
3. Clique em **Sim**.

# Perfis de credenciais


Um Perfil de credencial é uma coleta de Credenciais de contas de vários tipos de dispositivo. Os Perfis de credenciais permitem que você aplique um conjunto de credenciais em seus dispositivos, em vez de inserir as credenciais de cada dispositivo manualmente.

# Criar perfil de credenciais

## Sobre esta tarefa

A criação de um perfil de credenciais permite atribuir credenciais aos seus dispositivos.

## Etapas

1. Vá para **DispositivosGerenciar credenciaisPerfis de credenciais**.  
A página **Gerenciar perfis de credenciais** é exibida.
2. Clique em **Criar perfil**.  
A janela **Criar perfil de credenciais** é exibida.
3. Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o perfil de credenciais.
4. Selecione o tipo de dispositivo que você deseja incluir no perfil.  
Para **Servidor / Hipervisor, Software e Solução**, clique em + para expandir a lista de tipos de dispositivos.  
A lista **Credenciais da conta** está ativada para seleção.
5. Na lista **Credenciais da conta**, selecione as credenciais da conta que você deseja atribuir ao tipo de dispositivo.  
 **NOTA: A lista Credenciais da conta exibirá a opção Não disponível se você não tiver criado credenciais de conta para o tipo de dispositivo. Para criar novas credenciais de conta, clique em Adicionar credenciais de conta. Para obter mais informações sobre como criar credenciais de conta, consulte Adicionar credenciais de contas.**
6. Repita as etapas 4 e 5 para cada tipo de dispositivo que você quer incluir no perfil de credenciais.
7. Clique em **Salvar**.  
O perfil da credencial é mostrado na página **Gerenciar perfis de credenciais**.

# Editar perfil de credenciais

## Sobre esta tarefa

Você pode atualizar as credenciais de um perfil com base na sua necessidade. Por exemplo, você pode editar o Perfil de credencial para adicionar uma nova Credencial de conta ou alterar as Credenciais da conta para um tipo de dispositivo.

-  **NOTA: A atualização do nome do perfil de credenciais não é compatível.**

## Etapas

1. Vá para **DispositivosGerenciar credenciaisPerfis de credenciais**.  
A página **Gerenciar perfis de credenciais** é exibida.

2. Selecione o perfil de credenciais que você deseja editar e clique em **Editar**.  
A janela **Editar perfil de credenciais** é exibida.
3. Selecione o tipo de dispositivo para o qual você deseja editar as credenciais da conta.  
A lista **Credenciais da conta** está ativada para seleção.
4. Na lista **Credenciais da conta**, selecione as credenciais da conta que você deseja atribuir ao tipo de dispositivo.
5. Clique em **Atualizar**.  
O perfil de credenciais é atualizado. Os dispositivos para os quais o perfil de credenciais é atribuído são revalidados.

## Atribuir perfil de credenciais

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione um ou mais dispositivos e, na lista **Atribuir perfil de credenciais**, selecione um perfil de credenciais.  
O perfil de credenciais é atribuído aos dispositivos selecionados. Os dispositivos para os quais o perfil de credenciais é atribuído são revalidados.

## Visualizar dispositivos associados a um perfil de credenciais

### Etapas

1. Vá para **DispositivosGerenciar credenciaisPerfis de credenciais**.  
A página **Gerenciar perfis de credenciais** é exibida.
2. Selecione um perfil de credenciais.  
Os dispositivos que estão associados ao perfil de credenciais são exibidos no painel de visão geral do perfil de credenciais.

## Tempo aproximado necessário para atribuir Perfil de Credencial

Atribuir um Perfil de Credencial pode ser demorado, dependendo dos tipos de dispositivos, número de dispositivos e largura de banda de sua rede.

A tabela a seguir fornece o tempo aproximado necessário para atribuir um Perfil de Credencial dependendo do número de dispositivos.

**Tabela 13. Número de dispositivos e duração da atribuição do Perfil de Credencial**

Número de dispositivos	Tempo necessário para atribuir um Perfil de Credencial
5	3 minutos
50	15 minutos
100	30 minutos
1000	6 horas
1500	9 horas
2000	12 horas
3000	17 horas

## Excluir perfil de credenciais

### Pré-requisitos

O perfil de credenciais que você quer excluir não deve ser atribuído a nenhum dispositivo.

## **Etapas**

1. Vá para **DispositivosGerenciar credenciaisPerfis de credenciais**.  
A página **Gerenciar perfis de credenciais** é exibida.
2. Selecione o perfil de credenciais que você deseja excluir e clique em **Excluir**.  
A janela **Excluir perfil de credenciais** é exibida.
3. Clique em **Sim**.

# Como validar o inventário de dispositivos

A validação do inventário do local verifica a disponibilidade dos seguintes recursos do SupportAssist Enterprise para seus dispositivos:

- **Status de conectividade** — verifica se o dispositivo tem conectividade com a Internet e se as portas requeridas estão abertas no dispositivo. Ele verifica também se as credenciais necessárias do dispositivo estão corretas e disponíveis.
- **Status de capacidade da coleta** — Verifica se os requisitos para a coleta de informações do sistema foram atendidos no dispositivo.
- **Status de monitoramento** — Verifica se a versão mais recente do OMSA está instalada nos servidores. Verifica também se o destino de interceptações de SNMP e o destino de interceptações de iDRAC estão configurados.

**NOTA:** O teste de capacidade de monitoramento é compatível apenas no Linux e iDRAC.

Durante a validação do inventário, o status do dispositivo é atualizado.

- Se a validação for bem-sucedida, o dispositivo é movido para o grupo Padrão.
- Se a validação não for bem-sucedida, o dispositivo é movido para o grupo Staging ou Inativo.

**NOTA:** Enquanto a validação do inventário estiver em andamento, o dispositivo fica desativado. Para exibir o status da operação do dispositivo, mova o ponteiro do mouse sobre o dispositivo.

**NOTA:** A contagem total de dispositivos na tabela Validação do inventário do local pode não corresponder ao número total de dispositivos no indicador de progresso. O número de dispositivos no indicador de progresso é atribuído quando a validação periódica do inventário é iniciada ou quando o SupportAssist Enterprise é recebe upgrade para uma versão mais nova, enquanto a contagem de dispositivos na tabela de Validação de Inventário do Local é atualizada quando:

- Alguns dispositivos associados são detectados como parte do processo de detecção profunda
- Novos dispositivos são adicionados no SupportAssist Enterprise

Faça login no SupportAssist Enterprise como administrador e vá para **Dispositivos > Validação do inventário do local** para visualizar a página **Validação do inventário do local**. O recurso de validação do inventário está disponível apenas para os seguintes dispositivos:

- Servidor / Hypervisor
- iDRAC
- Chassi
- Fluid File System (Fluid FS)
- Rede
- Storage Center (SC) / Compellent
- PowerVault
- Software
- Equipamento hiperconvergente em escala da Web

## Tópicos:

- [Iniciar validação do inventário manualmente](#)
- [Programar validação automática de inventário](#)
- [Validação de inventário do local](#)

## Iniciar validação do inventário manualmente

### Sobre esta tarefa


Você pode executar a validação de inventário em seus dispositivos para verificar o status dos dispositivos. O recurso de validação do inventário só está disponível para os seguintes dispositivos ou modelos de dispositivo:

- Servidor / Hypervisor
- iDRAC
- Chassi
- Armazenamento de dados:

- Fluid File System (Fluid FS)
- Storage Center (SC) / Compellent
- PowerVault
- PeerStorage (PS)/Equallogic
- Rede
- Software
- Infraestrutura hiperconvergente:
  - Escala da Web

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione um ou mais dispositivos e clique em **Validar Inventário**.  
O SupportAssist Enterprise verifica o status de conectividade dos dispositivos.

 **NOTA:** Para visualizar o número de dispositivos que foram validados com sucesso e os dispositivos que apresentaram falha na validação, consulte a página **Validação do inventário do local**.

## Programar validação automática de inventário

### Sobre esta tarefa

Por padrão, a validação de inventário é agendada para as 23 h em um dia determinado aleatoriamente de cada mês. Se necessário, você pode alterar a programação com base na sua necessidade.

### Etapas

1. Vá para **Configurações > Preferências**.  
A página **Preferências** é exibida.
2. Na seção **Iniciar automaticamente a validação do inventário**, selecione o dia no qual você quer iniciar a validação do inventário.
3. Clique em **Aplicar**.



## Validação de inventário do local

A página **Validação de Inventário do Local** exibe as seguintes seções:

- Status do teste de validação — exibe o tipo de teste realizado durante a validação do inventário.
- Indicador de andamento — Indica o status da validação do inventário.
- Histórico — Exibe o histórico de testes de validação do inventário.

A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na seção **Teste de validação** na página **Validação do inventário do local**.

**Tabela 14. Status do teste de validação**

Campo	Descrição
<b>Teste de validação</b>	Tipo de testes realizados durante a validação do inventário.
<b>Sucesso</b>	 e a contagem do número de dispositivos que foram validados com sucesso.
<b>Falha</b>	 e a contagem do número de dispositivos que foram validados com sucesso.
<b>Outros</b>	Exibe um ícone de status e a contagem do número de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivos que não podem ser suportados ou monitorados pelo SupportAssist Enterprise</li> <li>• Dispositivos adicionados ou detectadas no SupportAssist Enterprise através do adaptador</li> <li>• Dispositivos para os quais o teste de conectividade falhou</li> </ul>

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>
	· Dispositivos para os quais você desativou o monitoramento

A tabela a seguir fornece informações sobre os itens mostrados na seção de histórico na página **Validação de Inventário do Local**.

**Tabela 15. Histórico de validação de inventário**


<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>
<b>Iniciado</b>	Data e hora em que a validação periódica do inventário foi iniciada.
<b>Terminado</b>	Data e hora em que a validação periódica do inventário foi concluída.
<b>Última Atualização</b>	Data e hora em que a validação de inventário periódica foi realizada pela última vez.

## Casos do SupportAssist Enterprise

Um caso de suporte é criado automaticamente quando um problema é detectado nos dispositivos monitorados pelo SupportAssist. Todos os casos criados pelo SupportAssist são exibidos na página **Casos**.

**NOTA:** O SupportAssist Enterprise não cria um caso de suporte para cada alerta que é recebido de um dispositivo monitorado. Um caso de suporte somente será criado se o tipo de alerta e o número de alertas recebidos do dispositivo corresponderem ao critério definido pela Dell EMC para a criação de casos de suporte.

As informações do caso de suporte são disponibilizadas automaticamente, para dispositivos suportados com etiquetas de serviço válidas quando o SupportAssist Enterprise se conectar aos bancos de dados de casos de suporte e de contratos de serviço da Dell na Internet. As informações do caso de suporte são atualizadas apenas nas seguintes situações:

- Quando você abre a página **Casos**.
- Quando você clica em  **Atualizar** a página **Casos**.
- Quando a página **Casos** é aberta e você atualiza a janela do navegador da Web.

Você também pode solicitar que o suporte técnico realize as seguintes atividades usando as opções disponíveis de gerenciamento de casos:

- Suspender as atividades relacionadas a um caso de suporte
- Retomar as atividades relacionadas a um caso de suporte
- Fechar um caso de suporte

As opções de gerenciamento de casos serão aplicáveis somente para casos de suporte que foram abertos automaticamente pelo SupportAssist Enterprise ou para os seguintes dispositivos:

- Servidor / Hypervisor
- iDRAC
- Chassi
- Rede
- Armazenamento de dados:
  - PeerStorage (PS)/EqualLogic
  - PowerVault

Depois que o SupportAssist Enterprise conclui a atualização dos casos de suporte abertos, a página **Casos** exibe os casos de suporte atuais. Para obter informações sobre os campos e os detalhes exibidos na página **Casos**, consulte [Casos](#).

### Tópicos:

- [Visualizar casos de suporte para um dispositivo específico](#)
- [Solicitar a suspensão de atividades do caso por 24 horas](#)
- [Solicitar a retomada de atividades de suporte](#)
- [Solicitar o fechamento de um caso de suporte](#)
- [Casos](#)

## Visualizar casos de suporte para um dispositivo específico

### Sobre esta tarefa

Visualize os casos de suporte abertos para um dispositivo específico monitorado pelo SupportAssist Enterprise.

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos** > **Visualizar dispositivos**.

A página **Dispositivos** é exibida.

2. Selecione o dispositivo para o qual você deseja verificar casos de suporte. O painel de visão geral do dispositivo é exibido.

**NOTA:** O painel de visão geral do dispositivo é exibido somente se um único dispositivo estiver selecionado na página **Dispositivos**.

3. Na lista **Tarefas**, selecione **Verificar casos**.

- Se não houver casos de suporte para o dispositivo, a página **Casos** será exibida. Todos os casos de suporte presentes para o dispositivo são exibidos na parte superior da página **Casos**.
- Se não houver casos de suporte presentes para o dispositivo, uma mensagem apropriada será exibida.
- Se o SupportAssist Enterprise não conseguir recuperar as informações do caso de suporte, uma mensagem será exibida.

## Solicitar a suspensão de atividades do caso por 24 horas

### Sobre esta tarefa

É possível solicitar ao suporte técnico que interrompa as atividades relacionadas a um caso de suporte por 24 horas, se necessário. Por exemplo, você pode querer que o suporte técnico suspenda as atividades para um caso de suporte nas seguintes situações:

- Se você deseja resolver o problema sem qualquer assistência do suporte técnico
- Se você não deseja receber da Dell EMC nenhuma notificação relacionada ao caso de suporte durante uma atividade de manutenção planejada

**NOTA:** Você só poderá solicitar que o suporte técnico interrompa atividades relacionadas a um caso de suporte se ele tiver sido aberto pelo SupportAssist.

### Etapas

1. Vá para **Casos** e clique em **Visualizar casos**. A página **Casos** é exibida.

2. No painel **Refinar por**, na lista **Tipo de fonte**, selecione **SupportAssist**. A lista de todos os casos que foram abertos pelo SupportAssist é exibida.

3. Selecione o caso de suporte que deseja suspender.

**NOTA:** A lista **Opções do caso** só é ativada se o caso de suporte que você selecionou foi aberto pelo SupportAssist.

**NOTA:** A opção **Suspender atividades por 24 horas** é desativada se você já tiver solicitado a suspensão das notificações para o caso de suporte selecionado.

4. Na lista **Opções do caso**, selecione **Suspender atividades por 24 horas**. A janela **Suspender atividades por 24 horas** é exibida.

5. Se preferir, digite o motivo da solicitação de suspensão das atividades para o caso de suporte.

6. Clique em **OK**.

A mensagem **Atualizar caso** é exibida. Após o caso ser atualizado com sucesso, a mensagem **Status do caso** é exibida.

7. Clique em **OK**.

O caso de suporte exibe um status **Suspenso**.

**NOTA:** Se o SupportAssist Enterprise não puder processar a sua solicitação, será exibida uma mensagem de erro apropriada. Nesse caso, você pode executar o teste de criação de casos para verificar a conectividade com a Dell e, em seguida, tentar novamente a operação.

## Solicitar a retomada de atividades de suporte

### Sobre esta tarefa

Você pode solicitar que o suporte técnico retome as atividades para um caso de suporte se tiver selecionado anteriormente a suspensão das atividades para o caso de suporte.

## Etapas

1. Vá para **Casos** e clique em **Visualizar casos**.  
A página **Casos** é exibida.
2. No painel **Refinar por**, na lista **Tipo de fonte**, selecione **SupportAssist**.  
A lista de todos os casos que foram abertos pelo SupportAssist Enterprise é exibida.
3. Selecione o caso de suporte para o qual você deseja obter Suporte técnico para retomar as atividades do caso.
  - NOTA:** A lista **Opções do caso** somente será ativada se o caso de suporte que você selecionou tiver sido aberto pelo SupportAssist Enterprise.
  - NOTA:** A opção **Retomar atividade** só é ativada se você tiver solicitado anteriormente a suspensão de notificações relacionadas ao caso de suporte selecionado.
4. Na lista **Opções do caso**, selecione **Retomar atividade**.  
A janela **Retomar atividade** é exibida.
5. (Opcional) Digite o motivo da solicitação de retomada das atividades para o caso de suporte.
6. Clique em **OK**.  
A mensagem **Atualizar caso** é exibida. Após o caso ser atualizado com sucesso, a mensagem **Status do caso** é exibida.
7. Clique em **OK**.  
O caso de suporte exibe o status apropriado.
  - NOTA:** Se o SupportAssist Enterprise não puder processar a sua solicitação, será exibida uma mensagem de erro apropriada. Nesse caso, você pode executar o teste de criação de casos para verificar a conectividade com a Dell EMC e, em seguida, tentar novamente.

# Solicitar o fechamento de um caso de suporte

## Sobre esta tarefa

Se você tiver resolvido um problema de um dispositivo, poderá solicitar o fechamento do caso de suporte ao suporte técnico.

- NOTA:** Você somente poderá solicitar que o suporte técnico encerre um caso de suporte se ele tiver sido aberto pelo SupportAssist Enterprise.
- NOTA:** Você pode solicitar que o suporte técnico encerre um caso de suporte que esteja em qualquer status, exceto **Fechado** e **Fechamento solicitado**.

## Etapas





1. Vá para **Casos** e clique em **Visualizar casos**.  
A página **Casos** é exibida.
2. No painel **Refinar por**, na lista **Tipo de fonte**, selecione **SupportAssist**.  
A lista de todos os casos que foram abertos pelo SupportAssist Enterprise é exibida.
3. Selecione o caso de suporte que deseja encerrar.
  - NOTA:** A lista **Opções do caso** somente será ativada se o caso de suporte que você selecionou tiver sido aberto pelo SupportAssist Enterprise.
4. Na lista **Opções do caso**, selecione **Solicitação para fechamento**.  
A janela **Solicitação para fechamento do caso** é exibida.
5. (Opcional) Digite o motivo da solicitação de fechamento do caso de suporte.
6. Clique em **OK**.  
A mensagem **Atualizar caso** é exibida. Após o caso ser atualizado com sucesso, a mensagem **Status do caso** é exibida.
7. Clique em **OK**.  
O caso de suporte exibe um status **Fechamento solicitado**.
  - NOTA:** Após a solicitação de fechamento de um caso de suporte, o suporte técnico poderá entrar em contato com você para obter mais informações antes de fechar o caso de suporte.
  - NOTA:** Se o SupportAssist Enterprise não puder processar a sua solicitação, será exibida uma mensagem de erro apropriada. Nesse caso, você pode executar o teste de criação de casos para verificar a conectividade com a Dell EMC e, em seguida, tentar novamente.

# Casos


A página **Casos** exibe os casos de suporte para os seus dispositivos adicionados ao SupportAssist Enterprise. Para dispositivos com um plano de serviço do ProSupport, do ProSupport Plus, do ProSupport Flex for Data Center ou do ProSupport One for Data Center, a página **Casos** exibe o status do caso, independentemente do método de criação do caso. Por padrão, os casos de suporte exibidos estão agrupados no respectivo nome do dispositivo ou endereço IP do dispositivo. A data e a hora da última atualização são exibidas no título do grupo e indicam quando as informações do caso foram recuperadas do backend pela última vez.

A tabela a seguir descreve as opções e informações do caso de suporte exibidas na página **Casos**.

**Tabela 16. Página Casos**

Nome da coluna	Descrição
Lista <b>Procurar por</b>	Pesquise casos por uma categoria específica de dados exibidos.
<b>Pesquisar termo</b>	Digite a palavra-chave da pesquisa.  <b>NOTA: Você precisa digitar um mínimo de 3 caracteres para executar a pesquisa.</b>
Lista <b>Opções do caso</b>	<p>Gerencie casos de suporte que foram abertos pelo SupportAssist Enterprise com base nos seus requisitos. A seguir estão as opções disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Suspender atividade por 24 horas</b> — solicite ao suporte técnico para suspender por 24 horas as atividades relacionadas a um caso de suporte. Depois de 24 horas, o suporte técnico automaticamente retoma as atividades relacionadas ao caso de suporte. Consulte <a href="#">Solicitar a suspensão de atividades do caso por 24 horas</a>.</li> <li>• <b>Retomar atividade</b> — solicite ao suporte técnico para retomar as atividades relacionadas a um caso de suporte. Consulte <a href="#">Solicitar a retomada de atividades de suporte</a>.  <b>NOTA: A opção Retomar atividade só é ativada se você tiver solicitado anteriormente a suspensão de atividades relacionadas a um caso de suporte.</b></li> <li>• <b>Solicitação para fechamento</b> — solicite ao suporte técnico para fechar um caso de suporte. Consulte <a href="#">Solicitar o fechamento de um caso de suporte</a>.</li> </ul> <p>A lista é ativada somente para os casos abertos pelo SupportAssist Enterprise para os seguintes dispositivos ou modelos de dispositivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidor ou hypervisor</li> <li>• iDRAC</li> <li>• Chassi</li> <li>• Rede</li> <li>• PeerStorage (PS)/EqualLogic</li> <li>• PowerVault</li> </ul>
 <b>Atualizar</b>	Atualize a lista de casos exibida.
<b>Buscando casos</b>	Um indicador de andamento que é exibido quando o SupportAssist Enterprise está verificando se há casos presentes para os seus dispositivos.
<b>TechDirect</b>	Abre a home page <b>Dell EMC TechDirect</b> em uma nova janela do navegador da Web.
Caixa de seleção	Selecione um caso de suporte para realizar ações de gerenciamento de caso.  <b>NOTA: A caixa de seleção é exibida somente para os casos que foram criados automaticamente pelo SupportAssist Enterprise.</b>
<b>Nome/Endereço IP</b>	O nome, nome do host ou endereço IP, dependendo das informações que você forneceu para o dispositivo. O nome do dispositivo é exibido como um link que você pode clicar para abrir a página <b>Dispositivos</b> .
<b>Número</b>	Identificador numérico atribuído ao caso de suporte.
<b>Status</b>	Estado atual do caso de suporte. O status de um caso de suporte pode ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enviado</b> — O SupportAssist Enterprise enviou o caso de suporte.</li> <li>• <b>Aberto</b> — O suporte técnico abriu o caso de suporte enviado.</li> <li>• <b>Em andamento</b> ou <b>Processando</b> — O suporte técnico está trabalhando no caso de suporte.</li> <li>• <b>Atribuindo</b> — O caso de suporte ainda não foi atribuído a um agente do suporte técnico.</li> <li>• <b>Adiado pelo cliente</b> — O suporte técnico adiou o caso de suporte conforme solicitação do cliente.</li> </ul>

Nome da coluna	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Reaberto</b> — O caso de suporte foi fechado e reaberto posteriormente.</li> <li>· <b>Suspenso</b> — O suporte técnico suspendeu as atividades relacionadas ao caso de suporte por 24 horas conforme sua solicitação.</li> <li>· <b>Fechamento solicitado</b> — Você solicitou que o suporte técnico fechasse o caso de suporte.</li> <li>· <b>Fechado</b> — O caso de suporte foi fechado.</li> <li>· <b>Não aplicável</b> — Um problema foi detectado pelo SupportAssist Enterprise, mas um caso de suporte não foi criado porque o dispositivo tem uma garantia expirada ou Garantia básica de hardware.</li> <li>· <b>Indisponível</b> — Não foi possível recuperar o status do caso de suporte da Dell.</li> <li>· <b>Desconhecido</b> — O SupportAssist Enterprise não conseguiu determinar o status do caso de suporte.</li> </ul>
<b>Título</b>	<p>O nome do caso de suporte, que identifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Método de geração de caso de suporte</li> <li>· Modelo do dispositivo</li> <li>· Dispositivo operando o sistema</li> <li>· ID do alerta, se disponível</li> <li>· Descrição do alerta, se disponível</li> <li>· Status da garantia</li> <li>· Descrição da resolução</li> </ul>
<b>Data de abertura</b>	A data e hora em que o caso de suporte foi aberto.
<b>Contrato de serviço</b>	<p>O nível do contrato de serviço da Dell EMC no qual o dispositivo está coberto. A coluna <b>Contrato de serviço</b> pode ser exibida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Desconhecido</b> — O SupportAssist Enterprise não pode determinar o contrato de serviço.</li> <li>· <b>Etiqueta de serviço inválida</b> — A etiqueta de serviço do dispositivo é inválida.</li> <li>· <b>Nenhum contrato de serviço</b> — Este dispositivo não é coberto por um contrato de serviço da Dell EMC.</li> <li>· <b>Contrato de serviço expirado</b> — O contrato de serviço do dispositivo expirou.</li> <li>· <b>Suporte básico</b> — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço básico para hardware da Dell EMC.</li> <li>· <b>ProSupport</b> — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço ProSupport da Dell EMC.</li> <li>· <b>ProSupport Plus</b> — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço ProSupport Plus da Dell EMC.</li> <li>· <b>ProSupport Flex for Data Center</b> — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço do ProSupport Flex for Data Center da Dell EMC.</li> <li>· <b>ProSupport One for Data Center Ou ProSupport Flex for Data Center</b> — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço do ProSupport One for Data Center ou do ProSupport Flex for Data Center da Dell EMC.</li> </ul>
<b>Etiqueta de serviço/número de série</b>	Identificador alfanumérico exclusivo que permite que a Dell EMC reconheça o dispositivo.

 **NOTA:** Ao verificar a existência de casos de suporte de um dispositivo específico, os casos de suporte desse dispositivo são exibidos no topo da página Casos com uma borda azul para as linhas apropriadas. Consulte [Visualizar casos de suporte para um dispositivo específico](#).

O painel **Refinar por** permite que você refine a lista dos dispositivos exibidos. Você pode refinar a lista com base em tipo de dispositivo, status do caso, contrato de serviço ou tipo de origem.

## Como visualizar coletas

O SupportAssist Enterprise coleta informações do sistema de cada dispositivo que você adicionou e envia essas informações com segurança ao back-end. Normalmente, as informações do sistema são coletadas da seguinte maneira:

- Periodicamente — Em intervalos regulares, dependendo da data de início predefinida para a coleta especificada na página **Preferências**.
- Ao criar um caso — Quando um caso de suporte é criado para um problema que foi identificado pelo SupportAssist Enterprise.
- Manual (sob demanda) — Se solicitado pelo suporte técnico, você poderá iniciar a coleta de informações do sistema de um ou mais dispositivos a qualquer momento.

**NOTA:** Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta informações do sistema periodicamente e, durante a criação de casos, apenas quando o registro é concluído. Para obter mais informações sobre registro, consulte [Registro do SupportAssist Enterprise](#).

Você também pode usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar as informações do sistema de vários dispositivos para a Dell EMC. Para obter mais informações sobre a coleta de informações do sistema de vários dispositivos, consulte [Coletar manualmente informações do sistema de vários dispositivos](#).

Você pode fazer o upload manual de uma coleta no back-end ou o SupportAssist pode iniciar automaticamente uma coleta dos seguintes dispositivos ou modelos de dispositivos:

- Servidor ou hypervisor
- iDRAC
- Chassi
- Rede
- Armazenamento de dados:
  - PeerStorage (PS) ou EqualLogic
  - PowerVault

Para os seguintes dispositivos ou modelos de dispositivo, as coletas são enviadas diretamente para o back-end do dispositivo e os detalhes da coleta não são exibidos na página **Coletas**.

- Proteção de dados
- Todos os modelos de dispositivos Hyperconverged Infrastructure que não são de escala para Web.
- Todos os modelos de dispositivo de armazenamento de dados diferentes do Peer Storage (PS) ou do EqualLogic, do Storage Center (SC) ou do Compellent, do Fluid File System (Fluid FS) e do PowerVault.

As informações do sistema coletadas são salvas no servidor que hospeda o aplicativo que executa a tarefa de coleta. As tarefas de coleta executadas pelo SupportAssist Enterprise são salvas no servidor no qual o SupportAssist Enterprise está implementado. Você pode acessar as coletas que são executadas pelo SupportAssist Enterprise nas páginas **Dispositivos** ou **Coletas**. As informações do sistema disponíveis em uma coleta são exibidas no **Visualizador de configuração** que está disponível no SupportAssist Enterprise.

**NOTA:** No Visualizador de configuração, somente é possível visualizar as últimas cinco coletas de informações do sistema. Coletas de informações do sistema com 30 dias ou mais e coletas mais antigas que as últimas cinco coletas nos últimos 30 dias são automaticamente removidas. A tarefa de remoção de coletas é executada automaticamente todos os dias às 22h (horário do servidor onde o SupportAssist Enterprise está implementado).

**NOTA:** O Visualizador de configuração não suporta a visualização de informações do sistema coletadas a partir de dispositivos de armazenamento com Fluid File System (FluidFS).

**NOTA:** Para coletas de dispositivos que estejam executando um sistema operacional com idioma diferente do inglês, o Visualizador de configuração talvez não mostre determinados atributos.

**NOTA:** A página **Coletas** somente exibirá informações do sistema coletadas nos últimos sete dias. Para visualizar as coletas anteriores aos últimos sete dias, use o filtro de data para exibir a lista de coletas.

### Tópicos:

- [Visualizar coleta na página Dispositivos](#)

- [Visualizar coleta na página Coletas](#)
- [Visualizador de configurações](#)
- [Itens relatados em coletas periódicas de servidores](#)
- [Fazer download e visualizar coletas de vários dispositivos](#)

## Visualizar coleta na página Dispositivos

### Sobre esta tarefa

O painel de visão geral do dispositivo lista as coletas que foram executadas em um dispositivo específico. Você pode selecionar qualquer coleta que desejar visualizar na lista de coletas.

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos** > **Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo cujas coletas você deseja visualizar.  
O painel de visão geral do dispositivo é exibido.

 **NOTA:** O campo **Coletas** exibirá **Nenhuma coleta** quando não houve nenhuma coleta pelo dispositivo.

3. Na lista **Coletas**, selecione uma data e uma hora para a coleta.

O campo **Coletas** exibirá **Nenhuma coleta** se nenhuma coleta tiver sido executada pelo dispositivo.

Se o dispositivo for um servidor, o **Visualizador de configurações** será exibido em uma nova janela do navegador da Web. Para todos os outros tipos de dispositivos e coletas de vários dispositivos, você deverá salvar a coleta como um arquivo ZIP. Para visualizar a coleta obtida por download, extraia o arquivo ZIP e clique no arquivo `index.html`.

## Visualizar coleta na página Coletas

### Sobre esta tarefa

A página **Coletas** lista todas as coletas que foram executadas com sucesso. Você pode selecionar qualquer coleta que desejar visualizar na lista de coletas.

### Etapas

1. Vá para **Coletas** > **Visualizar coletas**.  
A página **Coletas** é exibida.
2. Selecione uma coleta que você deseja visualizar.  
O painel de visão geral da coleta é exibido.
3. Clique em **Exibir** (para coletas de servidor) ou em **Download** (para todos os outros tipos de dispositivos e coletas de vários dispositivos).  
Se a coleta for de um servidor, o **Visualizador de configurações** será exibido em uma nova janela do navegador da Web. Para coletas de todos os outros tipos de dispositivos e coletas de vários dispositivos, faça download e salve a coleta como um arquivo ZIP. Para visualizar a coleta obtida por download, extraia o arquivo ZIP e clique no arquivo `index.html`.

## Visualizador de configurações

O **Visualizador de configuração** permite que você visualize as informações do sistema coletadas em seus dispositivos pelo SupportAssist Enterprise. O **Visualizador de configuração** exibe informações em um formato com guias. As informações do sistema coletadas são exibidas no **Visualizador de configuração** em diversas categorias e subcategorias.

Além disso, o **Visualizador de configuração** exibe uma categoria **Resumo**. Você pode selecionar a categoria **Resumo** para visualizar o seguinte:

- As configurações da coleta de informações do sistema no SupportAssist Enterprise no momento da coleta
- Resumo dos erros que foram detectados nas informações do sistema coletadas
- Informações resumidas sobre o dispositivo

O **Visualizador de configuração** engloba o seguinte:

- Painel superior - exibe as várias categorias e subcategorias de dados de coleções em formato de menu. Você pode mover o ponteiro do mouse sobre o menu para ver as subcategorias. Você pode clicar em **Expandir todos** ou **Recolher todos** para expandir ou recolher rapidamente todas as categorias. Além disso, o painel superior mostra também a guia **Contatos** e a guia **Status da Seção**.
  - **Contatos** — exibe detalhes do caso, informações do cliente que você tenha fornecido ao registrar o SupportAssist Enterprise, detalhes de coletas e informações do aplicativo. A guia **Contatos** é a guia padrão.
  - **Status da seção** — exibe uma visão geral das informações de uma coleta no nível de seção. Essa guia exibe o status e a descrição de cada seção a coleta. O número de itens que são exibidos na guia **Status da Seção** depende da configuração do dispositivo. O **Status da Seção** exibe também a contagem e o status da coleta. Os estados de conta disponíveis são:
    - **Sucesso**
    - **Falha**
    - **Advertência**
- Painel inferior - mostra os detalhes da coleta. O painel inferior exibe também as informações disponíveis para a categoria ou subcategoria que está selecionada no painel superior. Para exibir mais detalhes da coleção, clique em uma das subcategorias. Quando você clicar em uma categoria, a categoria é expandida, permitindo que você visualize suas subcategorias. O painel inferior inclui também uma trilha de navegação, na qual você pode clicar para navegar para trás na trilha atual.

Dependendo dos tipos de dispositivos nos quais a coleta foi realizada, o visualizador de configurações de vários dispositivos exibe as guias para o tipo de dispositivo.

**NOTA:** Se você tiver desabilitado a coleta de informações de identidade nos dispositivos, as informações de identidade, como nome do host, endereço IP, e assim por diante, serão substituídas por valores tokenizados nas informações do sistema coletadas. Os valores tokenizados são representados como **TOKEN $n$**  — por exemplo, **TOKEN0**, **TOKEN1** ou **TOKEN2**.

**NOTA:** Para obter uma lista de itens que podem ser relatados nas coletas de um servidor, consulte [Itens relatados em coletas periódicas de servidores](#).

**NOTA:** O Visualizador de configuração não suporta a visualização de informações do sistema coletadas a partir de dispositivos de armazenamento com Fluid File System (FluidFS).

## Tipos de registros

Você pode usar o visualizador de configurações para acessar dois tipos de logs das informações do sistema que são coletados pelo SupportAssist Enterprise:

**Logs estruturados** Contêm logs do aplicativo, logs de gerenciamento de servidor embutido (ESM), smart logs e logs de eventos. Quando você clica na categoria **Structured Logs** (Logs estruturados), o visualizador de configuração exibe a lista de logs estruturados disponíveis. Você pode clicar em qualquer um dos logs estruturados listados para ver os detalhes do log em uma nova janela do navegador da web.

**Logs não estruturados** Contêm um instantâneo dos arquivos do sistema, como logs do Remote Access Controller (RAC) e outros logs. Quando você clica na categoria **Unstructured Logs** (Logs não estruturados), o visualizador de configuração exibe a lista de logs não estruturados disponíveis.

**NOTA:** Logs não estruturados não podem ser visualizados no visualizador de configuração. Você só pode salvar os logs não estruturados e visualizar os detalhes do log usando um aplicativo adequado.

## Itens relatados em coletas periódicas de servidores

Os itens relatados nas informações do sistema coletadas nos servidores variam, dependendo do seguinte:

- **Tipo de dispositivo** usado para adicionar o dispositivo ao SupportAssist Enterprise
- Tipo de coleta (manual, periódica, ou caso de suporte)

A tabela a seguir fornece um resumo dos itens relatados nas informações do sistema coletadas para uma coleta periódica dos servidores.

**NOTA:** As informações do sistema em uma coleta realizada devido à criação de casos de suporte e em uma coleta iniciada manualmente são mais detalhadas do que as informações do sistema coletadas em uma coleta periódica. Para obter a

lista completa de itens que são coletados pelo SupportAssist Enterprise, consulte o documento *Itens reportáveis do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em .

**i** **NOTA:** As informações do sistema extraídas de coletas periódicas permitem que a Dell EMC forneça a você um insight da configuração do ambiente mantido pela sua empresa com recomendações proativas de firmware e outros relatórios.

**Tabela 17. Itens relatados em coletas periódicas de servidores**

Itens relatados	Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor		Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo iDRAC
	O OMSA está instalado no dispositivo	O OMSA não está instalado no dispositivo	
Memória	✓	✗	✓
Matriz de memória	✓	✗	✓
Memory Operating Mode	✓	✗	✗
Redundância de memória	✓	✗	✗
Slot	✓	✗	✓
Controlador	✓	✗	✓
Conector	✓	✗	✗
Extensora para SSD PCIe	✓	✗	✓
Gabinete	✓	✗	✓
Disco de matriz	✓	✗	✓
Sensor de violação	✓	✗	✓
Log de hardware	✓	✗	✓
Chassi principal	✓	✗	✓
Informações adicionais	✓	✗	✓
Informações do gabinete modular	✓	✗	✓
Firmware	✓	✗	✓
Processador	✓	✗	✓
Ventilador	✓	✗	✓
Redundância do ventilador	✓	✗	✓
Temperatura	✓	✗	✓
Tensão	✓	✗	✓

Itens relatados	Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor		Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo iDRAC
	O OMSA está instalado no dispositivo	O OMSA não está instalado no dispositivo	
Fonte de alimentação	✓	✗	✓
Redundância da fonte de alimentação	✓	✗	✓
Rede	✓	✗	✓
Endereço IPv4	✓	✗	✗
Endereço IPv6	✓	✗	✗
Interface da equipe de rede	✓	✗	✗
Membro da interface	✓	✗	✗
Dispositivo de acesso remoto	✓	✗	✓
Informações da DRAC	✓	✗	✗
Configuração Serial Over LAN	✓	✗	✓
Detalhes do IPv6	✓	✗	✗
Configurações de Usuário	✓	✗	✓
Informações para o usuário	✓	✗	✓
Privilegio de usuário do iDRAC	✓	✗	✓
Privilegio de usuário do DRAC	✓	✗	✗
Configuração da porta serial	✓	✗	✓
Configuração da NIC	✓	✗	✓
Detalhes do Componente	✓	✗	✓
Log do controlador TTY	✓	✗	✓
Sistema operacional	✓	✓	✗

**NOTA:** Em uma coleta de um iDRAC, o Log do controlador TTY está disponível apenas se a versão do firmware iDRAC 2.00.00.00 ou posterior estiver instalada no servidor.

# Fazer download e visualizar coletas de vários dispositivos

## Sobre esta tarefa

Visualize as informações do sistema disponíveis nas coletas de vários dispositivos que você realizou. Para visualizar uma coleta de vários dispositivos, você precisa fazer o download da coleta de vários dispositivos e abrir a coleta usando um navegador da Web.

## Etapas

1. Vá para **Coletas > Visualizar coletas**.  
A página **Coletas** é exibida.
2. Selecione uma coleta de vários dispositivos que você deseja visualizar.  
O painel de visão geral da coleta é exibido.
3. Clique em **Fazer download** e salve o arquivo da coleta.
4. Extraia os arquivos e abra o arquivo `index.html`.  
O visualizador de configuração de vários dispositivos é aberto em uma nova janela do navegador da Web. Você pode visualizar as informações do sistema coletadas de cada dispositivo acessando o menu do tipo de dispositivo.

## Como ajustar as configurações de coleta

O SupportAssist Enterprise coleta automaticamente as informações do sistema de todos os dispositivos em intervalos regulares. O SupportAssist Enterprise também coleta informações do sistema automaticamente a partir de um dispositivo quando um caso de suporte for criado para um problema com o dispositivo. Dependendo da sua preferência, você pode ajustar o seguinte:

- Coleta automática de informações do sistema de dispositivos quando um caso de suporte é criado ou atualizado. Consulte [Ativar ou desativar coleta automática de informações do sistema na criação de caso de suporte](#).
- Coleta regular de informações do sistema Consulte [Ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema](#).
- Coleta de informações de identidade. Consulte [Ativar ou desativar coleta de informações de identidade](#).
- Coleta de informações de software e do log do sistema Consulte [Ativar ou desativar a coleta de informações do sistema](#).
- Upload automático de coletas. Consulte [Ativar ou desativar o upload automático de coletas](#).

### Tópicos:

- [Pré-requisitos para coleta de informações do sistema](#)
- [Ativar ou desativar coleta automática de informações do sistema na criação de caso de suporte](#)
- [Ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema](#)
- [Ativar ou desativar coleta de informações de identidade](#)
- [Ativar ou desativar a coleta de informações do sistema](#)
- [Ativar ou desativar o upload automático de coletas](#)

## Pré-requisitos para coleta de informações do sistema

- O sistema local precisa ter espaço suficiente no disco rígido para salvar as informações coletadas sobre o sistema.
- O sistema local e os dispositivos remotos precisam atender aos requisitos de porta de rede.
- Se você adicionou um servidor usando o sistema operacional, o endereço IP ou nome do host (monitoramento baseado no agente):
  - O servidor deve, preferencialmente, ter o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) instalado.
  - Se o servidor estiver executando um sistema operacional Linux:
    - As credenciais do dispositivo que você inseriu no SupportAssist Enterprise devem ter direitos de administrador no dispositivo.
    - Nenhum recurso (compartilhamento de rede, unidade ou imagem ISO) deve ser montado na pasta /tmp.
    - Se o OMSA estiver instalado no dispositivo, a versão mais recente do OpenSSL também deve estar instalada no dispositivo. Para mais informações sobre o OpenSSL, consulte a solução para a *vulnerabilidade de CCS injection do OpenSSL (CVE-2014-0224)* disponível no site de suporte do sistema operacional.

**NOTA:** Se o servidor que você adicionou para o monitoramento baseado no agente não tiver o OMSA instalado, a coleta periódica do dispositivo não incluirá detalhes sobre armazenamento e sobre o sistema.

- Se você adicionou usando o endereço IP do iDRAC (monitoramento sem agente), as credenciais do iDRAC que você inseriu precisam ter privilégios de administrador.
- O sistema local deve ter conectividade com a Internet para enviar as informações do sistema coletadas para o back-end.
- Para coletar informações do sistema apenas do ESX e do ESXi, certifique-se de que SFCBD e CIMOM estejam ativados.

# Ativar ou desativar coleta automática de informações do sistema na criação de caso de suporte

## Sobre esta tarefa

Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta automaticamente as informações do sistema do dispositivo quando um caso de suporte é criado e envia de forma segura as informações ao back-end. Se necessário, você pode ativar ou desativar a coleta automática de acordo com a sua preferência.

**NOTA:** Para receber todos os benefícios da oferta de suporte, relatórios e manutenção do contrato de serviço do ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center de um dispositivo, a coleta automática de informações do sistema deve estar ativada.

## Etapas

1. Vá para **Configurações > Preferências**.  
A página **Preferências** é exibida.
2. Na seção **Coletar informações sobre o estado do sistema**, marque ou desmarque a opção **Quando um novo caso de suporte for criado**.

**NOTA:** Por padrão, esta opção está selecionada.

3. Clique em **Aplicar**.

# Ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema

## Sobre esta tarefa

Por padrão, o SupportAssist Enterprise começa a coletar as informações do sistema de todos os dispositivos monitorados em intervalos regulares e os envia de ao back-end. A hora de início da coleta é às 23h de em um dia definido pelo usuário em cada mês. Se necessário, você pode ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos monitorados de acordo com a sua preferência.

## Etapas

1. Vá para **Configurações > Preferências**.  
A página **Preferências** é exibida.
2. Na seção **Coletar informações sobre o estado do sistema**, marque ou desmarque a opção **A partir do dia N de cada mês, às 23h**.
3. Clique em **Aplicar**.

# Ativar ou desativar coleta de informações de identidade

## Sobre esta tarefa

As informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise incluem informações de identidade (PII) como, por exemplo, o instantâneo de configuração completa de sistemas, hosts e dispositivos de rede que podem conter identificação de host e dados de configuração de rede. Na maioria dos casos, uma parcela ou todos esses dados é necessária para diagnosticar problemas corretamente. Se a política de segurança de sua empresa restringe o envio de dados de identidade para fora da rede da empresa, você pode desativar SupportAssist Enterprise a partir da coleta de tais dados.

As seguintes informações de identidade podem ser filtradas ao coletar informações do sistema de um dispositivo:

- Nome de host
- Endereço IP
- Máscara de sub-rede
- Gateway padrão
- Endereço MAC
- Servidor DHCP
- Servidor DNS
- Processos
- Variáveis de ambiente
- Registro
- Logs
- Dados iSCSI
- Dados de Fibre Channel — World Wide Name (WWN) do host e WWN da porta

**NOTA:** Ao desativar a coleta de informações de identificação, alguns dados sobre a rede de sua empresa (inclusive o log do sistema) não serão transmitidos para o back-end. Isso pode impedir que o suporte técnico resolva problemas que podem ocorrer nos seus dispositivos.

**NOTA:** Se seus dispositivos possuem um contrato de serviço ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center e você desativar a coleta de informações de identificação, não receberá algumas informações de relatórios sobre seus dispositivos.

**NOTA:** Se tiver desativado a coleta de informações de identidade nos dispositivos, informações de identidade como nome do host, endereço IP, e assim por diante, serão substituídas por valores tokenizados. Os valores com token são representados como TOKEN $n$  — por exemplo, TOKEN0, TOKEN1 ou TOKEN2.

### Etapas

1. Vá para **Configurações > Preferências**.  
A página **Preferências** é exibida.
2. Por padrão, a caixa de seleção **incluir informações de identificação nos dados enviados para a Dell EMC** na seção **Configurações de informações de identificação** está marcada. Dependendo de seu requisito, marque ou desmarque a caixa de seleção.
 

**NOTA:** Se você desativar a coleta de informações de identificação, as configurações para coleta de logs, dados de diagnóstico e dados de suporte serão desativadas automaticamente. Portanto, as coletas enviadas para o back-end de seus dispositivos não incluem determinadas categorias de dados.
3. Clique em **Aplicar**.

## Ativar ou desativar a coleta de informações do sistema

### Sobre esta tarefa

Por padrão, as informações do sistema coletadas e enviadas ao back-end pelo SupportAssist Enterprise incluem informações do software e logs do sistema. Se necessário, você pode configurar o SupportAssist Enterprise para excluir a coleta de informações do software e logs do sistema de todos os dispositivos.

### Etapas

1. Vá para **Configurações > Preferências**.  
A página **Preferências** é exibida.
2. Na seção **Configurações de dados de coleta**, marque ou desmarque as opções disponíveis para cada tipo de dispositivo.
 

**NOTA:** Para obter informações sobre os logs coletados pelo SupportAssist Enterprise, consulte o documento *Itens reportáveis pelo SupportAssist Enterprise 4.0 4.0.5* disponível em .
3. Clique em **Aplicar**.

# Ativar ou desativar o upload automático de coletas

## Sobre esta tarefa

Por padrão, as informações do estado do sistema são coletadas de seus dispositivos pelo SupportAssist Enterprise e enviadas para a Dell EMC. Se necessário, você pode desativar o upload automático de coletas.

 **NOTA: A configuração de upload automático não é aplicável a coletas de vários dispositivos.**

## Etapas

1. Vá para **Configurações > Preferências**.  
A página **Preferências** é exibida.
2. Na seção **Fazer upload**, marque ou desmarque a opção **Informações do estado do sistema coletadas de dispositivos para a Dell EMC**.
3. Clique em **Aplicar**.

# Como usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema

O SupportAssist Enterprise automatiza a coleta de informações do sistema dos seus dispositivos periodicamente e na criação de casos. Se requerido, você também pode iniciar manualmente a coleta e o upload das informações do sistema na Dell a qualquer momento. Você pode optar por iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo ou de vários dispositivos.

**NOTA:** Para obter informações sobre dispositivos dos quais o SupportAssist Enterprise pode coletar e enviar informações do sistema para o backend, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 4.0* em .

## Tópicos:

- [Configurar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema](#)
- [Coletar informações do sistema manualmente a partir de um dispositivo específico](#)
- [Coletar manualmente informações do sistema de vários dispositivos](#)
- [Upload da coleta](#)
- [Upload de coleta a partir de um local desconectado](#)
- [Janela Coleta de vários dispositivos](#)
- [Painel Coleta de vários dispositivos](#)

## Configurar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema

### Sobre esta tarefa

A implementação e registro do SupportAssist Enterprise permite que você use o SupportAssist para coletar e enviar informações do sistema local. Para coletar e enviar informações do sistema de dispositivos remotos, você precisa adicionar todos os dispositivos remotos no SupportAssist.

**NOTA:** As etapas a seguir serão requeridas apenas se você não tiver implementado o SupportAssist Enterprise. Se você já tiver implementado o SupportAssist, siga as instruções em [Coletar informações do sistema manualmente a partir de um dispositivo específico](#) para iniciar manualmente a coleta e o upload de informações do sistema no back-end.

### Etapas

1. Implemente o SupportAssist Enterprise.
2. Registre o SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro do SupportAssist Enterprise](#).  
O SupportAssist Enterprise agora está pronto para coletar informações do sistema do sistema local.
3. Adicione cada dispositivo remoto no SupportAssist Enterprise.
 

**NOTA:** Informações do sistema coletadas de servidores que executam o OMSA contêm mais informações de solução de problemas que podem não estar disponíveis nos dados coletados de servidores que não executam o OMSA. Portanto, é recomendável que você instale o OMSA nos servidores que adicionou ao SupportAssist Enterprise.

O SupportAssist Enterprise agora está pronto para coletar informações do sistema dos dispositivos remotos.

# Coletar informações do sistema manualmente a partir de um dispositivo específico

## Pré-requisitos

Certifique-se de que você terminou de configurar o SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema](#).

## Sobre esta tarefa

Quando um caso de suporte é aberto ou atualizado para um dispositivo, o SupportAssist Enterprise coleta automaticamente e faz o upload das informações do sistema desse dispositivo no back-end. Se necessário, você pode ainda iniciar manualmente a coleta das informações do sistema de um dispositivo.

Você pode iniciar a coleta manualmente:

- Se ocorrer um problema durante a coleta automática e o upload de informações do sistema
- Se solicitado pelo suporte técnico

## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione os dispositivos dos quais você deseja coletar informações do sistema.  
O link **Iniciar coleta** é ativado.
3. Clique em **Iniciar coleta**.  
A coluna **Nome/Endereço IP** na página **Dispositivos** exibe uma barra de progresso e uma mensagem que indica o status da coleta e o upload das informações do sistema.

**i** **NOTA:** Se você deseja cancelar a coleta de informações do sistema, clique em **X** exibido ao lado da barra de progresso.

**i** **NOTA:** Até que a coleta seja concluída, a caixa de seleção usada para selecionar o dispositivo permanece desativada. Portanto, você não pode iniciar quaisquer outras tarefas no dispositivo até que a coleta seja concluída.

# Coletar manualmente informações do sistema de vários dispositivos

## Sobre esta tarefa

Criar e enviar um pacote de coletas contendo as informações coletadas do sistema de vários dispositivos.

**i** **NOTA:** As informações do sistema não são coletadas de dispositivos no grupo **Preparação**.

## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione os dispositivos dos quais você deseja coletar informações sobre o sistema.  
O link **Iniciar coleta** é desativado quando você selecionar mais de um dispositivo.
3. Na lista **Motivo da coleta**, selecione um motivo para a coleta.  
O link **Iniciar coleta** é ativado.
4. Clique em **Iniciar coleta**.  
A janela **Coleta de vários dispositivos** é exibida.
5. Opcionalmente, digite um nome para o pacote de coletas, número de caso de suporte e o endereço de e-mail do contato do suporte técnico.
6. Se quiser que o SupportAssist Enterprise faça o upload do pacote de coletas no back-end, certifique-se de que a caixa de seleção **Fazer upload de coleta** esteja marcada.

**NOTA:** Se você desmarcar a caixa de seleção **Fazer upload de coleta**, o pacote de coletas será salvo, mas o upload no back-end não será feito. É possível fazer o upload do pacote de coletas posteriormente através da página **Coletas**.

7. Clique em **OK**.

O status de andamento da coleta é exibido no painel **Coleta de vários dispositivos**. Se a coleta for concluída com êxito, a página **Coletas** exibirá os detalhes da coleta. Você também pode baixar a coleta de vários dispositivos na página **Coletas**. Para obter informações sobre como visualizar uma coleta de vários dispositivos, consulte [Fazer download e visualizar coletas de vários dispositivos](#).

**NOTA:** Você não pode iniciar qualquer outra tarefa no dispositivo até a coleta ser concluída.

## Upload da coleta

### Sobre esta tarefa

Use a opção **Upload** disponível na página **Coletas** para fazer o carregamento das coletas no back-end. Você pode optar por fazer upload de uma coleta nos seguintes casos:

- A coleta de informações do sistema foi bem-sucedida, mas o envio da coleta não foi.
- Ao iniciar uma coleta de vários dispositivos, você havia optado por não fazer upload da coleta de vários dispositivos no back-end. Essas coletas mostram um status `Never Uploaded` na página **Coletas**.
- Você deseja fazer upload de uma coleta novamente no back-end.

### Etapas

1. Vá para **Coletas > Visualizar coletas**.

A página **Coletas** é exibida.

2. Selecione uma ou mais coletas que você deseja carregar e clique em **Carregar**.

**NOTA:** Você pode fazer upload de coletas com tamanho total de até 5 GB.

A coluna **Status de upload** mostra o status do upload.

## Upload de coleta a partir de um local desconectado

### Sobre esta tarefa

Quando há conectividade com a Internet, o SupportAssist Enterprise coleta e envia automaticamente informações do sistema de seus dispositivos para o back-end. Se o servidor onde o SupportAssist Enterprise está implementado não tiver conectividade com a Internet, é possível fazer carregamento manual das coletas.

### Etapas

1. Execute uma coleta do dispositivo. Consulte [Coletar informações do sistema manualmente a partir de um dispositivo específico](#).

2. Se a coleção tiver sido feita pelo SupportAssist Enterprise:

- Para coletas de um dispositivo de armazenamento de dados, rede ou de vários dispositivos — na página **Coletas**, selecione a coleta. No painel Visão geral da coleta, clique em **Fazer download**.
- Para coletas de outros dispositivos, vá para `/var/lib/docker/volumes/saede_data/_data/reports` para acessar o arquivo .ZIP de coleta.

3. Copie e cole o arquivo de coleta `.zip` em outro sistema que tenha conectividade com a Internet.

4. Acesse <https://techdirect.dell.com/fileUpload/>

A página de **Upload de arquivo do Suporte técnico da Dell EMC** será exibida.

5. Digite a etiqueta de serviço do dispositivo.

6. Digite o nome da sua empresa, o nome do contato, o número da solicitação de serviço, o endereço de e-mail, o e-mail do contato e o endereço.

**NOTA:** Se você não tiver um número de solicitação de serviço, entre em contato com o suporte técnico para abrir uma solicitação de serviço.

7. Clique em **Selecionar arquivo** e procure para selecionar o arquivo de coleta `.zip`.

8. Clique em **Enviar**.

# Janela Coleta de vários dispositivos

A janela **Coleta de vários dispositivos** permite que você informe detalhes sobre a coleta de vários dispositivos que pretende iniciar.

A tabela a seguir descreve os itens mostrados na janela **Coleta de vários dispositivos**.

**Tabela 18. Janela Coleta de vários dispositivos**

Campo	Descrição
Nome da coleta (opcional)	O nome que você quer atribuir à coleta.
Solicitação de suporte/número de caso da Dell EMC (opcional)	O identificador de caso que você quer associar à coleta.
E-mail do técnico da Dell EMC (opcional)	O endereço de e-mail ou nome do contato de suporte técnico.
ID do projeto (opcional)	Informações de identificação do projeto.
Upload da coleta	<ul style="list-style-type: none"><li>Selecione esta opção para fazer o upload da coleta para o backend depois que ela for concluída.</li><li>Desmarque essa opção para salvar a coleta somente no sistema local.</li></ul>

## Painel Coleta de vários dispositivos

O painel **Coleta de vários dispositivos** é exibido na página **Dispositivos** enquanto a coleta de informações do sistema de vários dispositivos está em andamento.

O painel **Coleta de vários dispositivos** exibe o seguinte:

- Barra de andamento que indica o status da coleta
- Mensagem de status da coleta
- Número de coletas concluídas e o número total de coletas
- Nome atribuído à coleta

**NOTA:** Após a conclusão da coleta, o painel **Coleta de vários dispositivos** fecha automaticamente e os detalhes da coleta são exibidos na página **Coletas**.

## Extensões

As extensões permitem que você faça o inventário e adicione os dispositivos que gerencia usando um console de gerenciamento de sistemas, como o Dell OpenManage EMC Enterprise.

Um adaptador é uma extensão disponível no SupportAssist Enterprise. Ele funciona como uma interface entre o SupportAssist e um console de gerenciamento de sistemas. O adaptador permite que o SupportAssist faça o inventário e recupere alertas dos dispositivos compatíveis com suporte gerenciados por um console de gerenciamento de sistemas, em vez de adicionar cada dispositivo individualmente. Após fazer o inventário e adicionar os dispositivos, o SupportAssist pode monitorá-los quanto a problemas de hardware, bem como coletar e fazer upload das informações do sistema no back-end.

Para inventariar e adicionar dispositivos gerenciados por um console de gerenciamento de sistemas, faça o seguinte:

1. Adicione as credenciais da conta dos dispositivos que deseja adicionar pelo console de gerenciamento dos sistemas. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#).
2. Crie um ou mais perfis de credenciais, dependendo do tipo de dispositivos que você quer adicionar. Consulte [Criar perfil de credenciais](#).
3. Configure o adaptador no SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar o adaptador](#).

### Tópicos:

- [Configurar o adaptador](#)
- [Editar adaptador](#)
- [Excluir adaptador](#)
- [Sincronizar adaptador](#)
- [Adaptadores](#)

## Configurar o adaptador

### Pré-requisitos

- É necessário ter privilégios de administrador no sistema que estiver executando o OpenManage Enterprise
- Você precisa ter criado credenciais da conta e um perfil de credenciais que contenha as credenciais dos dispositivos que serão inventariados pelo adaptador. Consulte [Adicionar credenciais de contas](#) e [Criar perfil de credenciais](#).

### Sobre esta tarefa

A configuração de um adaptador permite inventariar dispositivos gerenciados por um console de gerenciamento de sistemas como o OpenManage Enterprise. Durante a configuração, o SupportAssist Enterprise configura o adaptador no sistema que está executando o SupportAssist Enterprise e, em seguida, faz o inventário dos dispositivos.

Você pode fazer o inventário e adicionar somente os seguintes dispositivos por meio do adaptador:

- iDRAC da série yx2x a yx5x de servidores PowerEdge
- Servidores que executam o Linux, ESXi, e HyperV
- Chassi
- Dispositivos Storage SC Series (anteriormente Compellent)
- Dispositivos Dell EMC Networking — OS9 e OS10


 **NOTA: O suporte para OS10 está limitado apenas aos switches PowerEdge MX7000.**

- Dispositivos de OEM
- Dispositivos de IOM
- Dispositivos PowerVault

 **NOTA: Um adaptador OpenManage Enterprise pode fazer o inventário e adicionar dispositivos de várias instâncias do OpenManage Enterprise.**


## Etapas

1. Vá para **Extensões > Gerenciar adaptadores**.  
A página **Gerenciar adaptadores** é exibida.
2. Clique em **Configurar adaptador**.  
A janela **Configurar adaptador** é exibida.
3. Na lista **Tipo de adaptador**, selecione o tipo de adaptador requerido.
4. Execute o seguinte:
  - a) Digite o hostname ou endereço IP do servidor onde o console de gerenciamento de sistemas está instalado.
  - b) Opcionalmente, digite um nome para o adaptador.  
O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se não digitar um nome, o nome do host ou o endereço IP que você digitou será usado para representar o adaptador.
  - c) Especifique um nome de usuário e senha

 **NOTA: A senha não pode exceder 50 caracteres.**
5. Na lista **Perfil de credenciais**, selecione um perfil que contenha as credenciais da conta dos tipos de dispositivos que serão inventariados pelo adaptador.
6. Na lista **Como atualizar inventário de dispositivos**, selecione a frequência desejada para inventariar dispositivos por meio do adaptador.
7. Clique em **OK**.  
O painel de visão geral **Detalhes do adaptador** é exibido e os dispositivos gerenciados pelo OpenManage Enterprise são inventariados no SupportAssist Enterprise.

## Próximas etapas


Se o perfil de credenciais selecionado tiver as credenciais corretas para os dispositivos inventariados, os dispositivos serão adicionados ao grupo **Padrão**. Os dispositivos para os quais as credenciais não estão corretas ou não estão disponíveis são movidos para o grupo **Preparação**.

 **NOTA: Por padrão, o monitoramento está ativado para os dispositivos que são adicionados com sucesso por meio do adaptador.**

 **NOTA: Os recursos de suporte automatizados do SupportAssist Enterprise não estão disponíveis para os dispositivos que são colocados no grupo Preparação.**

Para adicionar dispositivos que são colocados no **Preparação**:

1. No painel **Refinar por**, expanda **Grupos** e selecione **Preparação**. Você também pode selecionar o adaptador em **Dispositivos adicionados** no painel **Refinar por** para exibir os dispositivos que são inventariados por um adaptador. Se necessário, use a opção **Pesquisar por** para filtrar a lista de dispositivos exibida.
2. Execute uma das seguintes etapas:
  - Selecione os dispositivos e atribua um perfil de credenciais que contenha as credenciais dos dispositivos selecionados.
  - Selecione um dispositivo e clique em **Editar** para atribuir uma conta de credencial.
3. Repita a etapa 2 até que você tenha atribuído o perfil de credenciais ou as credenciais da conta corretas a todos os dispositivos.

 **NOTA: Quando os serviços OpenManage Enterprise são suspensos e retomados, o adaptador do OpenManage Enterprise recupera apenas alertas que ocorreram nas últimas 12 horas para dispositivos que são adicionados no SupportAssist Enterprise através do adaptador OpenManage Enterprise.**

 **NOTA: Após a sincronização do adaptador OpenManage Enterprise, alguns dos iDRACs podem não ser exibidos no SupportAssist Enterprise. Isso pode ocorrer se a versão do iDRAC não puder ser recuperada do OpenManage Enterprise.**

# Editar adaptador

## Sobre esta tarefa

Você pode atualizar os detalhes a seguir de um adaptador:

- As credenciais do servidor no qual o adaptador está configurado
- Frequência do inventário
- Nome de exibição

## Etapas

1. Vá para **Extensões > Gerenciar adaptadores**.  
A página **Gerenciar adaptadores** é exibida.
2. Selecione o adaptador que você deseja editar e clique em **Editar**.  
A janela **Editar adaptador** é exibida.
3. Edite os detalhes requeridos e clique em **Atualizar**.  
Os detalhes do adaptador são atualizados.

# Excluir adaptador

## Sobre esta tarefa

A exclusão de um adaptador tem os seguintes resultados:

- Remove o adaptador da interface de usuário do SupportAssist Enterprise
- Remove os dispositivos associados ao adaptador
- Desinstala o aplicativo do adaptador do servidor onde ele foi configurado



**NOTA: O adaptador é desinstalado do servidor em que foi instalado somente depois que todos os adaptadores são excluídos no SupportAssist Enterprise.**

## Etapas

1. Vá para **Extensões > Gerenciar adaptadores**.  
A página **Gerenciar adaptadores** é exibida.
2. Selecione o adaptador que deseja excluir e clique em **Excluir**.  
Uma mensagem é exibida para confirmar se você quer excluir o adaptador.
3. Clique em **Sim**.  
O adaptador e os dispositivos adicionados ao SupportAssist Enterprise por meio do adaptador são excluídos do SupportAssist Enterprise.

# Sincronizar adaptador

## Sobre esta tarefa

O adaptador inventaria automaticamente os dispositivos a partir do console de gerenciamento do sistema, dependendo da frequência selecionada durante a configuração do adaptador. Você também pode iniciar manualmente o inventário de dispositivos a qualquer momento.

## Etapas

1. Vá para **Extensões > Gerenciar adaptadores**.  
A página **Gerenciar adaptadores** é exibida.
2. Selecione um adaptador.  
O painel de visão geral dos adaptadores é exibido.
3. Clique em **Sincronizar agora**.



# Adaptadores

O adaptador é um aplicativo que funciona como uma interface entre o SupportAssist Enterprise e os consoles de gerenciamento de sistemas.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Adaptadores**.

**Tabela 19. Adaptadores**

Campo	Descrição
 <b>Configurar adaptador</b>	Instalar um adaptador. Consulte <a href="#">Configurar o adaptador</a> .

Campo	Descrição
 <b>Editar</b>	Editar os detalhes de um adaptador. Consulte <a href="#">Editar adaptador</a> .
 <b>Excluir</b>	Excluir um adaptador. Consulte <a href="#">Excluir adaptador</a> .
<b>Nome</b>	O nome que você forneceu para o adaptador e o nome do host ou o endereço IP do servidor no qual o adaptador está configurado.
<b>Tipo</b>	Tipo de adaptador
<b>Dispositivos gerenciados</b>	O número total de dispositivos adicionados por meio do adaptador.
<b>Versão do console</b>	Versão do console de gerenciamento do sistema.
<b>Status</b>	<p>Status do adaptador. O status de um adaptador pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conectado</b> — o SupportAssist consegue se conectar ao adaptador com sucesso.</li> <li>• <b>Desconectado</b> — O SupportAssist não consegue se conectar ao adaptador.</li> <li>• <b>Sincronização inicial</b> — O inventário inicial dos dispositivos está em andamento.</li> <li>• <b>Sincronização periódica</b> — O inventário periódico automático dos dispositivos está em andamento.</li> <li>• <b>Sincronização manual</b> — o inventário dos dispositivos iniciado manualmente está em andamento.</li> <li>• <b>Conexão perdida</b> — O servidor que executa o SupportAssist não consegue se conectar ao servidor no qual o adaptador está instalado.</li> <li>• <b>Cópia em andamento</b> — O pacote do instalador do adaptador está sendo copiado no sistema.</li> <li>• <b>Instalação em andamento</b> — A instalação do adaptador está em andamento.</li> <li>• <b>Validação em andamento</b> — O SupportAssist está verificando se o adaptador atende aos pré-requisitos de instalação.</li> <li>• <b>Configuração em andamento</b> — O SupportAssist está definindo as configurações do adaptador.</li> <li>• <b>Iniciando o serviço</b> — O SupportAssist instalou o adaptador e o serviço do adaptador foi iniciado.</li> <li>• <b>Aguardando conexão</b> — O SupportAssist está aguardando o início do serviço do adaptador.</li> <li>• <b>Conexão em andamento</b> — O SupportAssist está tentando se conectar ao adaptador.</li> <li>• <b>Atribuindo perfil</b> — O perfil de credenciais está sendo aplicado aos dispositivos inventariados. O número total de dispositivos inventariados e a contagem de dispositivos aos quais o perfil é aplicado também são exibidos.</li> </ul>

## Sessões ativas


Quando um agente de suporte técnico acessa remotamente seu dispositivo para executar scripts ou transferir arquivos, as informações da sessão são exibidas no SupportAssist Enterprise durante o andamento.

### Tópicos:

- [Sessões remotas ativas](#)
- [Sessões ativas de transferência de arquivos](#)
- [Scripts remotos ativos](#)
- [ConnectHomes ativos](#)

## Sessões remotas ativas

A guia **Sessões remotas ativas** exibe informações sobre solução de problemas ou tarefas específicas do dispositivo que estão sendo executadas por um agente de suporte técnico.

Clique no  para atualizar os detalhes exibidos na página. Clique no  para selecionar as colunas que deseja visualizar.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na guia **Sessões remotas ativas**:

**Tabela 20. Sessões remotas ativas**

Coluna	Descrição
<b>Iniciado em</b>	Data e hora em que a sessão remota foi iniciada.
<b>Modelo</b>	Modelo do dispositivo.
<b>Número de série</b>	Número de série do dispositivo.
<b>IP do dispositivo</b>	Endereço IP do dispositivo.
<b>Nome do aplicativo</b>	Aplicativo remoto do dispositivo.
<b>Porta</b>	Porta pela qual o dispositivo está sendo acessado.
<b>Usuário</b>	Nome do usuário que iniciou a sessão.
<b>Duração (minutos)</b>	Duração da sessão exibida em minutos.

## Sessões ativas de transferência de arquivos

A guia **Sessões ativas de transferência de arquivos** exibe informações sobre os arquivos sendo transferidos manual ou automaticamente de um dispositivo ou pela interface de usuário do SupportAssist Enterprise para o back-end. Com a transferência dos arquivos concluída, os detalhes são exibidos na página **Auditoria > da transferência de arquivos**.

Clique no  para atualizar os detalhes exibidos na página. Clique no  para selecionar as colunas que deseja visualizar.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na guia **Sessões ativas de transferência de arquivos**:

**Tabela 21. Sessões ativas de transferência de arquivos**

Coluna	Descrição
<b>Iniciado em</b>	Data e hora em que a sessão remota foi iniciada.
<b>Modelo</b>	Modelo do dispositivo.
<b>Número de série</b>	Número de série do dispositivo.
<b>Nome do arquivo</b>	Nome do arquivo sendo transferido.

Coluna	Descrição
Tamanho do arquivo (kb)	Tamanho do arquivo sendo transferido.
Tipo de transferência	Canal pelo qual a transferência de arquivos está sendo iniciada.
Taxa de transferência (MiBs)	Taxa em que o arquivo está sendo transferido.
Tempo restante	Tempo restante para a conclusão da transferência dos arquivos.
Porcentagem concluída	Andamento da transferência de arquivo.

## Scripts remotos ativos

A guia **Scripts remotos ativos** exibe informações sobre os arquivos que estão sendo transferidos entre um dispositivo e o back-end com o uso do recurso de scripting remoto do serviço de transferência de arquivos gerenciados (MFT). Com a transferência dos arquivos concluída, os detalhes são exibidos na página **Auditoria > do script remoto**.

Clique no  para atualizar os detalhes exibidos na página. Clique no  para selecionar as colunas que deseja visualizar.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na guia **Scripts remotos ativos**:

**Tabela 22. Scripts remotos ativos**

Coluna	Descrição
Modelo	Modelo do dispositivo.
Número de série	Número de série do dispositivo.
Nome do script	Tipo do script que está sendo usado, por exemplo, PUT.
Status do script remoto	Status do script.
Hora de início	Data e hora em que o script foi iniciado.
Hora de término	Data e hora em que o script foi concluído.

## ConnectHomes ativos

A guia **ConnectHomes ativos** exibe os detalhes dos arquivos transferidos de um dispositivo para o back-end com o uso do serviço ConnectHome. A página também exibe o número total de arquivos transferidos e a duração máxima (em minutos) da transferência de um arquivo.

Com a transferência dos arquivos concluída, os detalhes são exibidos na página **Auditoria > do ConnectHome**.

Clique no  para atualizar os detalhes exibidos na página. Clique no  para selecionar as colunas que deseja visualizar.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na guia **ConnectHomes ativos**:

**Tabela 23. ConnectHomes ativos**

Coluna	Descrição
Iniciado em	Data e hora em que a transferência do arquivo foi iniciada.
Nome do arquivo	Nome do arquivo transferido.
Tamanho do arquivo (kb)	Tamanho do arquivo transferido.
Tempo decorrido (min)	Tempo de transferência do arquivo.

# Definindo configurações do SupportAssist Enterprise

A guia **Configurações** permite que você configure o seguinte:

- Coleta de informações do sistema
- Notificações por e-mail.
- Configurações de conexão com a Internet para os servidores nos quais SupportAssist Enterprise foi implementado
- Configurações de conexão com a Internet para os servidores no qual o Policy Manager está instalado
- Servidor SMTP
- Connect Home
- Informações de contato e envio
- Integração com TechDirect
- Ferramentas da VMware

## Tópicos:

- [Definir as configurações do servidor proxy](#)
- [Policy Manager](#)
- [Preferências](#)
- [Detalhes de contato](#)
- [Entrar no TechDirect pelo SupportAssist Enterprise](#)
- [Definir as configurações do servidor SMTP](#)
- [Visão geral do ConnectHome](#)
- [Ferramentas da VMware](#)

## Definir as configurações do servidor proxy

Se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado se conecta à Internet por meio de um servidor proxy, defina as configurações do proxy no SupportAssist Enterprise.

### Etapas

1. Vá para **Configurações > Configurações de proxy**.  
A página **Configurações de proxy** é exibida.

2. Selecione **Usar servidor proxy**.

**NOTA:** O SupportAssist Enterprise é compatível com Windows NT LAN Manager (NTLM), além de protocolos básicos de autenticação de proxy.

Os campos de servidor proxy serão ativados.

3. Digite o nome do host ou endereço IP e o número da porta do servidor proxy.
4. Se um nome de usuário e senha forem necessários para se conectar ao servidor proxy, selecione **Requer autenticação**.

**NOTA:** Se você não fornecer o nome de usuário e a senha, o SupportAssist Enterprise se conectará ao servidor proxy como um usuário anônimo.

Os campos de nome de usuário e senha são ativados.

5. Insira o nome de usuário e a senha.
6. Clique em **Testar**.  
O SupportAssist Enterprise verifica a conexão ao servidor proxy e exibe uma mensagem indicando o status de conectividade.
7. Clique em **Aplicar**.  
As configurações de proxy são salvas.

**NOTA:** As configurações de proxy só serão salvas se SupportAssist Enterprise puder se conectar ao servidor proxy.

# Policy Manager

O aplicativo Policy Manager permite que você defina permissões para os dispositivos:

- Proteção de dados
- Todos os modelos de dispositivos Hyperconverged Infrastructure que não são de escala para Web
- Todos os modelos de dispositivo de armazenamento de dados diferentes do Peer Storage (PS) ou do EqualLogic, do Storage Center (SC) ou do Compellent, do Fluid File System (Fluid FS) e do PowerVault.

O Policy Manager não é instalado no mesmo servidor no qual SupportAssist Enterprise foi implementado e pode ser configurado para executar as seguintes tarefas:

- Controlar o acesso remoto aos dispositivos
- Manter um log de auditoria de conexões remotas e transferências de arquivos
- Acessar as ações de administração executadas no Policy Manager


Para obter mais informações sobre as operações e a configuração do Policy Manager, consulte o *Guia de operações do Secure Remote Services Policy Manager* disponível em [https://support.emc.com/products/37716\\_EMCC-Secure-Remote-Services-Virtual-Edition/Documentation/](https://support.emc.com/products/37716_EMCC-Secure-Remote-Services-Virtual-Edition/Documentation/).

## Definir as configurações do Policy Manager

### Sobre esta tarefa

Forneça os detalhes de conexão com a Internet para permitir que o SupportAssist Enterprise se conecte ao servidor no qual o Policy Manager (gerenciador de políticas) está instalado.

### Etapas

1. Vá para **Configurações > Policy Manager**.  
A página **Policy Manager** é exibida.
2. Na seção **Conexão**, selecione **Ativar Policy Manager remoto**.
3. Digite o nome do host ou endereço IP e o número da porta.  
 **NOTA: Se a porta estiver protegida por SSL, o número da porta será 8443. Se a porta não estiver protegida por SSL, o número da porta será 8090.**
4. Se o servidor no qual o gerenciador de políticas está instalado estiver protegido por SSL, selecione **Ativar SSL**.
5. Na lista **Intensidade**, selecione a intensidade da criptografia.
6. Se o servidor em que o Policy Manager está instalado se conecta à Internet por meio de um servidor proxy, faça o seguinte:
  - a) Na seção **Servidor proxy do cliente**, selecione **Ativar servidor proxy somente para Policy Manager**.  
Os campos de detalhes de proxy são exibidos.
  - b) Digite o nome do host ou endereço IP e o número da porta.
  - c) Se o servidor proxy requer autenticação, selecione **Proxy requer autenticação**.  
Os campos de nome de usuário e senha são ativados.
  - d) Digite o nome de usuário e a senha do servidor proxy.
7. Clique em **Testar**.  
O SupportAssist Enterprise verifica a conexão ao servidor proxy e exibe uma mensagem indicando o status de conectividade.
8. Clique em **Aplicar**.  
As configurações são salvas.

 **NOTA: As configurações de proxy só serão salvas se o SupportAssist Enterprise puder se conectar ao servidor proxy.**

## Preferências

A página **Preferências** permite que você defina configurações de coleta e configurações de notificação por e-mail.

A tabela a seguir descreve informações sobre as opções exibidas no painel **Aplicativo SupportAssist Enterprise**.

Tabela 24. Painel Aplicativo SupportAssist Enterprise

Seção	Descrição
Coletar informações de estado do sistema:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selecione o dia do mês em que o SupportAssist Enterprise pode coletar automaticamente as informações do sistema de todos os dispositivos às 23h.</li> <li>Selecione <b>Quando um novo caso de suporte é criado</b> para permitir que o SupportAssist Enterprise colete automaticamente as informações do sistema quando um caso de suporte é criado.</li> </ul>
Upload	Selecione <b>Informações do estado do sistema coletadas de dispositivos para a Dell EMC</b> para permitir que o SupportAssist Enterprise faça o upload automático das coletas no back-end.
Validar	Selecione uma data para obter automaticamente informações de validação para cada tipo de dispositivo todos os meses às 23 h.
Interface API	Selecione <b>Ativar interfaces API para o SupportAssist Enterprise</b> para ativar interfaces API para o SupportAssist Enterprise.
Configurações das informações de identificação	Selecione <b>Incluir informações de identificação nos dados enviados para a Dell EMC</b> para permitir que o SupportAssist Enterprise envie informações de identificação do sistema, juntamente com outros dados, para o back-end. Se você desmarcar essa caixa de seleção, a coleta de logs e dados de diagnóstico será automaticamente desativada.
Configurações de e-mail	Selecione <b>Receber notificações por e-mail quando for aberto um novo caso de suporte</b> para receber uma notificação por e-mail quando um novo caso de suporte for aberto para um dispositivo.
Lista Idioma de preferência do e-mail	Selecione o idioma preferido para notificações por e-mail.
Notificações por e-mail.	<p>Selecione as notificações que você quer receber por e-mail:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Status de conectividade do adaptador</b></li> <li><b>Teste de conexão</b></li> <li><b>Modo de manutenção</b></li> <li><b>Status de validação do dispositivo</b></li> <li><b>Validação periódica de inventário</b></li> <li><b>Dispositivos em preparação e inativos</b></li> <li><b>Preferências de despacho automático</b></li> </ul>

A tabela a seguir fornece informações sobre as opções exibidas no painel **Dispositivo e rede**.

Tabela 25. Painel Dispositivo e rede

Campo	Descrição
Servidor/Hypervisor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selecione <b>Software</b> para coletar informações relacionadas ao software no dispositivo.</li> <li>Selecione <b>Logs do sistema</b> para coletar logs do dispositivo.</li> <li>Selecione <b>Logs SMART</b> para coletar logs smart CTL do dispositivo.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Para obter informações sobre os logs coletados pelo SupportAssist Enterprise, consulte o documento <i>Itens reportáveis do SupportAssist Enterprise versão 4.0</i> em .</p>
Armazenamento de dados: Fluid File System (FluidFS)	Selecione <b>Logs</b> para coletar logs do dispositivo.

Campo	Descrição
Armazenamento de dados: Peer Storage (PS)/EqualLogic	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selecione <b>Dados de diagnóstico (Coleta de diagnóstico)</b> para coletar informações de diagnóstico do dispositivo.</li> <li>Selecione <b>Teste de conectividade entre as matrizes (Teste de ping)</b> para coletar o resultado do teste de ping do dispositivo.</li> </ul>
Armazenamento de dados: PowerVault	Selecione <b>Dados de suporte</b> para coletar os dados de suporte do dispositivo.
Software: HIT Kit/VSM for VMware	Selecione <b>Logs avançados</b> para coletar logs do dispositivo.
Solução: Nutanix	Selecione <b>Logs</b> para coletar logs do dispositivo.
Máquina virtual	Selecione <b>Logs do sistema</b> para coletar logs do dispositivo.

## Definir as configurações de notificação por e-mail

### Sobre esta tarefa

Ative ou desative as notificações automáticas por e-mail do SupportAssist Enterprise e também selecione o idioma preferido para as notificações por e-mail.

### Etapas

- Vá para **Configurações > Preferências**.  
A página **Preferências** é exibida.
- Na seção **Configurações de e-mail**, faça o seguinte:
  - Selecione os eventos para os quais você deseja receber uma notificação por e-mail.
    - NOTA: Desativar as notificações por e-mail para casos de suporte desabilita os e-mails que são enviados enquanto uma coleta está em andamento e quando a coleta é enviada para o backend.**
  - Na lista **Idioma preferido para e-mail**, selecione um idioma no qual você deseja receber notificações por e-mail.
    - NOTA: A lista é habilitada somente ao selecionar Receber notificação por e-mail quando um novo caso de suporte é aberto.**
- Clique em **Aplicar**.

## Tipos de notificações por e-mail

A tabela a seguir fornece um resumo dos diferentes tipos de notificação por e-mail enviadas pelo SupportAssist Enterprise.

**Tabela 26. Tipos de notificações por e-mail**

Tipo de notificação por e-mail	Quando a notificação por e-mail é enviada	Origem da notificação por e-mail
E-mail de confirmação de registro e boas vindas	Registro do SupportAssist Enterprise ser concluído com êxito.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell EMC
Caso criado	Um problema de hardware é detectado e um caso de suporte é criado para o problema.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell EMC
Não foi possível criar um caso	Um problema de hardware é detectado, mas um caso de suporte não foi criado por dificuldades técnicas.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell EMC
Não foi possível coletar informações do sistema	Um caso de suporte para um dispositivo foi criado automaticamente para o dispositivo, mas o SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar informações do sistema a partir do dispositivo.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell EMC

Tipo de notificação por e-mail	Quando a notificação por e-mail é enviada	Origem da notificação por e-mail
Não foi possível enviar as informações do sistema coletadas	Um caso de suporte para um dispositivo foi criado automaticamente para o dispositivo, mas o SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas a partir do dispositivo para o back-end.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell EMC
Notificação de inatividade	O SupportAssist Enterprise não está monitorando nenhum dispositivo e nenhum dispositivo foi adicionado nos últimos 30 dias.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell EMC
Alerta de teste de conectividade	Às 23:00 de todos os dias (date e hora do servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado). <b>NOTA: A notificação de alerta do teste de conectividade só é enviada se for detectado um problema com a conectividade a recursos dependentes.</b>	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Modo de manutenção automática	Uma tempestade de alertas recebida de um dispositivo fez com que o SupportAssist Enterprise colocasse automaticamente o dispositivo no modo de manutenção.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Alerta de status do dispositivo	Às 23:00 de todos os dias (date e hora do servidor em que o SupportAssist Enterprise está implementado). Se menos de 10 dispositivos tiverem problemas, o e-mail incluirá detalhes dos problemas e as possíveis etapas de resolução. Se houver mais de 10 dispositivos com problemas, o e-mail incluirá apenas um resumo dos problemas. <b>NOTA: A notificação de alerta do dispositivo é enviada apenas se houver um problema (aviso ou status de erro) com a instalação ou configuração dos dispositivos.</b>	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Problema com o adaptador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cinco minutos após um problema de conectividade de um adaptador ser detectado.</li> <li>• Se o problema não for resolvido, outra notificação por e-mail é enviada seis horas após o envio do primeiro e-mail.</li> </ul>	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Operações normais retomadas com o adaptador	Se o problema for resolvido dentro de seis horas após ter sido detectado.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Mensagem final sobre problema não resolvido com o adaptador	Se o problema não for resolvido dentro de seis horas após ter sido detectado.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Resumo da validação de inventário	O SupportAssist Enterprise concluiu a validação do inventário de seu dispositivo para seus recursos de suporte/caso de suporte/criação de incidente e coleta de informações do sistema automatizados.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Alerta de dispositivos nos grupos <b>Preparação e Inativo</b>	O SupportAssist Enterprise detectou que as capacidades de monitoramento e criação automática de solicitações/incidentes de	Aplicativo SupportAssist Enterprise

Tipo de notificação por e-mail	Quando a notificação por e-mail é enviada	Origem da notificação por e-mail
	suporte são limitadas para alguns de seus dispositivos.	
Validação do endereço de remessa de peças	O SupportAssist Enterprise detectou um problema de hardware em um dos seus dispositivos e é necessária uma substituição de peça para resolver o problema.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Confirmação do endereço de remessa de peças	A peça de reposição está pronta para ser enviada.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Status da conta de administrador	A conta de administrador é bloqueada depois de cinco tentativas falhas. Uma notificação por e-mail também é enviada quando a conta é desbloqueada.	Servidor SMTP definido pelo cliente
Atualização disponível	Atualizações disponíveis para docker, sistema operacional ou arquivos de configuração do aplicativo.	Servidor SMTP definido pelo cliente
Status da sessão remota	Suporte técnico iniciou ou encerrou uma sessão remota em um dispositivo.	Servidor SMTP definido pelo cliente
Status do Policy Manager	O SupportAssist Enterprise não conseguiu se conectar ao servidor no qual o Policy Manager está instalado.	Servidor SMTP definido pelo cliente
Status de transferência de arquivo	O SupportAssist Enterprise não consegue enviar o arquivo para o back-end.	Servidor SMTP definido pelo cliente
Notificação do status de transferência de arquivo	O SupportAssist Enterprise teve êxito no envio do arquivo de alerta ou de coleta para o back-end.	Servidor SMTP definido pelo cliente
Status do teste das opções de failover do ConnectHome	O SupportAssist Enterprise teve êxito na transferência de um arquivo para o back-end durante o teste dos métodos de failover do Connect Home configurados na página <b>Configuração do Connect Home (saída)</b> .	Servidor SMTP definido pelo cliente
Teste de configurações do SMTP	O SupportAssist Enterprise teve êxito para se conectar ao servidor de SMTP ao testar a conectividade a partir da página <b>Configurações do SMTP</b> .	Servidor SMTP definido pelo cliente
Configurações salvas do SMTP	O SupportAssist Enterprise teve êxito ao salvar as configurações definidas na página <b>Configurações do SMTP</b> .	Servidor SMTP definido pelo cliente
Aprovação do Policy Manager	O Policy Manager está configurado para solicitar sua aprovação. Por exemplo, se você configurar o Policy Manager para solicitar sua aprovação quando um agente do suporte técnico tiver iniciado uma sessão remota em um dispositivo, um e-mail será enviado.	Servidor SMTP definido pelo cliente

## Habilitar e desabilitar as configurações da interface API

### Sobre esta tarefa

A ativação das interfaces API REST permite que você integre o SupportAssist Enterprise às ferramentas e aos aplicativos do seu data center. Para obter informações adicionais, consulte o *Guia do API REST para SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em .

**NOTA:** Você pode executar no máximo 10 operações, tais como adicionar dispositivos e coletar informações do sistema, em paralelo. Antes de consultar o status e a ID de operação, certifique-se de que haja um atraso mínimo de cinco segundos.

### Etapas

1. Vá para **Configurações > Preferências**.  
A página **Preferências** é exibida.
2. Na seção **Interface API**, dependendo dos seus requisitos, marque ou desmarque a opção **Ativar interfaces API para o SupportAssist**.
3. Clique em **Aplicar**.

## Detalhes de contato

A página **Detalhes de contato** permite que visualizar e editar informações de contato primário e secundário. Você também pode ativar ou desativar envios automáticos de peças de substituição.

Para configurar seus detalhes de contato, consulte [Configurar informações de contato](#).

Para configurar as preferências de despacho de peças, consulte [Configurar preferências de despacho automático de peças](#).

## Configurar informações de contato

Depois de registrar o SupportAssist Enterprise, digite ou atualize suas informações de contato principal e secundário. Se o contato principal não estiver disponível, a Dell EMC irá entrar em contato com a sua empresa por meio do contato secundário. Se ambos os contatos principal e secundário estiverem configurados com endereços de e-mail válidos, ambos receberão e-mails do SupportAssist Enterprise.

### Etapas

1. Vá para **Configurações** **Detalhes de contato**.
2. No painel esquerdo, faça o seguinte:
  - a) Selecione o tipo de contato.
  - b) Digite o nome, sobrenome, número de telefone, número de telefone alternativo e endereço de e-mail.
  - c) Selecione o método preferencial, as horas para contato e o fuso horário.
3. Clique em **Aplicar**.

## Configurar preferências de despacho automático de peças

### Sobre esta tarefa

Digitar preferências de despacho e informações de envio permite que a Dell EMC despache uma peça de substituição para o seu servidor. Se você digitar suas preferências e informações de envio durante o registro, as informações são exibidas automaticamente na página **Detalhes de contato**. Você pode editar as informações, se requerido.

**NOTA:** O despacho de peças só está disponível para servidores com um direito de serviço ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport One ou ProSupport Flex.

**NOTA:** Se um dispositivo for movido para um local diferente, certifique-se de que as preferências de envio e as informações de envio sejam atualizadas.

Por padrão, a Dell EMC envia automaticamente as peças de substituição. No entanto, se não quiser receber as peças de substituição automaticamente, desmarque a caixa de seleção **Quero que as peças de substituição sejam enviadas automaticamente**.

### Etapas

1. Vá para **Configurações** **Detalhes de contato**.
2. No painel direito da seção **Contato principal de envio**, faça o seguinte:
  - a) Digite o nome, o sobrenome, o número de telefone, o endereço de e-mail e selecione o fuso horário.

**NOTA:** Para copiar os detalhes do painel esquerdo, clique no link exibido.

- b) Selecione as horas preferenciais para contato do envio e o país ou o território.
  - c) Digite os detalhes do envio.
  - d) Na seção **Notas de despacho**, digite as informações relacionadas ao despacho.
3. Na seção **Contato secundário de envio**, digite o nome, sobrenome, número de telefone e endereço de e-mail.

**NOTA:** Para copiar os detalhes do painel esquerdo, clique no link exibido.

**NOTA:** Os detalhes de contato do contato principal e secundário devem ser exclusivos.

4. Clique em **Aplicar**.

## Entrar no TechDirect pelo SupportAssist Enterprise

### Etapas

1. Vá para **Configurações > Lo-gin no TechDirect**  
A página **Integração do TechDirect** é exibida.
2. Clique em **Entrar**.  
A janela **Entrar na conta da Dell** é exibida.
3. Digite o endereço de e-mail e a senha e clique em **Entrar**.  
A senha de uso único (OTP) é exibida.  
**NOTA:** Se já tiver acessado qualquer portal da Dell EMC no navegador da Web, a senha do usuário da contada acessada é exibida. Para continuar entrando com a mesma conta, digite a OTP e clique em **Enviar**. Se você quiser usar uma conta diferente para o login, saia do portal Dell EMC e, em seguida, tente novamente.
4. Digite a OTP e clique em **Aplicar**.  
A conta do TechDirect é verificada e uma mensagem é exibida na página.

## Definir as configurações do servidor SMTP

### Sobre esta tarefa

Se a sua empresa usa um servidor SMTP (servidor de e-mail), recomenda-se que você defina as configurações do SMTP. A definição das configurações do servidor SMTP permite que o SupportAssist Enterprise envie notificações por e-mail.

**NOTA:** Transport Layer Security (TLS) versão 1.2 ou posterior deve estar ativado no servidor SMTP.

**NOTA:** A definição das configurações do servidor SMTP é opcional.

### Etapas

1. Acesse **Configurações > Configurações do SMTP**.  
A página **Configurações do SMTP** é exibida.
2. Opcionalmente, selecione **Ativar notificação de sucesso** para receber um e-mail quando um arquivo de alerta for enviado para o back-end.
3. Você também pode selecionar **Ativar notificação de conexão do dispositivo** para receber um e-mail quando um agente de suporte técnico se conectar a um dispositivo.
4. Digite o nome do host ou endereço IP e o número da porta do servidor SMTP.
5. Se o servidor SMTP precisar de autenticação para envio de e-mails, selecione **Requer autenticação**.
6. Digite o nome de usuário e a senha.
7. Para enviar e-mails de notificação de forma segura, selecione **Usar SSL**.
8. Clique em **Testar**.  
O SupportAssist Enterprise verifica a conexão com o servidor SMTP e exibe uma mensagem indicando o status de conectividade.
9. Clique em **Aplicar**.

# Visão geral do ConnectHome

Quando um alerta é gerado, o arquivo de alerta é enviado ao SupportAssist Enterprise por meio do serviço ConnectHome. O arquivo é recebido por um dos seguintes serviços de ouvinte:

- HTTPS
- FTP
- E-mail (SMTP)

O arquivo de alerta é compactado e então enviado para o back-end por um dos seguintes métodos:

- Transferência de arquivos gerenciados (MFT) — Por padrão, os arquivos de alerta são enviados para o back-end pelo método MFT.
- ESRS - se a transferência não for possível pelo método MFT, os arquivos serão enviados pelo método ESRS.
- FTPS ou e-mail — Se tanto o MFT quanto o ESRS não estiverem disponíveis, o upload dos arquivos será feito no back-end por e-mail ou FTPS. O upload dos arquivos por FTPS ou e-mail somente será feito se eles estiverem ativados no serviço ConnectHome.


Você pode configurar o seguinte para o serviço ConnectHome:

- Métodos de failover. Consulte [Configurar o método de failover do ConnectHome](#).
- Notificações por e-mail. Consulte [Configurar as notificações por e-mail do ConnectHome](#).
- Serviços de ouvinte. Consulte [Configurar serviços de ouvinte do ConnectHome](#).
- Permissões. Consulte [Definir permissões do ConnectHome](#).

## Configurar o método de failover do ConnectHome

### Sobre esta tarefa

Ative e teste os métodos de failover do ConecteHome.

 **NOTA: Por padrão, os métodos Ativar transferência de arquivos e Ativar failover de ESRS ficam ativos. Você não pode desativar esses métodos.**

### Etapas

1. Acesse **Configurações > ConnectHome**.  
A página **Configuração do ConnectHome (saída)** é exibida.
2. Clique na guia **Configuração**.
3. Selecione o método de failover.

 **NOTA: As configurações do SMTP precisam ser definidas para ativar o método de failover de e-mail.**

4. Clique em **Testar** para verificar o método de failover.
5. Clique em **Aplicar**.

## Configurar as notificações por e-mail do ConnectHome

### Sobre esta tarefa

Defina as configurações de notificação por e-mail do ConnectHome para receber um e-mail quando um arquivo de alerta for enviado para o back-end de um dispositivo compatível com REST. Você também pode optar por receber dados do alerta juntamente com o e-mail. A notificação é enviada para os seus endereços de e-mail de contato primário e secundário.

### Etapas

1. Acesse **Configurações > ConnectHome**.  
A página **Configuração do ConnectHome (saída)** é exibida.
2. Clique na guia **Configurações avançadas**.
3. Na seção **Configuração de notificação do ConnectHome**, faça o seguinte:
  - a) Na lista **Modelo de dispositivo**, selecione o modelo de dispositivo requerido.

 **NOTA: Se você selecionar Padrão, as configurações serão aplicadas a todos os modelos do dispositivo.**

- b) Selecione **Ativar notificação de sucesso** para receber um e-mail quando um arquivo de alerta for enviado para o back-end.

c) Selecione **Incluir dados do Call Home** para receber os dados do alerta como um anexo do e-mail.

4. Clique em **Aplicar**.

## Configurar serviços de ouvinte do ConnectHome

### Sobre esta tarefa

Quando um alerta é gerado, o SupportAssist Enterprise recebe os detalhes do alerta por um dos seguintes serviços de ouvinte:

- HTTPS
- FTP
- E-mail

Por padrão, todos os serviços ficam ativados. Você pode desativar esses serviços dependendo dos seus requisitos.

 **NOTA:** Antes de desativar um serviço, certifique-se de que nenhum dos seus dispositivos esteja utilizando esse serviço.

### Etapas

1. Acesse **Configurações > ConnectHome**.  
A página **Configuração do ConnectHome (saída)** é exibida.
2. Clique na guia **Configurações avançadas**.
3. Na seção **Configuração de ouvinte do ConnectHome**, desmarque o serviço que você deseja desativar.  
Uma mensagem é exibida para confirmar se você quer desativar o serviço.
4. Clique em **OK**.  
A guia **Configurações avançadas** é exibida.
5. Clique em **Aplicar**.

## Definir permissões do ConnectHome

### Sobre esta tarefa

O serviço Connect Home deve ser ativado para o envio de arquivos entre os dispositivos, o SupportAssist Enterprise e o back-end. No entanto, você pode desativar esse serviço dependendo dos seus requisitos.

### Etapas

1. Acesse **Configurações > ConnectHome**.  
A página **Configuração do ConnectHome (saída)** é exibida.
2. Clique na guia **Configurações avançadas**.
3. Na seção **Configuração de permissão do ConnectHome**, selecione **Desativar ConnectHome**.  
Uma mensagem é exibida para confirmar se você quer desativar o ConnectHome.
4. Clique em **OK**.  
A guia **Configurações avançadas** é exibida.
5. Clique em **Aplicar**.

## Ferramentas da VMware

VMware Tools (Ferramentas da VMware) é um suíte de utilitários que aprimora o desempenho do sistema operacional convidado da máquina virtual e melhora o gerenciamento da máquina virtual. Sem as VMware Tools instaladas em seu sistema operacional convidado, o desempenho do convidado não incluirá uma funcionalidade importante. A instalação das VMware Tools elimina ou melhora os seguintes problemas:


- Baixa resolução de vídeo
- Profundidade de cores inadequada
- Exibição incorreta da velocidade da rede
- Movimento restrito do mouse
- Impossibilidade de copiar e colar e arrastar e soltar arquivos
- Ausência de som

Elas também permitem capturar snapshots desativados do sistema operacional convidado e sincronizam a hora no sistema operacional convidado com a hora no host.

## Configurar as ferramentas da VMware

### Sobre esta tarefa

Ative ou desative as ferramentas da VMware na máquina virtual. Para obter informações sobre as ferramentas da VMware, consulte [Ferramentas da VMware](#).

 **NOTA: As ferramentas da VMware somente poderão ser ativadas ou desativadas se você tiver implementado o SupportAssist Enterprise em um hypervisor VMware ESXi.**

### Etapas

1. Vá para **Configurações > Ferramentas da VMware**.  
A página **Configuração das ferramentas da VMware** é exibida.
2. Selecione **Ativar** ou **Desativar**, dependendo de sua necessidade.
3. Clique em **Aplicar**.

## Visão geral de auditoria

O SupportAssist Enterprise registra e salva todos os eventos e atividades realizados usando o SupportAssist para sua referência. Os registros são classificados como auditorias de **Atividade**, **ConectHome**, **Transferência de arquivos**, **Permissão para transferência de arquivos** e **Script remoto**.

### Tópicos:

- [Atividade](#)
- [Auditoria do ConnectHome](#)
- [Auditoria da transferência de arquivos](#)
- [Auditoria da permissão para transferência de arquivos](#)
- [Auditoria do script remoto](#)

## Atividade

A página **Atividade** exibe os detalhes das chamadas API REST acionadas pelo SupportAssist Enterprise; por exemplo, autenticação de usuários, upload de arquivos, recuperação de número de série do dispositivo etc.

No painel **Refinar por**, você pode procurar os logs por um intervalo específico de datas, tipo de atividade, usuário, origem, descrição ou status. Quando você clica em um log, o painel **Detalhes adicionais** é exibido com os seguintes detalhes:

- **Marca de hora**
- **Tipo**
- **URL**
- **Método**

Clique no  para salvar os dados exibidos na página em um arquivo CSV. Clique no  para atualizar os dados exibidos na página.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Atividade**.

**Tabela 27. Atividade**

Coluna	Descrição
<b>Data</b>	Data e hora em que a atividade foi realizada.
<b>Tipo de atividade</b>	Tipo de atividade executada, por exemplo, <b>esrsauth</b> .
<b>Usuário</b>	Nome da conta de usuário usada para acionar a chamada API.
<b>Fonte</b>	Endereço IP do sistema pelo qual a atividade foi realizada.
<b>Descrição</b>	Detalhes sobre chamadas API invocadas, por exemplo, Obter detalhes do Policy Manager.
<b>Status</b>	Status da atividade.

## Auditoria do ConnectHome

Quando um alerta é gerado por um dispositivo, um arquivo de alerta é criado e enviado para o back-end por meio do serviço ConnectHome para formatar os arquivos e solicitar uma transferência para o back-end. Posteriormente, o arquivo é enviado para o back-end por meio de um dos seguintes tipos de transporte:

- Transferência de arquivos gerenciados (MFT) — Este é o canal padrão e principal para o upload dos arquivos no back-end.
- ESRS — Se não for possível enviar o arquivo por MFT, o ConnectHome fará o upload dos arquivos automaticamente no back-end por meio do canal ESRS.
- FTPS ou e-mail — Se tanto o MFT quanto o ESRS não estiverem disponíveis, o upload dos arquivos será feito no back-end por e-mail ou FTPS. O upload dos arquivos por FTPS ou e-mail somente será feito se eles estiverem ativados no serviço ConnectHome. Consulte [Configurar o método de failover do ConnectHome](#).

A página **Auditoria do ConnectHome** exibe os detalhes dos arquivos transferidos ao back-end por meio do serviço ConnectHome.

No painel **Refinar por**, você pode procurar os logs por um intervalo específico de datas, nome do arquivo, tipo de transporte, tipo de notificação ou resultado. Clique em um log para visualizar detalhes adicionais, como data, modelo e número de série.

Clique no  para salvar os dados exibidos na página em um arquivo CSV. Clique no  para atualizar os dados exibidos na página.


A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Auditoria do ConnectHome**.

**Tabela 28. Auditoria do ConnectHome**

Coluna	Descrição
<b>Data</b>	Data e hora em que o arquivo foi transferido.
<b>Nome do arquivo</b>	Nome do arquivo que foi transferido.
<b>Tipo de transporte</b>	Tipo de transporte usado para a transferência do arquivo.
<b>Tipo de notificação</b>	Indica o método de transferência do arquivo, por exemplo, principal ou failover
<b>Resultado</b>	O status da transferência do arquivo, por exemplo, <b>Sucesso</b> .
<b>Sucesso</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se o arquivo foi transferido para o back-end, <b>1</b> será exibido.</li><li>Se o arquivo não foi transferido para o back-end, <b>0</b> será exibido.</li></ul>
<b>Falha</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se o arquivo foi transferido para o back-end, <b>0</b> será exibido.</li><li>Se o arquivo não foi transferido para o back-end, <b>1</b> será exibido.</li></ul>

## Auditoria da transferência de arquivos

A página **Auditoria da transferência de arquivos** exibe os detalhes dos arquivos transferidos para o back-end usando o tipo de transporte Transferência de arquivos gerenciados (MFT).

Clique no  para atualizar os dados exibidos na página.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Auditoria da transferência de arquivos**.

**Tabela 29. Auditoria da transferência de arquivos**

Coluna	Descrição
<b>Fonte</b>	Modelo do dispositivo do qual o arquivo foi transferido.
<b>Número de série</b>	Número de série do dispositivo.
<b>Nome do arquivo</b>	Nome do arquivo transferido para o back-end
<b>Tamanho do arquivo (kb)</b>	Tamanho do arquivo transferido para o back-end
<b>Hora de início</b>	Data e hora em que a transferência do arquivo foi iniciada.
<b>Hora de término</b>	Data e hora em que a transferência do arquivo foi concluída.
<b>Taxa de transferência</b>	Taxa em que o arquivo foi transferido.
<b>Tempo restante</b>	Se a transferência do arquivo estiver em andamento, o tempo restante para a conclusão.
<b>Porcentagem concluída</b>	Andamento da transferência do arquivo em porcentagem.

## Auditoria da permissão para transferência de arquivos



Depois de adicionar um dispositivo no SupportAssist Enterprise, você pode ativar ou desativar as seguintes as permissões de transferência de arquivos no painel de visão geral do dispositivo:

- Transferência de arquivo para a Dell EMC

- Transferência da Dell EMC
- Criação de scripts remotos

As permissões para transferência de arquivos estão disponíveis somente para os seguintes tipos e modelos de dispositivos:

- Proteção de dados
- Todos os modelos de dispositivos Hyperconverged Infrastructure que não são de escala para Web.
- Todos os modelos de dispositivos de armazenamento de dados que não são o Peer Storage (PS)/EqualLogic, Storage Center (SC)/Compellent, Fluid File System (FluidFS) e PowerVault

A página **Auditoria da permissão para transferência de arquivos** exibe os detalhes sobre as alterações realizadas nessas permissões. Clique no  para salvar os dados exibidos na página em um arquivo CSV. Clique no  para atualizar os dados exibidos na página.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Auditoria da permissão para transferência de arquivos**.

**Tabela 30. Auditoria da permissão para transferência de arquivos**

Coluna	Descrição
<b>Número de série do produto</b>	Número de série do dispositivo.
<b>Família de produtos</b>	Modelo do dispositivo.
<b>Para Dell EMC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exibirá <b>VERDADEIRO</b> se a transferência de arquivos do dispositivo para o back-end estiver ativada</li> <li>• Exibirá <b>FALSO</b> se a transferência de arquivos do dispositivo para o back-end estiver desativada</li> </ul>
<b>Da Dell EMC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exibirá <b>VERDADEIRO</b> se a transferência de arquivos do back-end para o dispositivo estiver ativada</li> <li>• Exibirá <b>FALSO</b> se a transferência de arquivos do back-end para o dispositivo estiver desativada</li> </ul>
<b>Criação de scripts remotos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exibirá <b>VERDADEIRO</b> se o scripting remoto estiver ativado para o dispositivo.</li> <li>• Exibirá <b>FALSO</b> se o scripting remoto estiver desativado para o dispositivo.</li> </ul>
<b>Hora da criação</b>	Data e hora em que o dispositivo foi adicionado ao SupportAssist Enterprise.
<b>Hora da modificação</b>	Data e hora em que as permissões foram atualizadas.
<b>Nome de usuário</b>	Nome da conta de usuário usada para modificar as permissões.

## Auditoria do script remoto

A página **Auditoria do script remoto** exibe os detalhes dos arquivos transferidos aos dispositivos pelo back-end.

Clique no  para salvar os dados exibidos na página em um arquivo CSV. Clique no  para atualizar os dados exibidos na página.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Auditoria do script remoto**.

**Tabela 31. Auditoria do script remoto**

Coluna	Descrição
ID da solicitação de script	O nome ou número de identificação do script usado.
Modelo	Modelo do dispositivo.
Número de série	Número de série do dispositivo.
Nome do script	Nome do script usado para enviar os arquivos, por exemplo, PUT.
Status do script remoto	Status do script.
Hora de início	Data e hora em que o script foi iniciado.

<b>Coluna</b>	<b>Descrição</b>
Hora de término	Data e hora em que o script foi concluído.

## Logs

A página **Logs de download** fornece os logs dos seguintes serviços do SupportAssist:

- ConnectEMC
- Serviços REST
- Agente ESRS
- Apache
- Aplicativo SAE e serviços REST

Os arquivos de log incluem a data e a hora em que o arquivo de log foi gerado como o nome de arquivo. Os arquivos de log são automaticamente compactados e salvos a cada 24 horas. Clique no arquivo de log para iniciar o processo de download.

 **NOTA: A página Logs para download exibe os logs dos serviços executados nos últimos 30 dias.**

## Visão geral do modo de manutenção

A funcionalidade de modo de manutenção suspende o processamento de alertas e a capacidade de criação automática de casos do SupportAssist Enterprise, evitando, assim, a criação de casos de suporte desnecessários durante uma tempestade de alertas ou uma atividade de manutenção planejada. Se for recebida uma tempestade de alertas de um dispositivo monitorado, o SupportAssist Enterprise colocará o dispositivo automaticamente em modo de manutenção. Você também pode ativar manualmente a funcionalidade de modo de manutenção antes de uma atividade de manutenção planejada para suspender a capacidade de criação automática de casos.

A funcionalidade do modo de manutenção só é aplicável aos seguintes dispositivos ou modelos de dispositivo:

- Servidor ou hypervisor
- iDRAC
- Chassi
- Rede
- Armazenamento de dados:
  - PeerStorage (PS) ou EqualLogic
  - Storage Center (SC) / Compellent
  - Fluid File System (FluidFS)
  - PowerVault

As seções a seguir fornecem mais informações sobre a funcionalidade de modo de manutenção.


### Modo de manutenção em nível global


O modo de manutenção em nível global coloca todos os dispositivos monitorados no modo de manutenção, suspendendo o processamento de alertas e a criação automática de casos. Nesse modo, um banner **Modo de manutenção** amarelo é exibido na parte superior da página. Ative esse modo para evitar a criação de casos de suporte desnecessários durante períodos de inatividade ou atividades de manutenção de rotina. Para obter instruções sobre como ativar o modo de manutenção em nível global, consulte [Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global](#).

### Modo de manutenção no nível do dispositivo

O modo de manutenção no nível do dispositivo suspende o processamento de alertas e a criação automática de casos para um dispositivo específico. Para todos os outros dispositivos monitorados, o SupportAssist Enterprise continua a processar alertas e criar casos de suporte, se o alerta for suficiente para a criação de um caso. O modo de manutenção no nível do dispositivo é implementado da seguinte forma:

- **Modo de manutenção automático no nível do dispositivo** - por padrão, se o SupportAssist Enterprise receber 10 ou mais alertas de hardware válidos de um dispositivo específico dentro de uma hora, o SupportAssist Enterprise colocará esse dispositivo automaticamente no modo de manutenção. O dispositivo permanece no modo de manutenção por 30 minutos, para que você resolva o problema sem criar casos de suporte adicionais para o dispositivo. Uma notificação por e-mail também é enviada aos contatos

primário e secundário, e o dispositivo exibe o ícone do  na página **Dispositivos**. Depois de 30 minutos, o dispositivo é removido automaticamente do modo de manutenção, permitindo que o SupportAssist Enterprise retome o processamento normal de alertas para o dispositivo. Se necessário, você pode manter o dispositivo em modo de manutenção até resolver o problema, ativando manualmente o modo de manutenção. Você também pode remover um dispositivo do modo de manutenção automático antes do fim do período de 30 minutos. Para obter instruções sobre como ativar ou desativar o modo de manutenção em nível global, consulte [Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo](#).

- **Modo de manutenção manual no nível do dispositivo** - se você tiver planejado uma atividade de manutenção para um dispositivo e não desejar que o SupportAssist Enterprise crie casos de suporte automaticamente, poderá colocar esse dispositivo no modo de manutenção. Enquanto estiver no modo de manutenção, o dispositivo exibirá o ícone do modo de manutenção  na página **Dispositivos**. Após a conclusão da atividade de manutenção, você poderá remover o dispositivo do modo de manutenção, permitindo que o SupportAssist Enterprise volte a processar alertas do dispositivo normalmente. Para obter instruções sobre como ativar o modo de manutenção em nível de dispositivo, consulte [Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo](#).

As funcionalidades de modo de manutenção no nível global e no nível do dispositivo funcionam independentemente uma da outra. Por exemplo:

- Se um dispositivo é colocado em modo de manutenção manual, o dispositivo continua em modo de manutenção manual mesmo que o modo de manutenção no nível global seja ativado e posteriormente desativado.
- Se um dispositivo é colocado em modo de manutenção automático, o dispositivo continua em modo de manutenção automático por 30 minutos mesmo que o modo de manutenção no nível global seja ativado e posteriormente desativado.

#### Tópicos:

- [Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global](#)
- [Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo](#)

## Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global

#### Etapas

1. No cabeçalho do SupportAssist, clique em **Sobre**.  
A página **Sobre** é exibida.
2. Na seção **Modo de manutenção**, faça o seguinte:
  - Para ativar o modo de manutenção, clique em **Ativar**.
  - Se o modo de manutenção já estiver ativado, clique em **Desativar**.


Se o modo de manutenção estiver ativado, um banner **Modo de manutenção** será exibido na interface de usuário do SupportAssist Enterprise.

## Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo

Se você tiver uma atividade de manutenção planejada para um dispositivo específico e não deseja que o SupportAssist Enterprise processe alertas a partir desse dispositivo, poderá colocar esse dispositivo no modo de manutenção. Após a conclusão da atividade de manutenção, você poderá remover o dispositivo do modo de manutenção, permitindo que o SupportAssist Enterprise processe alertas a partir do dispositivo normalmente.



#### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione um dispositivo na página **Dispositivos**.  
O painel de visão geral do dispositivo é exibido.
3. Na lista **Tarefas**, em **Modo de manutenção**, selecione **Ativar** ou **Desativar**, dependendo de sua necessidade.

Se o modo de manutenção estiver ativado para um dispositivo específico, o  será exibido com o nome do dispositivo na página **Dispositivos**. Se você desativar modo de manutenção de um dispositivo, o ícone do modo de manutenção será removido do nome do dispositivo.

## Visão geral do Modo off-line

O recurso de modo off-line suspende o processamento de alertas e a capacidade de criação automática de casos do SupportAssist Enterprise, evitando, assim, a criação de casos de suporte desnecessários durante uma atividade de manutenção planejada. A funcionalidade do modo off-line só é aplicável aos seguintes dispositivos ou modelos de dispositivo:

- Proteção de dados
- Hyperconverged Infrastructure
-  **NOTA: O modo off-line não é aplicável ao modelo de escala para Web.**
- Armazenamento de dados
-  **NOTA: O modo off-line não é aplicável ao Peer Storage (PS)/EqualLogic, ao Storage Center (SC)/Compellent, ao Fluid File System (Fluid FS) e ao PowerVault.**

Você pode ativar o modo off-line de todos os dispositivos ou de um dispositivo específico.

### Tópicos:

- [Ativar ou desativar o modo off-line em nível global](#)
- [Ativar ou desativar o modo off-line no nível do dispositivo](#)

## Ativar ou desativar o modo off-line em nível global

### Etapas

1. No cabeçalho do SupportAssist Enterprise, clique em **Sobre**.  
A página **Sobre** é exibida.
2. Na seção **Detalhes da instalação**, faça o seguinte:
  - Para ativar o modo off-line, clique em **Definir off-line**.
  - Se já tiver ativado o modo off-line, clique em **Definir on-line**.

## Ativar ou desativar o modo off-line no nível do dispositivo

### Sobre esta tarefa

Se você tiver uma atividade de manutenção planejada para um dispositivo específico e não deseja que o SupportAssist Enterprise processe alertas neste dispositivo, poderá colocá-lo no modo off-line. Com a atividade de manutenção concluída, você pode definir o dispositivo on-line para processar alertas nesse dispositivo.

Ative ou desative o modo off-line para um dispositivo específico. Quando você define um dispositivo no modo off-line, o alerta gerado por ele não é processado para a criação de caso.

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione um dispositivo.  
O painel de visão geral do dispositivo é exibido.
3. Execute uma das seguintes etapas:
  - Para colocar o dispositivo no modo off-line, clique em **Definir off-line**.
  - Se o dispositivo já tiver sido colocado no modo off-line, clique em **Definir on-line**.

# Como ajustar manualmente as configurações de SNMP

O ajuste das configurações de SNMP (destino de alerta) de um dispositivo garante que o SupportAssist Enterprise receba alertas do dispositivo. O SupportAssist Enterprise pode ajustar automaticamente as configurações de SNMP dos servidores Dell EMC. Para chassis Dell EMC e dispositivos de rede, você precisa ajustar manualmente as configurações de SNMP.

## Tópicos:

- [Configurar manualmente o destino de alerta de servidor](#)
- [Configurar manualmente o destino de alertas do iDRAC usando a interface Web](#)
- [Configurar manualmente o destino de alertas de chassis usando a interface Web](#)
- [Configurar manualmente destino de alerta de dispositivo de rede](#)

## Configurar manualmente o destino de alerta de servidor

Por padrão, quando você adiciona um servidor, você pode deixar que o SupportAssist Enterprise configure automaticamente o destino de alertas do servidor. Se a configuração automática do SNMP não for bem-sucedida, você pode definir as configurações do SNMP de um dispositivo usando os seguintes métodos:

- Executar um arquivo de script — A pasta de implementação do SupportAssist Enterprise inclui arquivos de script que você pode usar para configurar o destino de alertas de um servidor.
- Definir manualmente as configurações do SNMP — Defina as configurações acessando o serviço de trap SNMP.

**NOTA:** Você pode tentar novamente a configuração automática de destino de alertas a qualquer momento usando a opção **Configurar SNMP** disponível no SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como usar a opção **Configurar o SNMP**, consulte [Definir as configurações do SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).

## Como configurar manualmente o destino de alerta de servidor que executa o Linux

Execute as etapas a seguir para configurar manualmente o destino do alerta de um servidor que executa o sistema operacional Linux:

### Etapas

1. Execute o comando `rpm -qa | grep snmp`, e certifique-se de que o pacote **net-snmp** está instalado.
2. Execute `cd /etc/snmp` para ir para o diretório snmp.
3. Abra **snmpd.conf** no editor VI (**vi snmpd.conf**).
4. Pesquise **snmpd.conf** para **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** e verifique se os valores dos campos **read**, **write** e **notif** estão definidos como **all**.
5. No final do arquivo **snmpd.conf**, imediatamente antes de **Further Information**, adicione uma entrada no seguinte formato: `Trapsink <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed> <community string>` Por exemplo, `trapsink 10.94.174.190 public`.
6. Reinicie os serviços SNMP (`service snmpd restart`).

# Configurar manualmente o destino de alerta de servidor que executa Linux usando o arquivo de script

## Pré-requisitos

- O Net-SNMP precisa estar instalado no sistema.
- Certifique-se de ter privilégios de raiz no dispositivo.

O arquivo de script é compatível apenas com dispositivos executando os seguintes sistemas operacionais:

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.7 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.8 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32 bits e 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 bits e 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 bits e 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1 (64 bits)
- CentOS 7.0
- CentOS 6.0
- Oracle Linux 7.1
- Oracle Linux 6.7

## Etapas

1. No servidor onde o SupportAssist Enterprise está implementado, navegue até a pasta <Drive where SupportAssist Enterprise is deployed>:/opt/dell/supportassist/scripts/.
2. Copie o arquivo de script (LinuxSNMPConfig.sh) localizado na pasta e cole o arquivo em um local desejado (por exemplo, \root) no dispositivo.
3. Abra a janela no terminal e faça login como usuário com privilégios de root.
4. Execute o arquivo de script no dispositivo usando a seguinte sintaxe: sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed>, por exemplo, sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10.

# Configurar manualmente o destino de alertas do iDRAC usando a interface Web

Execute as etapas a seguir para configurar manualmente o destino do alerta de um iDRAC:

## Etapas

1. Faça login na interface web do iDRAC.
2. Vá para **Visão Geral > Servidor > Alertas**.
3. Na seção **Alertas**, verifique se a opção **Ativado** está selecionada.
4. Na seção **Filtro de alertas**, verifique se as seguintes opções estão selecionadas:
  - **Integridade do sistema**
  - **Armazenamento**
  - **Configuração**
  - **Auditoria**
  - **Atualizações**
  - **Advertência**
  - **Crítico**
5. Na seção **Configuração de alertas e log do sistema remoto**, verifique se todos os campos na coluna **Trap SNMP** estão selecionadas.
6. Clique em **Configurações de SNMP e E-mail**.
7. Na seção **Lista de Destino de IP**, selecione a seção **Estado** para ativar o campo destino de alerta.  
Você pode especificar até oito endereços de destino. Para obter mais informações sobre as opções, consulte a *Ajuda on-line do iDRAC*.
8. No campo **Endereço de Destino**, digite o endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
9. Digite a string da comunidade iDRAC SNMP (public) e o número da porta de alerta SNMP (por exemplo, 162) nos campos apropriados.  
Para obter mais informações sobre as opções, consulte a *Ajuda On-line do iDRAC*.  
**NOTA:** O valor da string da comunidade valor indica a string de comunidade a ser usada em uma interrupção de alerta de SNMP (Simple Network Management Protocol) enviado do iDRAC. Certifique-se de que a string da comunidade de destino é igual à string da comunidade do iDRAC. A string padrão da comunidade é Public.
10. Clique em **Aplicar**.  
O destino de alerta é configurado.
11. No **Formato de Trap SNMP**, verifique se **SNMP v1** ou **SNMP v2** está selecionado e clique em **Aplicar**.  
iDRAC está agora configurado para encaminhar alertas ao servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.  
**NOTA:** Para obter informações sobre como configurar o destino dos alertas de um iDRAC usando outros métodos, consulte "Configurando os destinos de alertas IP no .

# Configurar manualmente o destino de alertas de chassi usando a interface Web

## Pré-requisitos

Você precisa estar registrado na interface web do CMC com privilégios de administrador.

## Etapas

1. Na árvore do sistema, vá para **Visão Geral do Chassi**, e, em seguida, clique em **Alertas > Eventos do Chassi**.  
A página **Eventos do Chassi** é exibida.
2. Na seção **Configuração de Filtros de Eventos do Chassi**, selecione **Habilitar Alertas de Eventos do Chassi** para habilitar a geração de alertas.
3. Na seção **Lista de Eventos do Chassi**, selecione a opção **Habilitar Alerta** no cabeçalho da coluna para gerar alertas para todos os eventos.
4. Na árvore do sistema, vá para **Visão Geral do Chassi** e, em seguida, clique em **Alertas > Configurações de Interceptação**.  
A página **Destinos de Alerta de Eventos do Chassi** é exibida.
5. Execute o seguinte:
  - No campo **Destino**, digite o endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
  - No campo **String de Comunidade**, digite uma string de comunidade válida à qual pertence o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.

**NOTA:** O CMC usa uma string de comunidade SNMP padrão como `public`. Para garantir maior segurança, é recomendável alterar a string de comunidade padrão e definir um valor que não esteja em branco.

- Em **Habilitado**, marque a caixa de seleção correspondente ao endereço IP do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
6. Clique em **Aplicar** para salvar as configurações.
  7. Para testar se o endereço IP de destino está recebendo as interceptações SNMP, clique em **Enviar** na coluna **Testar Interceptação de SNMP**.

Os destinos de alerta de IP são configurados.

## Configurar manualmente destino de alerta de dispositivo de rede

### Sobre esta tarefa

**NOTA:** As etapas para configurar o destino de alerta de dispositivos em rede podem variar com base no tipo e no modelo do dispositivo de rede. Para obter informações sobre como configurar o alerta de um modelo de dispositivo de rede específico, consulte a documentação do dispositivo de rede.

### Etapas

1. Faça login no dispositivo de rede usando um emulador de terminal como, por exemplo, o PuTTY.  
A janela de terminal será exibida.
2. Digite `configure` e pressione Enter.
3. Digite `snmp-server host <endereço IP do servidor em que está instalado o SupportAssist Enterprise> traps version 1`.
4. Para verificar se o destino de alerta está configurado com sucesso, digite `show running-config snmp` e pressione Enter.  
A lista de destinos de alerta que estão configurados no dispositivo é exibida.

# Como manter a funcionalidade do SupportAssist Enterprise

As alterações que ocorrem na configuração de TI da sua empresa durante um período podem necessitar de configuração ou atualizações no SupportAssist Enterprise. Para manter a capacidade do SupportAssist Enterprise durante um período para todos os seus dispositivos, pode ser necessário que você:

- Habilite o monitoramento dos dispositivos. Consulte [Ativar ou desativar o monitoramento do dispositivo](#).
- Edite as credenciais (nome de usuário e senha) de um dispositivo, caso as credenciais do dispositivo tenham sido alteradas devido à política de segurança da sua empresa ou por outros motivos. Consulte [Editar credenciais de contas](#).
- Instalar ou atualizar componentes dependentes, como o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Consulte [Instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#).
- Configurar as definições de SNMP de um dispositivo. Consulte [Definir as configurações do SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#).
- Verificar as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise, se aplicável. Consulte [Definir as configurações do servidor proxy](#).
- Atualizar as definições do servidor SMTP (servidor de e-mail) no SupportAssist Enterprise, se aplicável. Consulte [Definir as configurações do servidor SMTP](#).
- Realizar o teste de conectividade para assegurar que o SupportAssist Enterprise pode se conectar a todos os recursos de rede dependentes. Consulte [Teste de conectividade de rede](#).
- Realizar o teste de criação de caso para verificar a capacidade de criação automática de casos do SupportAssist Enterprise. Consulte [Testar a funcionalidade de criação de caso](#).
- Limpar o registro de eventos do sistema de um servidor. Consulte [Limpar log de eventos do sistema](#).
- Fazer upgrade ou atualizar o SupportAssist Enterprise. Consulte [Atualizar o SupportAssist Enterprise](#).

Você pode apagar um dispositivo, se não quiser que o SupportAssist Enterprise monitore o dispositivo ou por outros motivos. Consulte [Excluir dispositivo](#).

## Tópicos:

- [Ativar ou desativar o monitoramento do dispositivo](#)
- [Instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise](#)
- [Definir as configurações do SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#)
- [Limpar log de eventos do sistema](#)
- [Executar detecção profunda](#)

## Ativar ou desativar o monitoramento do dispositivo

### Sobre esta tarefa

Para os dispositivos que o SupportAssist Enterprise pode monitorar, você pode ativar o monitoramento durante a adição do dispositivo. Dependendo de sua necessidade, você pode também ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo a qualquer momento acessando a página **Dispositivos**. Para que o SupportAssist Enterprise crie automaticamente um caso de suporte quando ocorre um problema de hardware em um dispositivo, o monitoramento precisa estar ativado para esse dispositivo.

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo para o qual você deseja ativar ou desativar o monitoramento.  
O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página **Dispositivos**.
3. Em **Monitoramento**, selecione **Ativar** ou **Desativar**, dependendo de sua necessidade.



**NOTA:** Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore um dispositivo, além de permitir o monitoramento, as configurações do SNMP do dispositivo também devem ser definidas. Para obter instruções sobre como definir as

configurações do SNMP de um dispositivo, consulte [Definir as configurações do SNMP usando o SupportAssist Enterprise](#) e [Como ajustar manualmente as configurações de SNMP](#).

# Instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise

## Pré-requisitos

Você precisa ter acesso de leitura/gravação para a unidade do sistema do dispositivo de destino.

## Sobre esta tarefa

Para monitorar um dispositivo por meio do método baseado em agente, o agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) deve estar instalado e em execução no dispositivo. Se o OMSA não estiver instalado ou precisar de uma atualização de um dispositivo, a coluna **Status** na página **Dispositivos** exibirá uma mensagem adequada. Você pode usar a opção **Instalar/Atualizar o OMSA** para baixar e instalar automaticamente a versão recomendada do OMSA em um dispositivo.

**NOTA:** A versão recomendada pelo SupportAssist Enterprise do OMSA pode variar dependendo do servidor PowerEdge e do sistema operacional em execução no servidor. Para obter informações sobre a versão recomendada do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 4.0* em .

**NOTA:** A instalação ou atualização do OMSA usando o SupportAssist Enterprise não é suportada em servidores que estejam executando os seguintes sistemas operacionais ou hipervisores:

- Oracle Enterprise Linux
- CentOS
- Citrix XenServer
- VMware ESX ou ESXi
- Oracle Virtual Machine
- Debian 7.x
- Debian 8.x
- Ubuntu 14.x
- Ubuntu 16.x
- Ubuntu 18.x

## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o servidor no qual você deseja instalar ou atualizar o OMSA.  
O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página **Dispositivos**.
3. Na lista **Tarefas**, selecione **Instalar/Atualizar o OMSA**.

**NOTA:** Se o SupportAssist Enterprise não tiver suporte à instalação ou atualização do OMSA no servidor que você selecionou, a opção **Instalar/Atualizar o OMSA** está desativada.

A coluna **Status** da página **Dispositivos** exibe o status da instalação ou atualização do OMSA.

# Definir as configurações do SNMP usando o SupportAssist Enterprise

## Pré-requisitos

Você precisa ter acesso de leitura/gravação para a unidade do sistema do dispositivo de destino.

### Sobre esta tarefa


Definir as configurações do SNMP estabelece o destino do alerta de um dispositivo e garante que os alertas desse dispositivo sejam encaminhados para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está implementado. Se as configurações do SNMP de um dispositivo não estiverem definidas, a coluna de status na página **Dispositivos** exibirá uma mensagem apropriada. Você pode usar a opção **Configurar SNMP** para configurar automaticamente as configurações do SNMP de um dispositivo.

 **NOTA: A configuração do SNMP usando o SupportAssist Enterprise não é suportada em dispositivos que estejam executando os seguintes sistemas operacionais ou hipervisores:**

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

### Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo no qual você deseja ajustar as configurações de SNMP.

 **NOTA: Se o SupportAssist Enterprise não tiver suporte à configuração do SNMP no dispositivo que você selecionou, a opção Configurar SNMP está desativada.**

O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página **Dispositivos**.

3. Na lista **Tarefas**, selecione **Configurar SNMP**.  
A coluna **Status** na página **Dispositivos** exibe o status da configuração do SNMP.

## Limpar log de eventos do sistema

### Sobre esta tarefa

O Log de Evento do Sistema (SEL) ou log de hardware, também conhecido como o log do Gerenciamento de Sistema Incorporado (ESM), relata possíveis problemas de hardware nos servidores Dell PowerEdge. Você pode usar a opção **Limpar log de eventos do sistema** disponível no SupportAssist Enterprise para limpar o SEL nos seguintes casos:

- Uma mensagem de erro é exibida em um servidor, mesmo depois que o problema é resolvido.
- Uma mensagem de erro do SEL é exibida.

 **CAUIDADO: Limpar o SEL remove o histórico de eventos do servidor.**

### Etapas


1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o servidor no qual você deseja apagar o log de eventos do sistema.

 **NOTA: Se o OMSA não estiver instalado em um dispositivo que você adicionou no SupportAssist com o Tipo de dispositivo como Servidor, a opção Limpar log de evento do sistema será desativada.**

O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página **Dispositivos**.

3. Na lista **Tarefas**, selecione **Limpar log de evento do sistema**.

Enquanto o SEL é apagado de um dispositivo, o dispositivo exibe um status  **Limpeza de log de evento do sistema** no

SupportAssist Enterprise. Depois que o SEL é apagado com sucesso, o dispositivo exibe um status  **Log de evento do sistema apagado**.

## Executar detecção profunda

### Pré-requisitos

Um perfil de credenciais precisa ser atribuído ao dispositivo.

## Sobre esta tarefa

A detecção profunda permite que você detecte um dispositivo e seus tipos de dispositivo associados. Consulte [Detecção profunda](#).

## Etapas

1. Vá para **Dispositivos > Visualizar dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo para o qual você deseja executar a detecção profunda.  
O painel de visão geral do dispositivo é exibido.

3. Na lista **Tarefas**, selecione **Executar detecção profunda**.

A janela **Executar detecção profunda** é mostrada.



**NOTA: Se a detecção profunda não for aplicável para um dispositivo, a opção Executar detecção profunda é desabilitada.**

4. Selecione um perfil de credenciais e clique em **Avançar**.  
O dispositivo é revalidado e os dispositivos associados são detectados.

## Outras informações úteis

Este capítulo fornece informações adicionais das quais você pode precisar para usar o SupportAssist Enterprise.

### Tópicos:

- Monitoramento de problemas de hardware em servidores
- Suporte para instalar ou atualizar o OMSA automaticamente
- Suporte para definição automática das configurações do SNMP
- Detecção profunda
- Correlação de dispositivos
- Exibição Associação
- Detecção de problemas de hardware em dispositivos de armazenamento conectados
- Suporte para dispositivos de OEM
- Acessar os logs do aplicativo SupportAssist Enterprise
- Identificar a série de servidor PowerEdge
- Lidando com tempestade de eventos
- Configurar acesso sudo para o SupportAssist Enterprise em servidor que executa o Linux
- Atualizar o SupportAssist Enterprise

## Monitoramento de problemas de hardware em servidores

O SupportAssist Enterprise pode monitorar servidores da Dell EMC por meio dos seguintes métodos:

- **Monitoramento baseado no agente** — Esse método é usado para monitorar os dispositivos que são adicionados com o **Tipo de dispositivo** como **Servidor/Hypervisor**. Neste método, um agente atua como uma interface entre o dispositivo e o SupportAssist Enterprise. O agente gera um alerta (interceptações SNMP) sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo. Para monitorar um dispositivo usando o método baseado no agente, o SupportAssist Enterprise depende do agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). O agente OMSA é um aplicativo que monitora a integridade dos vários componentes do dispositivo em que ele está instalado. Sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo, o agente OMSA gera um alerta. O SupportAssist Enterprise processa o alerta para determinar se o alerta está qualificado para a criação de um caso de suporte. Para obter instruções sobre como adicionar um dispositivo para monitoramento baseado no agente, consulte [Adicionar servidor ou hypervisor](#).

**NOTA:** Sem o OMSA, o SupportAssist Enterprise não pode monitorar um dispositivo pelo método de monitoramento baseado no agente.

**NOTA:** A instalação do OMSA pode não ser possível em determinados sistemas operacionais. O SupportAssist Enterprise pode ser capaz de monitorar dispositivos que executam esses sistemas operacionais somente pelo método de monitoramento sem agente. Para obter informações sobre os requisitos do sistema operacional para monitoramento baseado no agente, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 4.0* em .

- **Monitoramento sem agente** - esse método é usado para monitorar dispositivos iDRAC. Nesse método, o iDRAC disponível no dispositivo atua como uma interface entre o dispositivo e o SupportAssist Enterprise. Sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo, o iDRAC gera um alerta. O SupportAssist Enterprise processa o alerta para determinar se o alerta está qualificado para a criação de um caso de suporte. Para obter instruções sobre como adicionar um dispositivo para monitoramento sem agente, consulte [Adicionar um iDRAC](#).

**NOTA:** O monitoramento sem agente somente é compatível com os servidores PowerEdge yx2x e posteriores (iDRAC 7 e posteriores).

**NOTA:** O iDRAC pode ser configurado para enviar alertas por meio de SNMP e IPMI. No entanto, o SupportAssist Enterprise só pode receber alertas enviados por meio de SNMP. Para garantir que o SupportAssist Enterprise receba alertas enviados a partir de um iDRAC, você precisa garantir que todas as opções de Interceptações SNMP estão selecionadas na seção Configurações de alertas e log do sistema remoto do console Web iDRAC.

## Benefícios do monitoramento baseado no agente

Embora os servidores PowerEdge yx2x e posteriores possam ser monitoradas pelo método sem agente (iDRAC), o método baseado no agente (OMSA) tem os seguintes benefícios:

- Os recursos de geração de alerta do OMSA e iDRAC não são iguais. Nos servidores PowerEdge yx3x ou posteriores, os recursos de geração de alerta do OMSA e iDRAC são quase iguais. No entanto, os alertas do chipset e software RAID estão disponíveis apenas por meio de OMSA.
- Recomendações de versão de componentes de software e sistema operacional estarão disponíveis somente se os dispositivos com um contrato de serviço ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center forem monitorados por meio do OMSA.
- O OMSA é a única opção disponível para monitoramento de servidores PowerEdge nx9x a yx1x.

## Suporte para instalar ou atualizar o OMSA automaticamente

Para monitorar um dispositivo por meio do método baseado em agente, o agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) deve estar instalado e em execução no dispositivo. O agente OMSA é um aplicativo que monitora a integridade dos vários componentes do dispositivo em que ele está instalado. Quando o OMSA está instalado e executando em um dispositivo, o agente OMSA gera um alerta sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo. O SupportAssist Enterprise processa o alerta para identificar se ele indica um problema de hardware. Para obter mais informações sobre o OMSA, vá para [Delltechcenter.com/OMSA](http://Delltechcenter.com/OMSA).

**NOTA:** A versão recomendada pelo SupportAssist Enterprise do OMSA pode variar dependendo do servidor PowerEdge e do sistema operacional em execução no servidor. Para obter informações sobre a versão recomendada do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 4.0* disponível em .

O SupportAssist Enterprise é capaz de baixar e instalar automaticamente a versão recomendada do OMSA em um dispositivo. Por padrão, quando um servidor é adicionado para o monitoramento baseado em agente, o SupportAssist Enterprise verifica se a versão recomendada do OMSA está instalada no dispositivo.

- Se o OMSA não estiver instalado no dispositivo, o SupportAssist Enterprise solicita a sua confirmação para baixar e instalar a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Com a confirmação, o SupportAssist Enterprise baixa e instala o OMSA em segundo plano. O status de instalação do OMSA é mostrado na coluna **Status** na página **Dispositivos**. Se optar por não instalar o OMSA, o status do dispositivo será exibido como **⚠ OMSA não instalado**. Para instalar o OMSA posteriormente, você pode usar a opção **Tarefas > Instalar/atualizar OMSA** no painel de visão geral do dispositivo.
- Se o OMSA já estiver instalado no dispositivo, o SupportAssist Empresarial verificará se a versão do OMSA corresponde com a versão recomendada do OMSA para o SupportAssist Enterprise. Se a versão existente do OMSA não for a versão recomendada, mas for compatível com atualização direta para a versão recomendada do OMSA, o SupportAssist Enterprise solicitará sua confirmação para baixar e atualizar o OMSA no dispositivo. O status de atualização do OMSA é mostrado na coluna **Status** na página **Dispositivos**. Se optar por não atualizar o OMSA, o status do dispositivo será exibido como **⚠ Nova versão do OMSA disponível**. Para atualizar o OMSA posteriormente, use a opção **Tarefas > Instalar/atualizar OMSA** no painel de visão geral do dispositivo.

**NOTA:** Só é possível fazer a atualização direta para o OMSA versão  $n$  a partir das duas versões anteriores ( $n-2$ ) do OMSA. Se atualização direta não for suportada, você precisará baixar e atualizar manualmente o OMSA no dispositivo. Por exemplo, se o OMSA versão 7.0 já estiver instalado no dispositivo, mas a versão recomendada do OMSA for 7.4, você precisará atualizar manualmente a partir do OMSA versão 7.0 a 7.2. Após atualizar para o OMSA versão 7.2, você pode atualizar para o OMSA versão 7.4 usando a opção **Mais Tarefas > Instalar/Atualizar OMSA** no painel de visão geral sobre o dispositivo ou baixar manualmente e atualizar para o OMSA versão 7.4.

**NOTA:** Quando você ativa ou usa o SupportAssist Enterprise para instalar ou atualizar o OMSA, os pacotes baixados do OMSA são mantidos na pasta de instalação do SupportAssist Enterprise. Se uma versão compatível do OMSA já tiver sido baixada durante uma operação anterior, o SupportAssist Enterprise não baixará o OMSA novamente. Nesse caso, o SupportAssist Enterprise só instala ou atualiza o OMSA no dispositivo usando a versão já baixada do OMSA.

**NOTA:** O tempo gasto para baixar o OMSA depende da velocidade de download da conexão com a Internet e da largura de banda da rede.

Se a versão recomendada do OMSA estiver instalada e sendo executada no dispositivo, o status é exibido como **✔ Sucesso**.

**NOTA:** A instalação automática do OMSA por meio do SupportAssist Enterprise não é suportada nos dispositivos que usam Citrix XenServer, VMware ESXi ou ESX. Para permitir que o SupportAssist Enterprise detecte problemas de hardware nesses dispositivos, você deve baixar e instalar o OMSA manualmente.

## Suporte para definição automática das configurações do SNMP

Para ativar o monitoramento de um dispositivo pelo SupportAssist Enterprise, esse dispositivo deve estar configurado para encaminhamento de alertas (interceptações de SNMP) para o servidor onde o SupportAssist Enterprise está implementado. A definição das configurações do SNMP estabelece o destino do alerta de um dispositivo e garante que os alertas desse dispositivo sejam encaminhados para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está implementado. O SupportAssist Enterprise também pode definir automaticamente as configurações do SNMP de um dispositivo, de forma que esse dispositivo encaminhe os alertas para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está implementado. Você pode permitir que o SupportAssist Enterprise defina as configurações do SNMP do dispositivo enquanto adiciona o dispositivo ou posteriormente. O status das configurações do SNMP é exibido na coluna **Status** na página **Dispositivos**. Quando o SupportAssist Enterprise define as configurações do SNMP de um dispositivo, o dispositivo exibe um

status **Configurando o SNMP**. Você pode também usar a opção **Tarefas > Configurar o SNMP** do painel de visão geral do dispositivo para definir automaticamente as configurações do SNMP de um dispositivo a qualquer momento.

**NOTA:** Quando você permite que o SupportAssist Enterprise defina automaticamente as configurações do SNMP de um dispositivo, o destino de alerta desse dispositivo é definido como o endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está implementado.

## Deteção profunda

O recurso de detecção profunda permite que você detecte e adicione outros dispositivos que são associados a um dispositivo principal. Para executar a detecção profunda, você precisa atribuir um perfil credencial para a tarefa de detecção. Você pode optar por executar a detecção profunda enquanto detecta o dispositivo principal ou depois que o dispositivo principal for detectado.

**NOTA:** A detecção profunda pode resultar no aumento da duração do processo total de detecção.

A tabela a seguir lista o dispositivo principal e seus dispositivos associados que são detectados pela detecção profunda.

**Tabela 32. Dispositivo principal e seus dispositivos associados detectados pela detecção profunda**

Dispositivo principal	Dispositivos associados detectados pela detecção profunda
Chassi	<ul style="list-style-type: none"><li>iDRAC*</li><li>Switches de rede</li></ul>
Grupo Armazenamento Série PS	<ul style="list-style-type: none"><li>Membros do Armazenamento Série PS</li><li>Armazenamento Série PS FluidFS</li></ul>
Gabinete de armazenamento Série MD	<ul style="list-style-type: none"><li>JBODs</li></ul>
Switch de gerenciamento de rede	<ul style="list-style-type: none"><li>Switches membros</li></ul>
Dispositivos convergidos em escala da web	<ul style="list-style-type: none"><li>Controlador VM</li><li>Nó (iDRAC / ESX)</li></ul>

\* Na detecção profunda de chassis, a detecção do iDRAC (servidores modulares) é suportada apenas para o iDRAC7 ou posterior.

**NOTA:** Na detecção profunda de um chassi, os dispositivos de rede associados ao chassi também são detectados. No entanto, você pode coletar informações do sistema apenas a partir dos dispositivos de rede que são suportados pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista de dispositivos de rede compatíveis, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 4.0* em .

# Correlação de dispositivos

Você pode adicionar (detectar) um servidor ao SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do sistema operacional do host e o endereço IP do iDRAC do dispositivo. Nesse caso, a página **Dispositivos** exibe duas listagens separadas para o mesmo dispositivo. O SupportAssist Enterprise recebe alertas do dispositivo por meio do sistema operacional e do iDRAC. No entanto, para fins operacionais, o SupportAssist Enterprise correlaciona o endereço IP do sistema operacional e o endereço IP do iDRAC do dispositivo e considera o dispositivo como único. A seguir são listados os comportamentos esperados quando um dispositivo está correlacionado:

- Alertas do sistema operacional e do iDRAC são correlacionados e um caso de suporte é criado para a etiqueta de serviço do dispositivo.
- Quando as informações do sistema são coletadas, a página **Dispositivos** exibe o mesmo status para as duas listagens.
- Para uma coleta de informações do sistema iniciada manualmente — as informações do sistema são reunidas por meio da listagem de dispositivos selecionada na página **Dispositivos**. Por exemplo, se a listagem de sistemas operacionais for selecionada, as informações do sistema serão coletadas por meio do sistema operacional. No entanto, se o SupportAssist Enterprise não conseguir se conectar ao dispositivo usando o endereço IP do sistema operacional, as informações do sistema serão reunidas por meio do iDRAC.
- Para coletas periódicas e na criação de caso — as informações do sistema normalmente são reunidas por meio do sistema operacional. No entanto, se o SupportAssist Enterprise não conseguir se conectar ao dispositivo usando o endereço IP do sistema operacional, as informações do sistema serão reunidas por meio do iDRAC.

## Exibição Associação

A página **Dispositivos** suporta dois tipos de exibições para a lista de dispositivos:

- Visualização padrão — exibe todos os dispositivos disponíveis como uma lista
- Visualização de associação — exibe todos os dispositivos disponíveis como grupos, com base na associação deles. Essa exibição permite exibir um dispositivo principal e seus dispositivos associados como um grupo

A tabela a seguir lista o agrupamento de dispositivos na visualização de associação.

**Tabela 33. Agrupamento de dispositivos na exibição de associação**

Dispositivo principal	Dispositivos associados
Servidor	<ul style="list-style-type: none"><li>iDRAC</li><li>vCenter</li></ul>
Chassi	<ul style="list-style-type: none"><li>iDRAC*</li><li>Switches de rede</li></ul>
Grupo Armazenamento Série PS	<ul style="list-style-type: none"><li>Membros do Armazenamento Série PS</li><li>Armazenamento Série PS FluidFS</li></ul>
Gabinete de armazenamento Série MD	JBODs
Switch de gerenciamento de rede	Switches membros
Dispositivos convergidos em escala da web	<ul style="list-style-type: none"><li>Controlador VM</li><li>iDRAC</li></ul>

\* Apenas iDRAC7 ou posterior é exibido sob o nó Chassi.

**NOTA:** O início da coleta de informações do sistema não é suportado para os seguintes dispositivos que podem ser exibidos na exibição Associação:

- JBODs**
- Membros do Armazenamento Série PS**
- Switches empilhados**
- Dispositivos que estão listados no SupportAssist Enterprise com um endereço IP 0.0.0.0**

# Detecção de problemas de hardware em dispositivos de armazenamento conectados

Além do monitoramento de servidores PowerEdge, o SupportAssist Enterprise pode também processar alertas recebidos de matrizes do Storage MD Series que podem estar conectados a um servidor. A geração de alerta de um dispositivo de armazenamento conectado ocorre através do aplicativo OpenManage Storage Services (OMSS) instalado no servidor. Quando você permite que o SupportAssist Enterprise instale automaticamente o OMSA no servidor, por padrão, o OMSS também é instalado. Se você fizer download manualmente e instalar o OMSA no servidor, certifique-se de também instalar OMSS. Caso contrário, o SupportAssist Enterprise não será capaz de detectar problemas de hardware no dispositivo de armazenamento conectado. Quando um problema de hardware é detectado em um dispositivo de armazenamento conectado, o SupportAssist Enterprise cria automaticamente um caso de suporte para o servidor associado.

## Suporte para dispositivos de OEM

Os dispositivos prontos para OEM (remarcados ou sem a marca de hardware Dell EMC), quando adicionados, são classificados com o nome remarcado e não com o nome de hardware original da Dell. Todas as funcionalidades disponíveis para os dispositivos Dell EMC padrão, como processamento de alertas, criação automática de casos (quando o nível de suporte foi validado no momento do incidente de suporte como ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou serviço ProSupport One for Data Center), estão disponíveis para dispositivos prontos para OEM. Para alguns dispositivos de OEM, o nome do modelo pode estar em branco na interface de usuário do SupportAssist Enterprise.

A criação automática de casos é compatível com o suporte técnico da Dell EMC e não está disponível para outros sistemas de gerenciamento de chamados de caso de suporte.

Assim como acontece com qualquer sistema que é modificado com soluções personalizadas, é recomendável que você verifique todos os recursos do SupportAssist Enterprise para garantir a operação correta com essas modificações.

## Acessar os logs do aplicativo SupportAssist Enterprise

### Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise salva eventos do sistema e mensagens de log nos seguintes locais:

- var logs
- Pasta dos logs de implementação: `/var/lib/docker/volumes/saede_logs/_data`

É criado um novo arquivo de log diariamente às 23:59 com base no fuso horário configurado no sistema, e o log é armazenado na pasta logs. O arquivo de log contém informações de log para o dia atual. No final de cada dia, o arquivo de log é renomeado como `aplicativo.log <formato de data aaaammdd>`. Se o arquivo de log tiver mais de dois dias, ele será compactado automaticamente. Isto permite que você identifique o arquivo de log exato armazenado para uma determinada data quando ocorrerem os alertas. Por exemplo, arquivos de log similares ao seguinte podem ser vistos:

- `application.log`
- `application.log.20171101`
- `application.log.20171102.zip`
- `application.log.20171103.zip`

Os arquivos de log são eliminados do armazenamento depois de 30 dias.

O arquivo de log contém as mensagens de log que correspondem aos seguintes valores (ou superiores) no arquivo `log4j.xml`: FATAL, ERROR, WARN, INFO, e DEBUG, com valores especiais de OFF e ALL. O arquivo `log4j.xml` está disponível em `/opt/dell/supportassist/config`. Um valor de ERRO no arquivo `log4j.xml` resulta em mensagens do log de FATAL, e ERRO, visto que FATAL é um nível mais elevado do que ERRO.

Para fazer o download dos logs na interface de usuário do SupportAssist Enterprise, faça login no SupportAssist Enterprise e vá para **Logs** > **Logs para download**. Para obter mais informações, consulte [Logs](#).

# Identificar a série de servidor PowerEdge

Os servidores PowerEdge são representados como série de servidores  $xnxx$  ou  $yxnx$ , em que:

- $x$  denota números de zero a nove
- $n$  denota a série do servidor
- $y$  denota as letras M, R e T. As letras denotam o tipo de servidor da seguinte maneira: M = Modular; R = Rack; T = Torre

A tabela a seguir fornece informações sobre as várias séries de servidores PowerEdge e suas representações de modelo:

**Tabela 34. Exemplos de servidor PowerEdge**

Série de servidores	Representação do modelo do servidor	Exemplos de modelos de servidor
9	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 Power Edge 6950
10	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105
11	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730 PowerEdge FC630 PowerEdge T320
14 <sup>o</sup>	PowerEdge yx4x	PowerEdge R740 PowerEdge T640 PowerEdge M640 PowerEdge R7415 DSS 9620
15 <sup>o</sup>	PowerEdge yx5x	

## Lidando com tempestade de eventos

O SupportAssist Enterprise lida com tempestades de eventos de forma inteligente, permitindo até nove alertas distintos de um dispositivo em um espaço de tempo de 60 minutos. No entanto, se 10 ou mais alertas distintos forem enviados de um dispositivo, o SupportAssist Enterprise colocará esse dispositivo em modo de manutenção automaticamente. O modo de manutenção evita o processamento adicional de alertas do dispositivo, permitindo que você faça as mudanças na infraestrutura sem criar casos de suporte desnecessários. Após um período de 30 minutos no modo de manutenção, o SupportAssist Enterprise remove o dispositivo desse modo automaticamente e retoma o processamento normal de alertas do dispositivo. Para obter mais informações sobre o modo de manutenção, consulte [Visão geral do modo de manutenção](#).

# Configurar acesso sudo para o SupportAssist Enterprise em servidor que executa o Linux

Em sistemas operacionais Linux, os usuários com acesso sudo podem receber privilégios administrativos para executar determinados comandos. Se você adicionou um dispositivo remoto no SupportAssist Enterprise usando as credenciais de um usuário sudo, precisa realizar as seguintes etapas para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore e colete informações do sistema do dispositivo.

## Pré-requisitos

Certifique-se de que está conectado ao dispositivo remoto como um usuário com privilégios de raiz.

## Etapas

1. Abra a janela do terminal.
2. Defina o caminho do diretório inicial para o usuário - digite `useradd user_name -d /home` e pressione Enter.
3. Abra o arquivo `/etc/sudoers`.
4. Insira um ponto de exclamação `!` na linha `requiretty`. Por exemplo, `!requiretty`.
5. Adicione uma das opções a seguir de acordo com sua preferência:
  - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` - para conceder permissão a todos os usuários no grupo raiz.
  - `user_name ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` - Para conceder permissão para apenas um usuário específico.
6. Salve o arquivo `etc/sudoers`.

## Atualizar o SupportAssist Enterprise

Quando você faz login no SupportAssist Enterprise, ele verifica se todas as atualizações estão disponíveis.

Se você tiver implementado o SupportAssist Enterprise versão 4.0 ou posterior, um banner será exibido para as seguintes atualizações:

- Atualizações do docker — Inclui correções ou atualizações para os componentes do back-end
- Atualizações do sistema operacional ou JRE — Inclui atualizações do SUSE para o sistema operacional
- Atualizações de configuração - inclui as atualizações de arquivos de políticas e de configuração do dispositivo

**NOTA:** Para atualizar para o SupportAssist Enterprise versão 4.0 ou posterior a partir do SupportAssist Enterprise versão 2.x, você precisa fazer download e implementar o SupportAssist Enterprise manualmente. Consulte [Fazendo download do SupportAssist Enterprise](#) e [Implementando o SupportAssist Enterprise](#).

As opções a seguir são exibidas no banner:

- **Fazer download agora** — Clique para fazer o download das atualizações na pasta local.
- **Atualizar agora** — Exibida depois que o download estiver concluído. Clique para instalar a atualização obtida por download.
- **NOTA:** Durante a atualização de um docker ou sistema operacional, você é desconectado do SupportAssist Enterprise. Depois que a atualização for concluída, os serviços do SupportAssist Enterprise são automaticamente reiniciados.
- **Lembrar-me mais tarde** — Clique para fechar o banner. O banner não é exibido até que você faça login no SupportAssist Enterprise novamente.
- **Saber mais** — Fornece os detalhes sobre as atualizações.