



Proactive Systems Management Portal

Guía de usuario



Versión 1.3



Septiembre 26 de 2010

Dell Inc.
300 Innovative Way, Nashua, NH 03062

Copyright © 2007-2010 Dell Inc.

Todos los derechos reservados. Impreso en los EE. UU.

En ningún momento este documento puede distribuirse a personal que no haya celebrado un contrato de confidencialidad o de no competencia con Dell Inc.

Marcas comerciales

Dell y el logotipo de Dell son marcas comerciales de Dell Inc. Microsoft es una marca comercial registrada de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países. Es posible que en este documento se utilicen otras designaciones o marcas comerciales para hacer referencia a las entidades titulares de las marcas y designaciones, o a sus productos. Dell Inc. renuncia a cualquier derecho de propiedad sobre las marcas comerciales y las designaciones que no sean las suyas. Las especificaciones están sujetas a cambios sin previo aviso.

Para obtener más información acerca de las políticas de derechos de autor de Dell, visite <http://www.dell.com/AUP>.

Contenido

Acerca de esta guía

- Destinatariosvii
- Convencionesvii
- Resumen de cambiosviii

Capítulo 1

Administración de alertas

- Administración de alertas1-1
 - Información general1-1
 - Manejo de excepciones1-2
 - Administración de alertas1-2
 - Cambio de vista1-3
 - Exportación de información de alertas1-4
 - Informe de solicitudes de casos1-4
 - Chat de asistencia1-7
 - Correo electrónico de asistencia1-8
 - Cierre de alertas1-11

Capítulo 2

Administración de usuarios

- Administración de usuarios2-1
 - Incorporación de usuarios2-1
 - Modificación de usuarios2-5
 - Eliminación de usuarios2-6
 - Eliminación de cuentas del portal PSM de Dell2-6

Capítulo 3

Administración de activos

- Administración de activos3-2
 - Visualización de detalles de activos3-3

Visualización de alertas de activos	3-4
Visualización de las políticas de supervisión de activos	3-5
Búsqueda de activos	3-7
Exportación de información de activos	3-8
Movimiento de activos	3-9
Eliminación de activos	3-10
Cambio de credenciales	3-10
Visualización del estado del descubrimiento	3-12
Modo de mantenimiento	3-12
Diagnóstico remoto	3-14
Ejecución de diagnóstico remoto	3-15
Sobre el descubrimiento del dispositivo	3-15
Al generar alertas	3-15
A pedido	3-15
Visualización del informe de diagnóstico remoto	3-16
Para todos los dispositivos de un dominio de administración	3-16
Para todos los dispositivos de un grupo	3-17
Para un solo dispositivo	3-17
Filtros del informe de diagnóstico remoto	3-18
Exportación del informe de diagnóstico remoto	3-19
Seguimiento de garantía externa a Dell	3-19
Importación de contratos de servicio	3-20
Edición de contratos de servicio	3-21
Informe del contrato de servicio	3-24
Visualización del informe de contrato de servicio	3-24
Exportación del informe de contrato de servicio	3-27

Índice

Figuras

Figura 1-1.	Alertas abiertas	1-3
Figura 1-2.	Campos de búsqueda de alertas	1-5
Figura 1-3.	Sugerencias de criterios de búsqueda de alertas	1-5
Figura 1-4.	Selección de fechas de informes de solicitudes de casos	1-6
Figura 1-5.	Datos de informes de solicitudes de casos	1-7
Figura 1-6.	Asistencia por chat de Dell	1-8
Figura 1-7.	Asistencia técnica por correo electrónico de Dell	1-9
Figura 1-8.	Formulario de asistencia técnica por correo electrónico de Dell	1-10
Figura 1-9.	Alertas cerradas	1-11
Figura 2-1.	Pantalla Administración de usuarios	2-2
Figura 2-2.	Pantalla Agregar usuario	2-2
Figura 2-3.	Página Registro/Inicio de sesión	2-4
Figura 2-4.	Pantalla Modificar usuario	2-5
Figura 2-5.	Pantalla Eliminar usuario	2-6
Figura 2-6.	Botón Eliminar cuenta	2-7
Figura 3-1.	Pantalla de activos	3-3
Figura 3-2.	Pantalla de detalles de activos	3-4
Figura 3-3.	Pantalla de alertas	3-5
Figura 3-4.	Iconos de política	3-6
Figura 3-5.	Pantalla de políticas	3-6
Figura 3-6.	Campos de búsqueda de activos	3-7
Figura 3-7.	Sugerencias de criterios de búsqueda de activos	3-7
Figura 3-8.	Cuadro de diálogo Seleccionar grupo	3-9
Figura 3-9.	Icono Eliminar dispositivos	3-10
Figura 3-10.	Icono Asignar credenciales	3-11
Figura 3-11.	Pantalla Asignar credenciales	3-11
Figura 3-12.	Botón Suspender supervisión	3-13
Figura 3-13.	Dispositivo en modo de mantenimiento	3-13
Figura 3-14.	Botón Reanudar supervisión	3-14

Figura 3-15.	Informe de diagnóstico remoto de dominio	3-17
Figura 3-16.	Selección de fechas de diagnóstico remoto	3-18
Figura 3-17.	Icono Importar contratos de servicio	3-20
Figura 3-18.	Pantalla Importar contratos de servicio	3-20
Figura 3-19.	Activo externo a Dell	3-21
Figura 3-20.	Detalles de activo externo a Dell	3-22
Figura 3-21.	Detalles de política de activo externo a Dell	3-22
Figura 3-22.	Pantalla Editar contrato de servicio	3-23
Figura 3-23.	Nueva información de contrato de servicio	3-24
Figura 3-24.	Botón Informe de contrato de servicio	3-24
Figura 3-25.	Filtros de búsqueda de informe de contrato de servicio	3-25
Figura 3-26.	Sugerencias de criterios de búsqueda de contratos de servicio	3-25
Figura 3-27.	Informe de contrato de servicio	3-26

Acerca de esta guía

La *Guía de usuario de portal Dell Proactive Systems Management* proporciona la información necesaria para aprovechar al máximo las potentes funciones de administración de sistemas Dell del portal Dell Proactive Systems Management.

Destinatarios

La *Guía de usuario de portal Dell Proactive Systems Management* está dirigida a:

- Usuarios que desean administrar las redes y sistemas de sus organizaciones

La guía parte de la siguiente premisa:

- El usuario comprende en qué consiste la administración de redes

Convenciones

**texto en
negrita**

Indica el texto que debe introducir o los pasos a seguir en un procedimiento.

Ejemplo: **Introduzca su contraseña.**

*texto en
cursiva*

Indica nuevos términos, opciones de menú, archivos y nombres de directorios y títulos de libros.

[texto en azul](#)

Indica un vínculo de hipertexto a otra sección, documento o sitio web.

texto en
courier

Indica un mensaje del software o sistema.

Las siguientes convenciones se utilizan para atraer la atención del lector:



Nota: Indica información importante que es fundamental para la configuración o ejecución correctas del sistema o de los componentes del sistema.



Precaución: Indica el riesgo de pérdida de datos, daños al equipo o fallas en el sistema.



Sugerencia: Indica consejos o sugerencias adicionales que pueden ayudar a resolver sus problemas o que describen formas alternativas de llevar a cabo tareas.

Resumen de cambios

La siguiente tabla describe los cambios realizados en este documento.

Versión	Fecha	Motivo	Detalles
Versión 1.2	04/01/10	• Conversión a estilo Dell • Nuevas funciones	• Estandarización para el criterio de Dell servicios globales. • DSET ahora admite el uso de Linux/ VMware. • La política de supervisión de caso de asistencia automática.
Versión 1.3	26/09/10	• Claridad • Nuevas funciones	• Actualización: • Pantallas y pasos de procedimientos en todos los capítulos. • Agregados: • “Exportación de información de alertas” en la página 1-4. • “Informe de solicitudes de casos” en la página 1-4. • “Eliminación de cuentas del portal PSM de Dell” en la página 2-6. • “Exportación de información de activos” en la página 3-8. • “Modo de mantenimiento” en la página 3-12. • “Seguimiento de garantía externa a Dell” en la página 3-19.

Capítulo 1

Administración de alertas

En este capítulo se describe cómo administrar alertas por medio del portal Dell Proactive Systems Management.

Contenido del capítulo	Página
• Administración de alertas	1-1
• Información general	1-1
• Manejo de excepciones	1-2
• Administración de alertas	1-2
• Cambio de vista	1-3
• Exportación de información de alertas	1-4
• Informe de solicitudes de casos	1-4
• Chat de asistencia	1-7
• Correo electrónico de asistencia	1-8
• Cierre de alertas	1-11

Administración de alertas

Información general

Cuando se genera una alerta para un dispositivo con la función de Caso de asistencia automática activada, el portal PSM de Dell determina si ya existe un caso de asistencia para ese dispositivo. De no ser así, se crea un nuevo caso de asistencia y el estado inicial de la alerta se define como *Pendiente*.

Cuando un número de caso está disponible, el estado de la alerta se establece como *Abierta*, con el número de caso junto al estado. Un mensaje de correo electrónico se envía a los contactos técnicos para el grupo donde se encuentra el sistema, que puede visualizarse en los equipos móviles.

La asistencia técnica de Dell en primer lugar intentará comunicarse mediante el método especificado en *Preferencias > Alertas* (correo electrónico o teléfono). Si el método de contacto principal es la comunicación telefónica, sólo se intentará establecer contacto durante los horarios indicados en el cronograma de notificación telefónica.



Nota: Si no especificó un número de teléfono en *Preferencias > Alertas*, la asistencia técnica de Dell se pondrá en contacto con el número de teléfono indicado al crear las credenciales de Mi cuenta de Dell.

La asistencia técnica de Dell también enviará automáticamente un mensaje de correo electrónico con cada notificación telefónica en caso de no poder comunicarse por teléfono. Los contactos técnicos del grupo en el que el sistema reside recibirán una notificación por correo electrónico del portal PSM de Dell cuando el caso se resuelva.

Manejo de excepciones

Si el portal PSM de Dell no puede crear un caso de asistencia en el momento de la alerta, el caso será tratado como una excepción. El estado de alerta se establece como *Abierta*, y se recibe una notificación de excepción por correo electrónico marcada con *prioridad alta*.

Si el caso no se resuelve en 48 a partir de su creación, puede cancelar el alerta haciendo clic en el botón *Cerrar alerta*. Al transcurrir 48 horas, aparecen tres opciones en la columna Estado de caso de la pantalla Alertas:

- [Chat de asistencia](#) (consulte la [página 1-7](#))
- [Correo electrónico de asistencia](#) (consulte la [página 1-8](#))
- [Cierre de alertas](#) (consulte la [página 1-11](#))



Nota: Cerrar una alerta no cierra un caso abierto de Asistencia técnica. Únicamente la asistencia técnica de Dell puede cerrar un caso abierto.

Administración de alertas

Procedimiento: Para administrar alertas

1. Seleccione **Alertas** para acceder a la pantalla Alertas.

Esta pantalla muestra las alertas abiertas y cerradas Consulte la [figura 1-1](#) en la [página 1-3](#).

Figura 1-1. Alertas abiertas

Exportar a Excel

Informe de solicitudes de casos

Exportar a PDF

RisingStar >> RSV1

Show alerts for: All Devices

Open Alerts: 6

Severity	Alert Id	Service Tag	Device Name	Description	Open Alert Time	Case Status
!	152559437377247031	1K8Y3D1	www1.example.com	[EM] Processor for Windows - (1600) Processor sensor failed	6/30/2010 9:20 AM	!
!	152559437377247032	1K8Y3D1	www1.example.com	[EM] Processor for Windows - (1605)Proc sensor detected unrecoverable error	6/30/2010 9:20 AM	!
!	152559437377247033	1K8Y3D1	www1.example.com	[EM] Memory Prefailure for Windows - (1404) Memory device error	6/30/2010 9:20 AM	!
!	152559437377247035	1K8Y3D1	www1.example.com	[EM] Physical Disk for Windows - (2083) Physical disk rebuild failed	6/30/2010 10:50 AM	!
!	152559437377247036	1K8Y3D1	www1.example.com	[EM] Physical Disk for Windows - (2349) Bad disk block could not be re-assigned	6/30/2010 10:50 AM	!
!	152559437377247037	1K8Y3D1	www1.example.com	[EM] Electrical for Windows - (1150) Voltage sensor failed	6/30/2010 10:50 AM	!

40

Closed Alerts: 3

Severity	Alert Id	Service Tag	Device Name	Description	Closed Alert Time	Case Status
!	152559437377247051	1JWW6K1	10.10.102.9	[EM] Processor for Windows - (1600) Processor sensor failed	6/30/2010 12:00 PM	closed
!	152559437377247052	1JWW6K1	10.10.102.9	[EM] Processor for Windows - (1605)Proc sensor detected unrecoverable error	6/30/2010 12:00 PM	closed
!	152559437377247053	1JWW6K1	10.10.102.9	[EM] Memory Prefailure for Windows - (1404) Memory device error	6/30/2010 12:00 PM	closed

40

En esta pantalla puede realizar las siguientes tareas de administración de alertas:

- [Cambio de vista](#) (consulte a continuación)
- [Exportación de información de alertas](#) (consulte la [página 1-4](#))
- Generación de un [informe de solicitudes de casos](#) (consulte la [página 1-4](#))
- [Chat de asistencia](#) (consulte la [página 1-7](#))
- [Correo electrónico de asistencia](#) (consulte la [página 1-8](#))
- [Cierre de alertas](#) (consulte la [página 1-11](#))



Nota: Puede que el Chat de asistencia y el Correo electrónico de asistencia no estén disponibles en algunos países.

Cambio de vista

Procedimiento: Para cambiar la vista de la pantalla Alertas

1. **Seleccione *Alertas* para acceder a la pantalla Alertas.**
2. **Haga clic en la lista desplegable *Mostrar alertas para* para ver:**

- Todos los dispositivos
 - Dispositivos de almacenamiento
 - Servidores
3. **Si así lo desea, cambie la cantidad de alertas que se muestran de forma predeterminada en la pantalla Alertas. Para ello, seleccione una de las opciones de la *lista desplegable*:**
 - 15
 - 20
 - 40 (opción predeterminada)
 4. **Para avanzar a través de las páginas de alertas, utilice los botones con flechas de navegación que se encuentran en la parte inferior de la página.**

Exportación de información de alertas

Puede exportar la información que se presenta en la pantalla Alertas para distribuirla y/o visualizarla en los siguientes formatos:

- Microsoft Excel (XLS)
- Portable Document Format (PDF)

En los archivos exportados se mantiene el orden actual.

Procedimiento: Para exportar información de alertas

1. **Seleccione *Alertas* para acceder a la pantalla Alertas.**
2. **Exporte la información de alertas a un archivo de Microsoft Excel (XLS) o PDF:**
 - a. **Para las alertas abiertas, haga clic en los botones *Exportar a Excel* o *Exportar a PDF* que aparecen sobre la lista Alertas abiertas.**
 - b. **Para las alertas cerradas, haga clic en los botones *Exportar a Excel* o *Exportar a PDF* que aparecen sobre la lista Alertas cerradas.**

Aparecerá el cuadro de diálogo Descarga de archivo.
3. **Haga clic en el botón *Abrir* para abrir el archivo en el programa predeterminado de hoja de cálculo (XLS) o lector de PDF.**
 - a. **O bien, haga clic en el botón *Guardar* para guardar el archivo en el ordenador.**
 - b. **O bien, haga clic en el botón *Cancelar* para abandonar la operación.**

Informe de solicitudes de casos

La función de informes de solicitudes de casos permite generar un informe de todas las actividades de casos de asistencia automática para los dispositivos administrados. Puede utilizar filtros para elegir los datos que desea incluir en el informe.

Procedimiento: Para crear un informe de solicitudes de casos

1. Seleccione *Alertas* para acceder a la pantalla *Alertas*.

Consulte la [figura 1-1](#) en la [página 1-3](#).

2. Haga clic en el icono *Informe de solicitudes de casos* para ver el formulario correspondiente.

a. Si los campos de búsqueda están ocultos, haga clic en el botón *Mostrar criterios de búsqueda*.

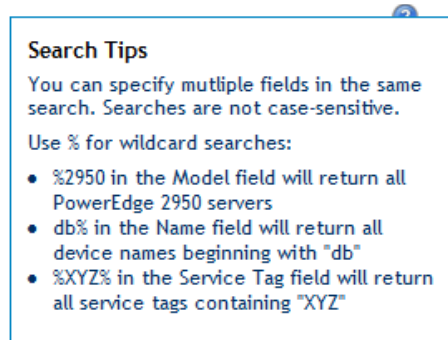
Los campos de búsqueda aparecerán directamente debajo del encabezado Informe de solicitudes de casos, con el botón Ocultar criterios de búsqueda visible para el usuario. Consulte la [figura 1-2](#).

Figura 1-2. Campos de búsqueda de alertas

3. Para ver sugerencias sobre los criterios de búsqueda, deslice el cursor sobre el *icono Ayuda* de color azul que se encuentra junto al enlace *Ocultar criterios de búsqueda*.

Aparecerá una ventana emergente de sugerencias. Consulte la [figura 1-3](#).

Figura 1-3. Sugerencias de criterios de búsqueda de alertas



4. Seleccione el dominio de administración de la lista desplegable *Dominios*.

5. **Seleccione *Estado de alerta* de la lista desplegable. Las opciones incluyen:**
 - Todas las alertas
 - Cerrada
 - Abierta
 - Confirmada
 6. **Si lo conoce, introduzca el *número de caso* en el campo de texto.**
 7. **Si la conoce, introduzca la *etiqueta de servicio* en el campo de texto.**
 8. **Haga clic en el campo *Fecha de inicio de apertura de alerta* para visualizar un calendario.**
- Consulte la [figura 1-4](#).

Figura 1-4. Selección de fechas de informes de solicitudes de casos

The screenshot shows the Dell Proactive Systems Management interface. At the top is a navigation bar with the Dell logo and links to Home, Assets, Alerts, Preferences, and Reports. Below this is a sub-navigation bar with Assets, Alerts, Remote Diagnostics, and Service Contract. The main content area is titled 'Case Request Report'. It features a search section with filters for Domains (RSVI), Alert Status (All Alerts), Case Number, Service Tag, and Alert Open Start Date. A calendar for July 2010 is displayed, with the date 12 highlighted. The calendar is framed by a red border.

- a. **Seleccione el mes de inicio mediante las flechas para avanzar y retroceder.**
- b. **Seleccione el día de inicio haciendo clic en el calendario.**
9. **Haga clic en el campo *Fecha de fin de apertura de alerta* para visualizar un calendario.**
 - a. **Seleccione el mes de finalización mediante las flechas para avanzar y retroceder.**
 - b. **Seleccione el día de finalización haciendo clic en el calendario.**
10. **Haga clic en el campo *Fecha de inicio de resolución de alerta* para visualizar un calendario.**

- a. Seleccione el mes de inicio mediante las flechas para avanzar y retroceder.
 - b. Seleccione el día de inicio haciendo clic en el calendario.
11. Haga clic en el campo **Fecha de fin de resolución de alerta** para visualizar un calendario.
- a. Seleccione el mes de finalización mediante las flechas para avanzar y retroceder.
 - b. Seleccione el día de finalización haciendo clic en el calendario.
12. Haga clic en el botón **Enviar**.
- a. O bien, haga clic en el botón **Eliminar filtros** para eliminar los campos y comenzar nuevamente.

El informe de solicitudes de casos mostrará los datos que coincidan con el criterio utilizado. Consulte la [figura 1-5](#).

Figura 1-5. Datos de informes de solicitudes de casos

The screenshot shows the Dell Proactive Systems Management interface. The top navigation bar includes links for Home, Assets, Alerts, Preferences, and Reports. Below this, a sub-navigation bar highlights Alerts, with links for Assets, Alerts, Remote Diagnostics, and Service Contract. A 'Back To Alerts Report' link is present. The main section is titled 'Case Request Report' and features a 'Hide Search Criteria' link. The filter section includes dropdown menus for Domains (All Domains), Alert Status (All Alerts), and input fields for Case Number, Service Tag, Alert Open Start Date, Alert Open End Date, Alert Resolved Start Date, and Alert Resolved End Date. A 'Submit' button and a 'Clear Filters' link are at the bottom right of the filter section. Below the filters is a table of alerts.

Domain	Service Tag	Device Name	Alert Id	Description	Open Alert Time (UTC)	Closed Alert Time (UTC)	Alert St
RSVI	25C40D1	www1.example.com	15255943737730362	[EM] Electrical for Windows - (1150) Voltage sensor failed	7/27/2010 12:55:03 PM	7/27/2010 12:55:47 PM	opened

Chat de asistencia

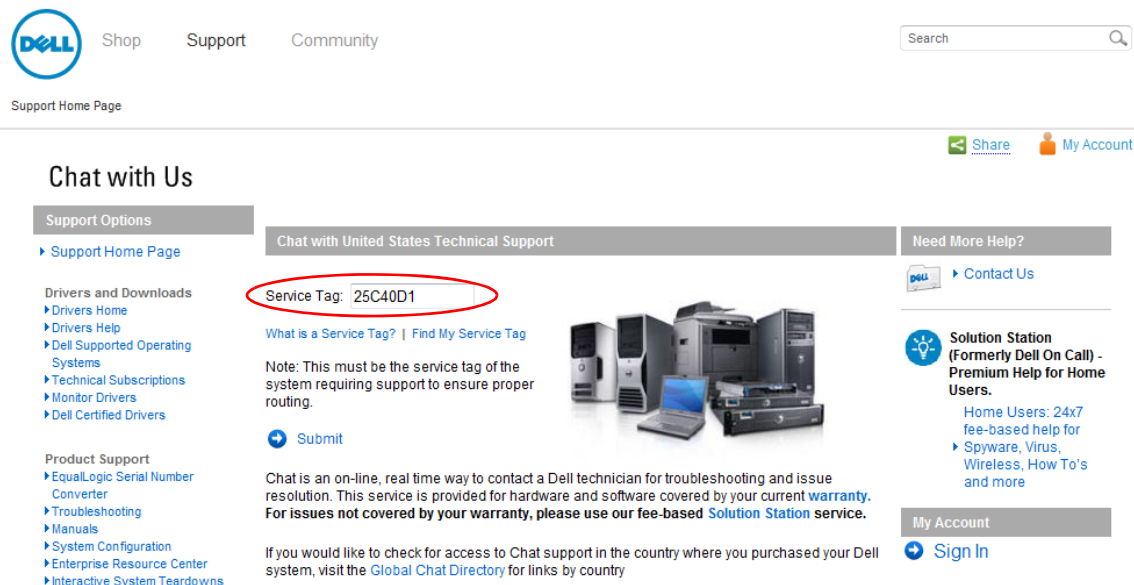
Esta opción le permite abrir una sesión de chat con un agente de asistencia técnica para empresas de Dell directamente desde la pantalla Alertas.

Procedimiento: Para abrir una sesión de chat de asistencia

1. Seleccione **Alertas** para acceder a la pantalla **Alertas**.
2. Haga clic en el botón **Chat de asistencia**.

Se abre la página de asistencia de chat de Dell con la etiqueta de servicio del dispositivo seleccionado ya completada. Consulte la [figura 1-6](#) en la [página 1-8](#).

Figura 1-6. Asistencia por chat de Dell



3. Haga clic en el botón *Enviar*.

Un agente de asistencia técnica para empresas de Dell iniciará una sesión de chat para resolver el inconveniente.

Correo electrónico de asistencia

Esta opción le permite enviar un mensaje de correo electrónico a un agente de asistencia técnica para empresas de Dell directamente desde la pantalla Alertas.

Procedimiento: Para enviar un mensaje de correo electrónico de asistencia

1. **Seleccione *Alertas* para acceder a la pantalla Alertas.**
2. **Haga clic en el botón *Correo electrónico de asistencia*.**

Se abre la página de asistencia técnica por correo electrónico de Dell con la etiqueta de servicio del dispositivo seleccionado ya completada. Consulte la [figura 1-7](#) en la [página 1-9](#).

Figura 1-7. Asistencia técnica por correo electrónico de Dell

Support Home Page

Share My Account

Email Hardware Warranty Support

Email Hardware Warranty Support for your Dell hardware or operating system issues.

Support Options Welcome Contact Problem

Support Home Page

Drivers and Downloads

- Drivers Home
- Drivers Help
- Dell Supported Operating Systems
- Technical Subscriptions
- Monitor Drivers
- Dell Certified Drivers

Product Support

- EqualLogic Serial Number Converter
- Troubleshooting
- Manuals
- System Configuration
- Enterprise Resource Center
- Interactive System Teardowns
- Parts & Upgrades
- My Product List
- Support History & Status
- Dispatch Status
- Customer Self Repair
- Express Service Code Converter
- Recall Information

Support by Topic

- Hot Topics
- Windows 7
- Windows XP
- Windows Vista
- Networking and Wireless
- Security & Virus
- Support Videos

System Summary

Service Tag:	25C40D1	Change Service Tag
System Type:	PowerEdge 2950	
Ship Date:	5/25/2007	
Dell IBU:	Americas	

My Account

Please login to create a Support Request.

[Sign In](#)

Please use the eMail process if you have one of the following issues:

- Question/issue with Battery
- Question/issue with BIOS
- Question/issue with CD or DVD Drive
- Question/issue with Damage
- Question/issue with Hard-Drive/Floppy/Zip-Drive
- Question/issue with Keyboard / Mouse
- Question/issue with Modem / Fax
- Question/issue with Monitor
- Question/issue with Network / Network Adapter
- Question/issue with Network
- Question/issue with No Power
- Question/issue with OpenManage Software
- Question/issue with Operating System
- Question/issue with Rack Hardware
- Question/issue with SCSI/RAID
- Question/issue with Tape Backup
- Question/issue with Driver or BIOS/Software/Hardware Update
- Question/issue with Video/Video Adapter/LCD
- Other Don't Know

For more complex issues please contact Us directly through Phone Support

[Continue](#)

Dell My Account allows you to track service requests, receive the latest Dell product information, personalized downloads and save time with pre-populated forms.

3. Haga clic en el botón *Continuar*.

Se abre la página de asistencia por correo electrónico de garantía de hardware de Dell. Consulte la [figura 1-8](#) en la [página 1-10](#).

Figura 1-8. Formulario de asistencia técnica por correo electrónico de Dell

Email Hardware Warranty Support

Email Hardware Warranty Support for your Dell hardware or operating system issues.

Support Options

- Support Home Page
- Drivers and Downloads
 - Drivers Home
 - Drivers Help
 - Dell Supported Operating Systems
 - Technical Subscriptions
 - Monitor Drivers
 - Dell Certified Drivers
- Product Support
 - EqualLogic Serial Number Converter
 - Troubleshooting
 - Manuals
 - System Configuration
 - Enterprise Resource Center
 - Interactive System Teardowns
 - Parts & Upgrades
 - My Product List
 - Support History & Status
 - Dispatch Status
 - Customer Self Repair
 - Express Service Code Converter
 - Recall Information
- Support by Topic
 - Hot Topics
 - Windows 7
 - Windows XP
 - Windows Vista
 - Networking and Wireless
 - Security & Virus
 - Support Videos
- Order Support
 - Order Status
 - Delivery
 - FAQs
 - Missing, Wrong or Damaged
 - Returns
- Warranty Information
 - Warranty Status

Welcome **Contact** **Problem**

You will be contacted by Dell representative via eMail within two hours. The two hour response will be within Dell Technical support hours of 8AM-6PM CST Monday-Friday (excluding holidays)

* - Indicates required fields

Contact Information

* First Name * Last Name

* Address

* City

* Choose a Country
Select a Country/Region

* St/Prov/Cnty:
Select a State

Postal/Zip Code

* Phone

Pager/Mobile

Fax

Preferred Contact Method
Email Not Applicable

* E-mail Address * Confirm E-mail Address

[Continue](#)

4. Introduzca toda la información requerida.
5. De manera opcional, introduzca cualquier otra información que permita acelerar el proceso de servicio.
6. Haga clic en el botón *Continuar* para enviar su solicitud.

Un agente de asistencia técnica para empresas de Dell intercambiará mensajes de correo electrónico con usted para resolver el inconveniente.

Cierre de alertas

Una vez que se abordó la alerta y se solucionó el problema, puede cerrarla.

Procedimiento: Para cerrar una alerta

1. **Seleccione *Alertas* para acceder a la pantalla *Alertas*.**
2. **Haga clic en el botón *Cerrar alerta*.**

El alerta aparecerá en la pantalla correspondiente como alerta cerrada. Consulte la [figura 1-9](#).



Nota: Una vez que esté cerrada una alerta, ya no podrá administrar la alerta o cambiar su estado.

Figura 1-9. Alertas cerradas

RisingStar >> RSV1 Case Request Report

Show alerts for: All Devices

Open Alerts: 6

Severity	Alert Id	Service Tag	Device Name	Description	Open Alert Time	Case Status
!	152559437377247031	1K8Y3D1	www1.example.com	[EM] Processor for Windows - (1600) Processor sensor failed	6/30/2010 9:20 AM	  
!	152559437377247032	1K8Y3D1	www1.example.com	[EM] Processor for Windows - (1605)Proc sensor detected unrecoverable error	6/30/2010 9:20 AM	  
!	152559437377247033	1K8Y3D1	www1.example.com	[EM] Memory Prefailure for Windows - (1404) Memory device error	6/30/2010 9:20 AM	  
✖	152559437377247035	1K8Y3D1	www1.example.com	[EM] Physical Disk for Windows - (2083) Physical disk rebuild failed	6/30/2010 10:50 AM	  
✖	152559437377247036	1K8Y3D1	www1.example.com	[EM] Physical Disk for Windows - (2349) Bad disk block could not be reassigned	6/30/2010 10:50 AM	  
!	152559437377247037	1K8Y3D1	www1.example.com	[EM] Electrical for Windows - (1150) Voltage sensor failed	6/30/2010 10:50 AM	  

40

Closed Alerts: 3

Severity	Alert Id	Service Tag	Device Name	Description	Closed Alert Time	Case Status
!	152559437377247051	1JWW6K1	10.10.102.9	[EM] Processor for Windows - (1600) Processor sensor failed	6/30/2010 12:00 PM	closed
!	152559437377247052	1JWW6K1	10.10.102.9	[EM] Processor for Windows - (1605)Proc sensor detected unrecoverable error	6/30/2010 12:00 PM	closed
!	152559437377247053	1JWW6K1	10.10.102.9	[EM] Memory Prefailure for Windows - (1404) Memory device error	6/30/2010 12:00 PM	closed

40

Capítulo 2

Administración de usuarios

En este capítulo se describe cómo administrar usuarios por medio del portal Dell Proactive Systems Management.

Contenido del capítulo	Página
• Administración de usuarios	2-1
• Incorporación de usuarios	2-1
• Modificación de usuarios	2-5
• Eliminación de usuarios	2-6
• Eliminación de cuentas del portal PSM de Dell	2-6

Administración de usuarios

La pantalla Administración de usuarios permite realizar cuatro acciones:

- [Incorporación de usuarios](#) (consulte a continuación)
- [Modificación de usuarios](#) (consulte la [página 2-5](#))
- [Eliminación de usuarios](#) (consulte la [página 2-6](#))
- [Eliminación de cuentas del portal PSM de Dell](#) (consulte la [página 2-6](#))

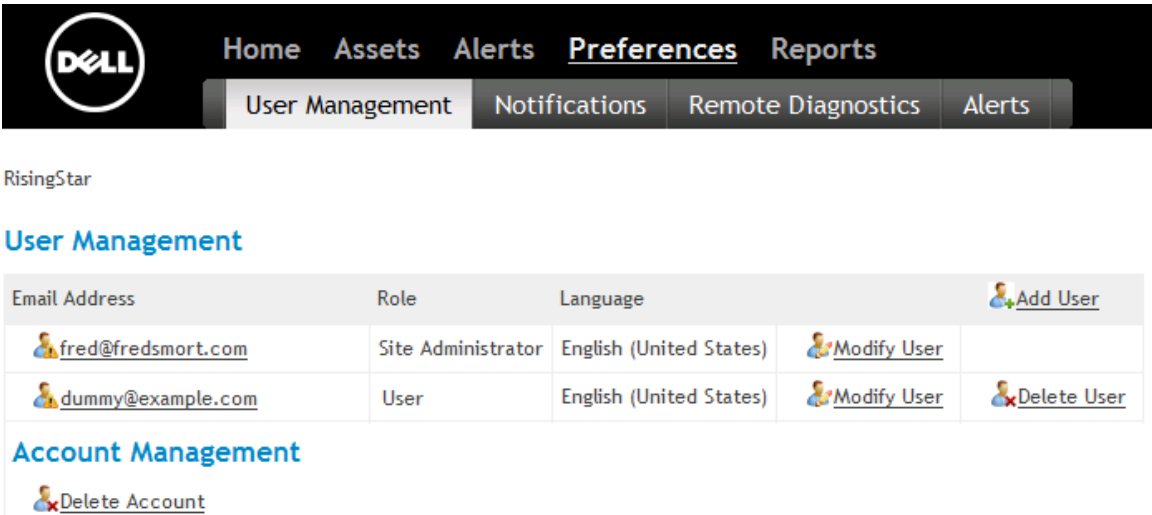
Incorporación de usuarios

Procedimiento: Para agregar un usuario

1. **Seleccione *Preferencias*.**
2. **Seleccione la ficha *Administración de usuarios*.**

Consulte la [figura 2-1](#) en la [página 2-2](#).

Figura 2-1. Pantalla Administración de usuarios



3. Haga clic en el icono **Agregar usuario**.

Aparece la pantalla Agregar usuario. Consulte la [figura 2-2](#).

Figura 2-2. Pantalla Agregar usuario

The 'Add User' dialog box is shown. It has an orange header with the title 'Add User' and a close button. The form contains the following fields:

- Email Address:
- Role:
- Country:
- Language:

At the bottom right, there are two buttons: 'Cancel' (with a red X icon) and 'Submit' (with a blue checkmark icon).

4. Introduzca la **dirección de correo electrónico** del nuevo usuario.

5. Seleccione la **función** del usuario de la lista desplegable.

- **Usuario:** Cuenta con derechos para administrar dispositivos, grupos de activos y alertas

- **Administrador del sitio:** Tiene derechos de usuario y además puede agregar, modificar y eliminar otros usuarios y modificar preferencias
6. **Seleccione el país del usuario de la lista desplegable.**
 7. **Seleccione el idioma del usuario de la lista desplegable.**
 8. **Haga clic en el botón *Enviar*.**
 - a. **O bien, haga clic en el icono *Cancelar* para abandonar la operación.**



Nota: Si intenta agregar una dirección de correo electrónico que ya se agregó, el sistema le solicitará que brinde una dirección diferente.

El explorador se actualizará para mostrar la página Administración de usuarios, donde aparecerá el nuevo usuario. El nuevo usuario recibirá un mensaje de correo electrónico de confirmación cuando se cree su cuenta.

9. **A continuación, el nuevo usuario debe crear un nombre de usuario y contraseña de inicio de sesión en Mi cuenta de Dell para la dirección de correo electrónico configurada anteriormente en**
<http://ecomm.dell.com/myaccount/login.aspx>.

Una vez que se haya creado la cuenta del usuario, se podrá avanzar al siguiente paso.

Procedimiento: Para activar el acceso del usuario al portal PSM de Dell



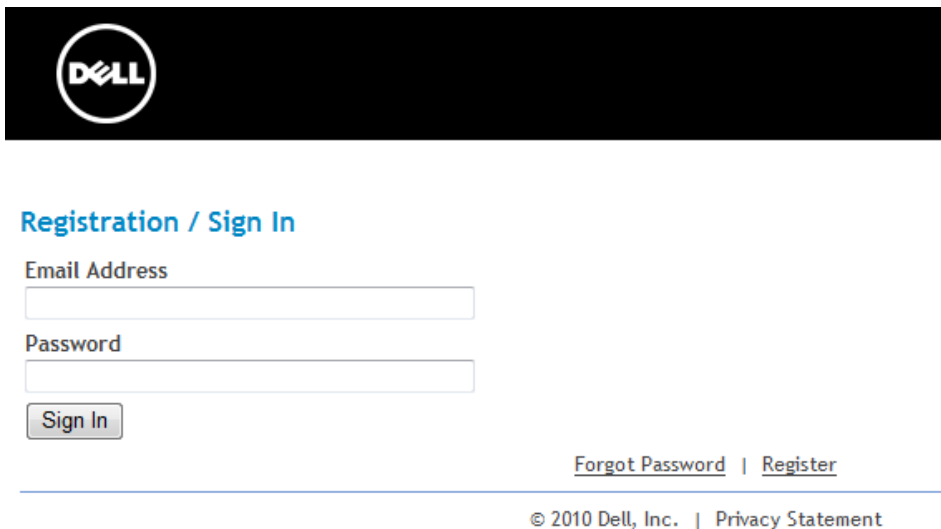
Sugerencia: El nuevo usuario debe realizar este procedimiento para:

- Crear su nombre de usuario y contraseña de inicio de sesión de Mi cuenta de Dell
 - Activar el acceso al portal PSM de Dell
-

1. **Abra el explorador web admitido (Internet Explorer 7 u 8 o Firefox) y acceda a <http://www.dell.com/proactive>.**
2. **Haga clic en el enlace *Comenzar ahora*.**
3. **Asegúrese de tener a mano con toda la información que se ofrece en la página y haga clic en el botón *Continuar*.**
4. **Lea el acuerdo de licencia de usuario final (EULA) y haga clic en *Acepto para continuar*.**
 - a. **O bien, haga clic en el enlace *No acepto* para abandonar la operación.**

Aparecerá la página Registro/Inicio de sesión Consulte la [figura 2-3](#) en la [página 2-4](#).

Figura 2-3. Página Registro/Inicio de sesión



Registration / Sign In

Email Address

Password

[Forgot Password](#) | [Register](#)

© 2010 Dell, Inc. | [Privacy Statement](#)

5. **Introduzca la siguiente información en los campos correspondientes:**
 - a. **Dirección de correo electrónico:** Es la dirección de correo electrónico que desea vincular con la cuenta
 - b. **Contraseña:** Es la contraseña que desea vincular con la dirección de correo electrónico
6. **Haga clic en el botón *Iniciar sesión*.**
 - a. **Si aún no tiene un nombre de usuario y contraseña principal o de Mi cuenta de Dell, haga clic en el enlace Registrar para acceder a la página de creación de Mi cuenta. Después de crear la cuenta, repita los pasos 1 a 6.**

Un mensaje de creación de cuenta se envía a la dirección de correo electrónico configurada, con un enlace para acceder a la página de inicio de sesión del portal PSM de Dell.



Precaución: Siempre debe utilizar la página de inicio de sesión para acceder al portal PSM de Dell. Si intenta utilizar la página Registro/Inicio de sesión, aparecerá un mensaje de error.

Modificación de usuarios

Esta opción permite cambiar la función de un usuario ya existente y también identificar usuarios que nunca iniciaron sesión en sus cuentas.



Sugerencia: Los usuarios que no han iniciado sesión en sus cuentas se indican por medio de asteriscos (*) que aparecen junto a sus direcciones de correo electrónico en la lista desplegable *Dirección de correo electrónico*.

Procedimiento: Para modificar un usuario ya existente

1. Haga clic en el icono **Modificar usuario** para que aparezca la pantalla **Modificar usuario**. Consulte la [figura 2-4](#).

Figura 2-4. Pantalla **Modificar usuario**

2. Seleccione la **dirección de correo electrónico** del usuario en la lista desplegable.
3. Seleccione la **función** del usuario de la lista desplegable:
 - **Usuario:** Cuenta con derechos para administrar dispositivos, grupos de activos y alertas
 - **Administrador del sitio:** Tiene derechos de usuario y además puede agregar, modificar y eliminar otros usuarios y modificar preferencias
4. Seleccione el **país** del usuario de la lista desplegable.
5. Seleccione el **idioma** del usuario de la lista desplegable.
6. Haga clic en el botón **Enviar**.
 - a. O bien, haga clic en el icono **Cancelar** para abandonar la operación.

El explorador se actualizará para mostrar la página Administración de usuarios, donde aparecerán los cambios de usuarios.

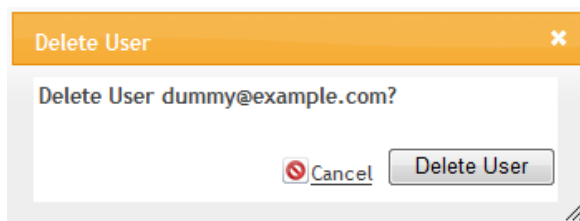
Eliminación de usuarios

Procedimiento: Para eliminar un usuario ya existente

1. Haga clic en el icono **Eliminar usuario** para que aparezca la pantalla **Eliminar usuario**.

Consulte la [figura 2-5](#).

Figura 2-5. Pantalla Eliminar usuario



2. Haga clic en el botón **Eliminar usuario**.
 - a. O bien, haga clic en el icono **Cancelar** para abandonar la operación.

El explorador se actualizará para mostrar la página Administración de usuarios, que ya no mostrará al usuario eliminado.

Eliminación de cuentas del portal PSM de Dell

Esta función sólo está disponible para usuarios con privilegios de Administrador del sitio, y permite eliminar a todos los usuarios de una cuenta del portal PSM de Dell. Además, todos los datos *acumulados durante el uso de la cuenta, lo que incluye, entre otros, dominios, grupos, dispositivos, alertas de dispositivos y detalles del descubrimiento, se eliminarán de forma irrevocable.*



Precaución: Asegúrese con sumo cuidado de que desea eliminar todos los datos antes de eliminar una cuenta del portal PSM de Dell, ya que se trata de una acción destructiva que no puede revertirse. La cuenta **no podrá** recuperarse.

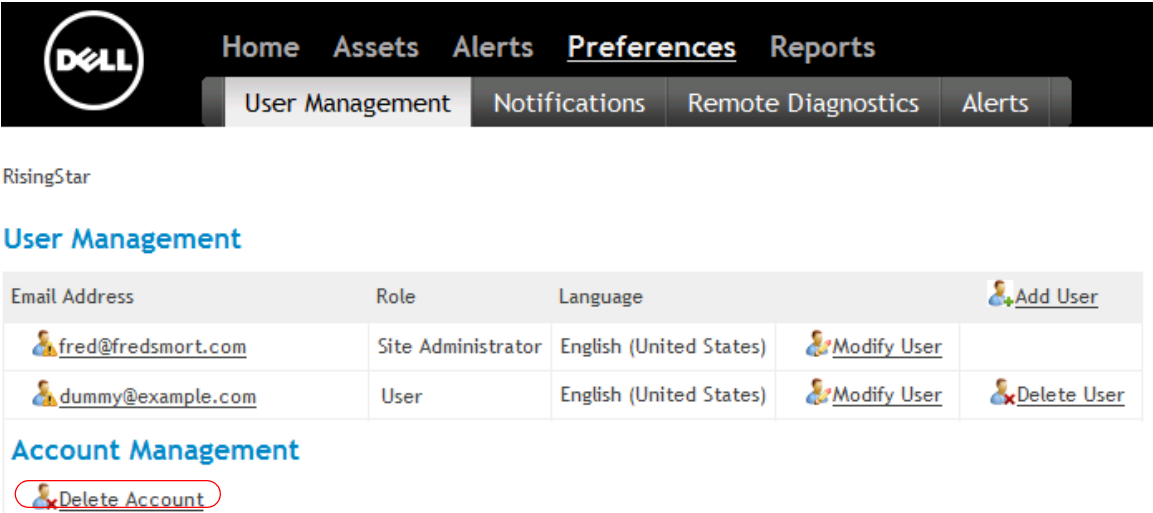
Si posteriormente desea volver a utilizar el portal PSM de Dell, deberá completar todo el procedimiento de configuración e implementación nuevamente.

Procedimiento: Para eliminar una cuenta de portal PSM de Dell

1. Seleccione **Preferencias**.
2. Seleccione la ficha **Administración de usuarios**.
3. Haga clic en el botón **Eliminar cuenta**.

Consulte la [figura 2-6](#) en la [página 2-7](#).

Figura 2-6. Botón Eliminar cuenta



La cuenta y todos los datos relacionados se eliminarán.

Capítulo 3

Administración de activos

En este capítulo se describe cómo administrar alertas, activos individuales, credenciales y contratos de servicio por medio del portal Dell Proactive Systems Management.

Contenido del capítulo	Página
• Administración de activos	3-2
• Visualización de alertas de activos	3-4
• Visualización de las políticas de supervisión de activos	3-5
• Búsqueda de activos	3-7
• Exportación de información de activos	3-8
• Movimiento de activos	3-9
• Eliminación de activos	3-10
• Cambio de credenciales	3-10
• Visualización del estado del descubrimiento	3-12
• Modo de mantenimiento	3-12
• Diagnóstico remoto	3-14
• Ejecución de diagnóstico remoto	3-15
• Visualización del informe de diagnóstico remoto	3-16
• Filtros del informe de diagnóstico remoto	3-18
• Exportación del informe de diagnóstico remoto	3-19
• Seguimiento de garantía externa a Dell	3-19
• Importación de contratos de servicio	3-20
• Edición de contratos de servicio	3-21
• Informe del contrato de servicio	3-24

Contenido del capítulo	Página
• Visualización del informe de contrato de servicio	3-24
• Exportación del informe de contrato de servicio	3-27

Administración de activos

El portal PSM de Dell puede utilizarse para ejecutar las siguientes funciones de administración de activos:

- [Visualización de alertas de activos](#)
(consulte la [página 3-4](#))
- [Visualización de las políticas de supervisión de activos](#)
(consulte la [página 3-5](#))
- [Búsqueda de activos](#)
(consulte la [página 3-7](#))
- [Exportación de información de activos](#)
(consulte la [página 3-8](#))
- [Movimiento de activos](#)
(consulte la [página 3-9](#))
- [Eliminación de activos](#)
(consulte la [página 3-10](#))
- [Cambio de credenciales](#)
(consulte la [página 3-10](#))
- [Visualización del estado del descubrimiento](#)
(consulte la [página 3-12](#))
- Colocación de dispositivos en el [Modo de mantenimiento](#)
(consulte la [página 3-12](#))
- [Ejecución de diagnóstico remoto](#)
(consulte la [página 3-15](#))
- [Visualización del informe de diagnóstico remoto](#)
(consulte la [página 3-16](#))
- [Filtros del informe de diagnóstico remoto](#)
(consulte la [página 3-18](#))
- [Exportación del informe de diagnóstico remoto](#)
(consulte la [página 3-19](#))
- [Importación de contratos de servicio](#)
(consulte la [página 3-20](#))
- [Edición de contratos de servicio](#)
(consulte la [página 3-21](#))
- [Visualización del informe de contrato de servicio](#)
(consulte la [página 3-24](#))
- [Exportación del informe de contrato de servicio](#)
(consulte la [página 3-27](#))

Para obtener más información acerca de la descarga de SilverStreak, consulte “Descarga e instalación de SilverStreak” en *Guía de implementación del portal Dell Proactive Systems Management*.

Visualización de detalles de activos

Procedimiento: Para ver los detalles de activos

1. Seleccione *Activos* para acceder a la pantalla *Activos*.

Consulte la [figura 3-1](#).

Figura 3-1. Pantalla de activos

Home **Assets** Alerts Preferences Reports

RisingStar >> RSV1

Import Service Contracts

Start a Discovery

Download SilverStreak

RSV1

Default

Active

Storage

Default

Fred (Not Connected)

Default

Assets

Hide Search Criteria

?

Device Name:

Service Tag:

IP Address:

Make:

Model:

Policy:

Device Type:

Select All

Select All

Select All

Submit

Clear Filters

You have selected 0 device(s)

30 devices found Page 1 of 1

Service Contract Report

Remote Diagnostics Report

☐	Alert Status	Device Name	Service Tag	IP Address	Make	Model	Policy	OS	Service Contract (days)
☐		10.10.82.192	73X45C1	10.10.82.192	Dell Inc.	PowerEdge 2950			
☐		10.10.02.1	VMware-50 37 d9 e8 80 49 ea 68-9	10.10.02.1	VMware, Inc.	VMware Virtual Platform			

2. Haga clic en el *nombre del dispositivo*.

Se mostrarán los detalles del activo seleccionado. Consulte la [figura 3-2](#) en la [página 3-4](#).

Figura 3-2. Pantalla de detalles de activos



[Home](#) [Assets](#) [Alerts](#) [Preferences](#) [Reports](#)

[Details](#) [Alerts](#) [Policy](#)

[<< Previous](#) [Next >>](#)

Asset Details

Model

PowerEdge 2950

Make

Dell Inc.

Service Tag

4JWW6K1

IP Address

10.10.102.19

Device Name

10.10.102.19

OS

Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition Service Pack 2

Type

Server

Service Contracts

Entitlement Name	Start Date	Expiration Date
Next Business Day Parts	10/23/2009	10/24/2010

Credential List

MyDell.remote --

Remote Diagnostics

Diagnostic Tool execution was failed on 8/13/2010 4:22:52 PM

Run Diagnostic Tool

 [Remote Diagnostics Report](#)

Maintenance Mode

Click suspend monitoring to put the device in maintenance mode.

Suspend Monitoring

[<< Back to List](#)

Visualización de alertas de activos

Procedimiento: Para ver las alertas de un dispositivo

1. **Seleccione *Activos* para acceder a la pantalla *Activos*.**
2. **Haga clic en el *nombre del dispositivo*.**

Se mostrarán los detalles del activo seleccionado. Consulte la [figura 3-2](#) anterior.

3. **Seleccione la ficha *Alertas***

Aparecerá una pantalla que muestra las alertas relacionadas con el activo, si las hay. Consulte la [figura 3-3](#) en la [página 3-5](#).

Figura 3-3. Pantalla de alertas

<< Previous Next >>

Device Name:
10.10.102.19

Service Tag:
4JWW6K1

Open Alerts: 7

Severity	Description	Open Alert Time (UTC)	Case	Case Status
Error	[TRAP]	8/11/2010 10:24 AM		
Error	[TRAP]	8/11/2010 10:24 AM		
Error	[TRAP]	8/11/2010 10:24 AM		
Error	[TRAP]	8/11/2010 10:24 AM		
Error	[TRAP]	8/11/2010 10:33 AM		
Error	[TRAP]	8/11/2010 10:33 AM		
Error	[TRAP]	8/12/2010 12:43 PM	800129668	Case -800129668

Alerts per page 40 ▼

Closed Alerts: 3

Severity	Description	Closed Alert Time (UTC)	Case	Case Status
Warning	[TRAP]	8/17/2010 8:18 AM		closed

Visualización de las políticas de supervisión de activos

Procedimiento: Para ver políticas de supervisión de activos

1. Seleccione **Activos** para acceder a la pantalla **Activos**.

Cuando se visualizan activos en la pantalla **Activos**, los iconos de Política indican cuál es la política de supervisión relacionada con cada activo. Consulte la [figura 3-4](#) en la [página 3-6](#).

Figura 3-4. Iconos de política

	Caso de asistencia automática
	Correo electrónico
	No administrado
	Ignorar

2. Haga clic en el *nombre del dispositivo*.

Se mostrarán los detalles del activo seleccionado. Consulte la [figura 3-2](#) en la [página 3-4](#).

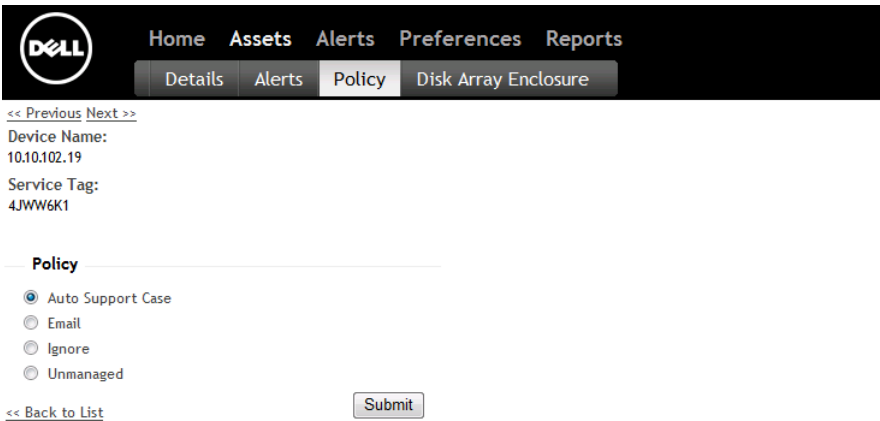
3. Seleccione la ficha *Política*.

Aparecerá una pantalla que muestra la política que administra el activo, si la hay. Consulte la [figura 3-5](#).



Sugerencia: Policies that are not available with an asset's currently-active service contracts are grayed out, and non-selectable.

Figura 3-5. Pantalla de políticas



Sugerencia: Para obtener más información sobre cómo cambiar la política de supervisión que administra un activo, consulte “Configuración de políticas de supervisión” en la *Guía de implementación del portal Dell Proactive Systems Management*.

Búsqueda de activos

Puede buscar activos específicos cuando necesite acceder rápidamente al estado de un dispositivo.

Procedimiento: Para buscar activos

1. Seleccione *Activos* para acceder a la pantalla *Activos*.

- a. Si los campos de búsqueda están ocultos, haga clic en el botón *Mostrar criterios de búsqueda*.**

Los campos de búsqueda aparecerán directamente debajo del encabezado *Activos*, con el botón *Ocultar criterios de búsqueda* visible para el usuario. Consulte la [figura 3-6](#).

Figura 3-6. Campos de búsqueda de activos

Assets

[Hide Search Criteria](#) 

Device Name:	Service Tag:	IP Address:	Make:
Model:	Policy:	Device Type:	
	Select All	Select All	

[Clear Filters](#)

- 2. Para ver sugerencias sobre los criterios de búsqueda, deslice el cursor sobre el *icono Ayuda* de color azul que se encuentra junto al enlace *Ocultar criterios de búsqueda*.**

Aparecerá una ventana emergente de sugerencias. Consulte la [figura 3-7](#).

Figura 3-7. Sugerencias de criterios de búsqueda de activos

Asset Search Tips

You can specify multiple fields in the same search. Searches are not case-sensitive.

Use % for wildcard searches:

- %2950 in the Model field will return all PowerEdge 2950 servers
- db% in the Name field will return all device names beginning with "db"
- %XYZ% in the Service Tag field will return all service tags containing "XYZ"

3. **Introduzca los criterios de búsqueda en uno o más campos de texto correspondientes:**
 - Marca
 - Nombre
 - Modelo
 - Etiqueta de servicio
 - Dirección IP
4. **Puede especificar aún más el criterio de búsqueda si selecciona:**
 - a. **Una política de supervisión en la lista desplegable *Política*.**
 - b. **Las opciones *Otros, Servidores o Almacenamiento* en la lista desplegable *Tipo de dispositivo*.**
5. **Haga clic en el botón *Enviar* para realizar la búsqueda.**
 - a. **O bien, haga clic en el botón *Eliminar filtros* para eliminar los campos y comenzar nuevamente.**



Sugerencia: Puede especificar varios campos en la misma búsqueda. Las búsquedas no distinguen mayúsculas y minúsculas. Puede usar el asterisco (*) para realizar búsquedas con caracteres comodines.

- *2950 en el campo Modelo dará como resultado todos los servidores PowerEdge 2950
 - db* en el campo Nombre dará como resultado nombres de dispositivos que empiecen con "db"
 - *XYZ* en el campo Etiqueta de servicio dará como resultado todas las etiquetas de servicio que incluyan "XYZ"
-

La lista de Activos se actualiza y la información se filtra de acuerdo con el criterio de búsqueda.

Exportación de información de activos

Puede exportar la información que se presenta en la pantalla Activos para distribuirla y/ o visualizarla en los siguientes formatos:

- Microsoft Excel (XLS)
- Portable Document Format (PDF)

Se exportan los datos de todas las páginas y pantallas de activos de acuerdo con el criterio de búsqueda actualmente utilizado. En los archivos exportados se mantiene el orden actual.



Sugerencia: Los filtros de criterios de búsqueda no se exportan y por lo tanto no aparecen en los resultados, por lo que no es necesario ocultarlos antes de exportar la información de los activos.

Procedimiento: Para exportar información de activos

1. **Seleccione *Activos* para acceder a la pantalla *Activos*.**
2. **Para exportar un informe a un archivo en formato Microsoft Excel (XLS) o PDF, haga clic en los botones *Exportar a Excel* o *Exportar a PDF*.**
Aparecerá el cuadro de diálogo Descarga de archivo.
3. **Haga clic en el botón *Abrir* para abrir el archivo en el programa predeterminado de hoja de cálculo (XLS) o lector de PDF.**
 - a. **O bien, haga clic en el botón *Guardar* para guardar el archivo en el ordenador.**
 - b. **O bien, haga clic en el botón *Cancelar* para abandonar la operación.**

Movimiento de activos

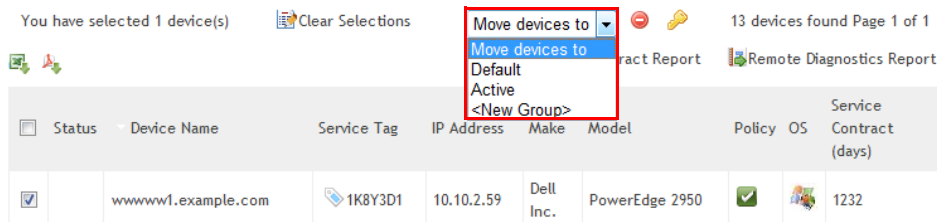
Los activos sólo pueden trasladarse entre grupos *que residen en el mismo* dominio de administración. Para colocar los activos en un dominio diferente, primero debe eliminarlos y luego descubrirlos en el nuevo dominio de administración. Consulte [“Eliminación de activos”](#) en la [página 3-10](#).

Procedimiento: Para mover activos a otro grupo

1. **Seleccione *Activos* para acceder a la pantalla *Activos*.**
2. **Seleccione las *casillas de verificación* correspondientes a los activos que desea mover.**

Un panel con las operaciones de activos disponibles aparecerá sobre la lista de dispositivos. Consulte la [figura 3-8](#).

Figura 3-8. Cuadro de diálogo Seleccionar grupo



3. **Elija el nuevo grupo de activos en la lista desplegable *Mover dispositivos* a.**
Aparecerá una ventana de diálogo para solicitarle que confirme el procedimiento.
4. **Haga clic en el botón *Aceptar*.**
 - a. **O bien, haga clic en el botón *Eliminar selecciones* para dejar en blanco las casillas y comenzar nuevamente.**
 - b. **O bien, haga clic en el botón *Cancelar* para abandonar la operación.**

Eliminación de activos

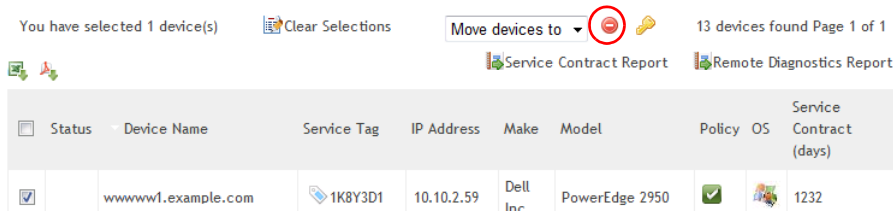


Precaución: Cuando elimina un activo, también se eliminan todas las alertas relacionadas con ese activo. Es una acción irrevocable.

Procedimiento: Para eliminar activos

1. **Seleccione *Activos*, y luego las *casillas de verificación de los activos que desea mover*.**
2. Un panel con las operaciones de activos disponibles aparecerá sobre la lista de dispositivos. Consulte la [figura 3-9](#).

Figura 3-9. Icono Eliminar dispositivos



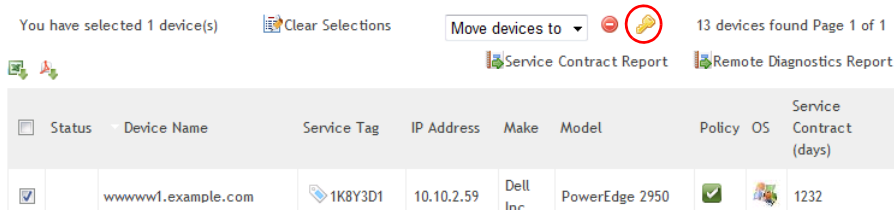
3. **Haga clic en el icono *Eliminar dispositivos*.**
Aparecerá un cuadro de diálogo de confirmación.
4. **Haga clic en el botón *Aceptar*.**
 - a. **O bien, haga clic en el botón *Eliminar selecciones* para dejar en blanco las casillas y comenzar nuevamente.**
 - b. **O bien, haga clic en el botón *Cancelar* para abandonar la operación.**

Cambio de credenciales

Procedimiento: Para cambiar las credenciales de activos

1. **Seleccione *Activos*, y luego las *casillas de verificación correspondientes a los activos cuyas credenciales desea cambiar*.**
Un panel con las operaciones de activos disponibles aparecerá sobre la lista de dispositivos. Consulte la [figura 3-10](#) en la [página 3-11](#).

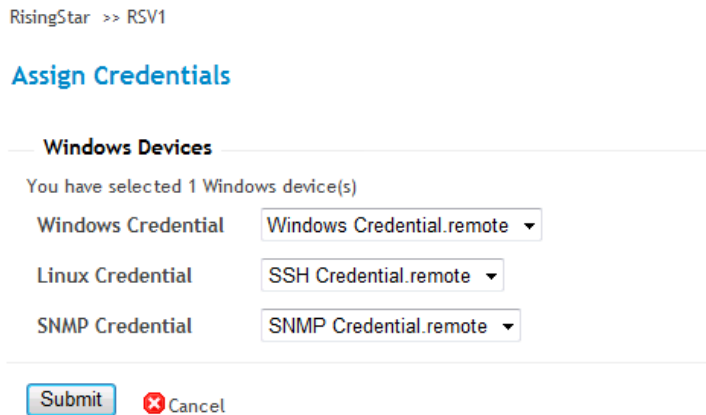
Figura 3-10. Icono Asignar credenciales



2. Haga clic en el icono *Asignar credenciales*.

Aparecerá la pantalla Asignar credenciales con las opciones de credenciales disponibles para el activo de Windows, Linux VMware o Dell PowerVault seleccionado. Consulte la [figura 3-11](#).

Figura 3-11. Pantalla Asignar credenciales



3. Seleccione las credenciales que desea asignar a los dispositivos en las listas desplegadas *Credencial de Windows*, *Credencial de Linux* o *Credencial de SNMP*.

4. Haga clic en el botón *Enviar*.

- a. O bien, haga clic en el botón *Cancelar* para abandonar la operación.

SilverStreak volverá a descubrir los dispositivos seleccionados con las credenciales recientemente asignadas.

Visualización del estado del descubrimiento

Consulte “Verificación de resultados del descubrimiento” en *Guía de implementación del portal Dell Proactive Systems Management* para obtener información acerca de la visualización del estado del descubrimiento.

Modo de mantenimiento

Al colocar en el modo de mantenimiento un dispositivo administrado por el portal Dell Proactive Systems Management se suspenden las notificaciones de alerta por correo electrónico y la función de caso de asistencia automática para ese dispositivo a fin de poder realizarle tareas de mantenimiento sin generar notificaciones de alertas falsas.

Mientras un dispositivo está en el modo de mantenimiento no se pierden los datos históricos ni se eliminan las alertas abiertas. Las alertas que surgen mientras el dispositivo está en el modo de mantenimiento se resuelven automáticamente. Esto permite obtener un registro histórico de alertas sin crear duplicados ni interrumpir las actividades de mantenimiento.

Procedimiento: Para colocar un dispositivo en modo de mantenimiento



Sugerencia: Es posible colocar un solo dispositivo o todos los dispositivos de un grupo en el modo de mantenimiento. Para obtener información sobre cómo colocar los dispositivos de un grupo en modo de mantenimiento, consulte “Edición de un grupo” en la *Guía de implementación del portal Dell Proactive Systems Management*.

1. **Seleccione Activos para acceder a la pantalla Activos.**
2. **Haga clic en el *nombre del dispositivo*.**

Se mostrarán los detalles del activo seleccionado. Consulte la [figura 3-2](#) en la [página 3-4](#).

3. **Haga clic en el botón *Suspender supervisión*.**

Consulte la [figura 3-12](#) en la [página 3-13](#).

Figura 3-12. Botón Suspend supervision

The screenshot shows the Dell Proactive Systems Management interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Assets', 'Alerts', 'Preferences', and 'Reports'. The 'Assets' tab is selected, and the 'Details' sub-tab is active. The 'Asset Details' section on the left lists the following information:

- Model: PowerEdge 2950
- Make: Dell Inc.
- Service Tag: 4JWW6K1
- IP Address: 10.10.102.19
- Device Name: 10.10.102.19
- OS: Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition Service Pack 2
- Type: Server

The 'Service Contracts' section shows a table with the following data:

Entitlement Name	Start Date	Expiration Date
Next Business Day Parts	10/23/2009	10/24/2010

The 'Credential List' section shows 'MyDell.remote'. The 'Remote Diagnostics' section indicates a failed diagnostic tool execution on 8/13/2010 at 4:22:52 PM, with a 'Run Diagnostic Tool' button and a link to the 'Remote Diagnostics Report'. The 'Maintenance Mode' section is highlighted with a red circle around the 'Suspend Monitoring' button. A tooltip message reads: 'Click suspend monitoring to put the device in maintenance mode.'

At the bottom left, there is a link: '<< Back to List'.

4. Realice las actividades de mantenimiento del dispositivo.

El dispositivo aparecerá en la lista Dispositivos con un icono de llave inglesa para indicar que está en modo de mantenimiento. Consulte la [figura 3-13](#).

Figura 3-13. Dispositivo en modo de mantenimiento

Assets

[Show Search Criteria](#)

You have selected 0 device(s) 30 devices found Page 1 of 1

[Service Contract Report](#) [Remote Diagnostics Report](#)

☐	Alert Status	Device Name	Service Tag	IP Address	Make	Model	Policy	OS	Service Contract (days)
☐		www.wwwwwwwwww.example.com	VMware-50 27 e9 5b de 71 50 b8-4	10.10.230.136	VMware, Inc.	VMware Virtual Platform			
☐		www.wwwwwwwwww.example.com	1K8Y3D1	10.10.2.59	Dell Inc.	PowerEdge 2950			1213

Procedimiento: Para sacar un dispositivo del modo de mantenimiento

1. **Seleccione *Activos* para acceder a la pantalla *Activos*.**

2. **Haga clic en el *nombre del dispositivo*.**

Se mostrarán los detalles del activo seleccionado. Consulte la [figura 3-14](#).

3. **Haga clic en el botón *Reanudar supervisión*.**

Figura 3-14. Botón Reanudar supervisión

The screenshot displays the Dell Proactive Systems Management interface. At the top, there is a navigation bar with the Dell logo and links for Home, Assets, Alerts, Preferences, and Reports. Below this, a sub-navigation bar shows Details, Alerts, and Policy. The main content area is divided into several sections:

- Asset Details:** A table showing information about the device:

Model	PowerEdge 2950
Make	Dell Inc.
Service Tag	4JWW6K1
IP Address	10.10.102.19
Device Name	10.10.102.19
OS	Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition Service Pack 2
Type	Server
- Credential List:** Shows a single entry: MyDell.remote --
- Remote Diagnostics:** A message states "Diagnostic Tool execution was failed on 8/13/2010 4:22:52 PM". Below this is a "Run Diagnostic Tool" button and a link to "Remote Diagnostics Report".
- Maintenance Mode:** A message says "Click 'Resume Monitoring' to continue monitoring on the device." Below this is a "Resume Monitoring" button, which is circled in red in the original image.
- Service Contracts:** A table showing service contract details:

Entitlement Name	Start Date	Expiration Date
Next Business Day Parts	10/23/2009	10/24/2010

El dispositivo aparecerá en la lista Dispositivos sin el icono de llave inglesa para indicar que no está en modo de mantenimiento.

Diagnóstico remoto

El portal PSM de Dell permite ejecutar las siguientes funciones de diagnóstico remoto:

- [Ejecución de diagnóstico remoto](#)
 - [Sobre el descubrimiento del dispositivo](#) (consulte la [página 3-15](#))
 - [Al generar alertas](#) (consulte la [página 3-15](#))
 - [A pedido](#) (consulte la [página 3-15](#))
- [Visualización del informe de diagnóstico remoto](#) (consulte la [página 3-16](#))

Ejecución de diagnóstico remoto

El portal PSM de Dell emplea dos utilidades de diagnóstico remoto por separado, de acuerdo con el tipo de activo.

- **Dell System E-Support Tool (DSET):** Para los dispositivos de servidores, la herramienta DSET puede ejecutarse en el momento del descubrimiento, la generación de alertas o a pedido.
- **Lasso:** Para los dispositivos de almacenamiento (a excepción de Dell PowerVault NX3000), Lasso puede ejecutarse en el momento de la generación de alertas o bajo pedido.



Sugerencia: Dado que los dispositivos Dell PowerVault NX3000 se administran como servidores, el portal PSM de Dell utiliza DSET y no Lasso para recopilar información de diagnóstico.

Sobre el descubrimiento del dispositivo

DSET puede configurarse para que se ejecute sobre el descubrimiento del dispositivo. De ser así, cada vez que se descubre un dispositivo de servidor en el portal PSM de Dell, DSET recopila información de diagnóstico que puede ser utilizada por el servicio de asistencia técnica de Dell de ser necesario.

Al generar alertas

DSET y Lasso pueden configurarse para que se ejecuten cuando se generan alertas. De ser así, cada vez que se genera un alerta para un dispositivo en el portal PSM de Dell, DSET (servidores) y/ o Lasso (dispositivos de almacenamiento) recopilan información de diagnóstico que puede ser utilizada por el servicio de asistencia técnica de Dell de ser necesario.



Sugerencia: Consulte “Configuración de diagnóstico remoto” en la *Guía de implementación del portal Dell Proactive Systems Management* para obtener más información sobre la configuración de las preferencias de ejecución automática de DSET y Lasso.

A pedido

Procedimiento: Para ejecutar diagnósticos a pedido

1. **Seleccione *Activos* para acceder a la pantalla *Activos*.**
2. **Haga clic en el *nombre del dispositivo*.**

Se mostrarán los detalles del activo seleccionado. Consulte la [figura 3-2](#) en la [página 3-4](#).

3. **Haga clic en el botón *Ejecutar herramienta de diagnóstico*.**

La pantalla Detalles de activos se actualiza y el mensaje “La herramienta de diagnóstico está ejecutándose” aparece sobre el botón Ejecutar herramienta de diagnóstico, que ahora está inactivo.

Visualización del informe de diagnóstico remoto

Puede visualizar el informe de diagnóstico remoto:

- [Para todos los dispositivos de un dominio de administración](#) (consulte la [página 3-16](#))
- [Para todos los dispositivos de un grupo](#) (consulte la [página 3-17](#))
- [Para un solo dispositivo](#) (consulte la [página 3-17](#))

El informe se carga automáticamente en el sector de asistencia técnica de Dell y no puede visualizarse desde el portal PSM de Dell.

Para todos los dispositivos de un dominio de administración

Procedimiento: Para ver el informe de diagnóstico remoto para todos los dispositivos de un dominio

1. **Seleccione *Activos* para acceder a la pantalla *Activos*.**
2. **Seleccione el *icono* del dominio de la vista de árbol.**
3. **Haga clic en el botón *Informe de diagnóstico remoto*.**

Aparecerá el informe de diagnóstico remoto correspondiente al dominio. Consulte la [figura 3-15](#) en la [página 3-17](#).

Figura 3-15. Informe de diagnóstico remoto de dominio

Remote Diagnostics Report

Start Date: 07/27/2010 End Date: 07/28/2010 Domains: RSVI Device Type: Select One

Submit Clear Filters

Domain	Device Name	Start Date	Run Type	Status	Message
RSVI	www1.example.com	7/27/2010 9:39:32 AM	DSET	Failed	Object reference not set to an instance of an
RSVI	www1.example.com	7/27/2010 11:10:30 PM	DSET	Finished	Executed Successfully
RSVI	www2.example.com	7/27/2010 9:38:29 AM	DSET	Failed	Cannot run Remote Task object: Check that D 10.9.102.172 because there is no SSH or wind device
RSVI	www3.example.com	7/27/2010 9:37:01 AM	DSET	Failed	Cannot run Remote Task object: Check that D 10.9.102.147 because there is no SSH or wind device
RSVI	www4.example.com	7/27/2010 9:40:22 AM	DSET	Failed	Object reference not set to an instance of an
RSVI	www4.example.com	7/27/2010 12:55:44 PM	DSET	Finished	Executed Successfully
RSVI	www5.example.com	7/27/2010 9:43:57 AM	DSET	Failed	Object reference not set to an instance of an
RSVI	10.10.102.186	7/28/2010 1:05:18 PM	DSET	Finished	Executed Successfully
RSVI	10.10.102.162	7/27/2010 9:39:46 AM	DSET	Failed	The DecodeWinCredFromSSCredentials using re failed: Unable to decrypt credentials stored on invalid decrypting password or credentials file vault password m

Controles de páginas Exportar a Excel Exportar a PDF

Para todos los dispositivos de un grupo

Procedimiento: Para ver el informe de diagnóstico remoto para todos los dispositivos de un grupo

1. **Seleccione Activos** para acceder a la pantalla Activos.
2. **Seleccione el icono del grupo de la vista de árbol.**
3. **Haga clic en el botón Informe de diagnóstico remoto.**

Aparecerá el informe de diagnóstico remoto correspondiente al grupo.

Para un solo dispositivo

Procedimiento: Para ver el informe de diagnóstico remoto para un solo dispositivo

1. **Seleccione Activos** para acceder a la pantalla Activos.
2. **Haga clic en el nombre del dispositivo.**

Se mostrarán los detalles del activo seleccionado. Consulte la [figura 3-2](#) en la [página 3-4](#).

3. Haga clic en el botón **Informe de diagnóstico remoto**.

Aparecerá el informe de diagnóstico remoto correspondiente al dispositivo seleccionado.

Filtros del informe de diagnóstico remoto

Procedimiento: Para filtrar el informe de diagnóstico remoto

1. Haga clic en el campo **Fecha de inicio** para visualizar un calendario.

Consulte la [figura 3-16](#).

Figura 3-16. Selección de fechas de diagnóstico remoto

The screenshot shows the Dell Remote Diagnostics Report interface. At the top, there are navigation tabs: Home, Assets, Alerts, Preferences, and Reports. Below these, there are sub-tabs: Assets, Alerts, Remote Diagnostics, and Service Contract. The main content area is titled "Remote Diagnostics Report". It features a form with fields for Start Date (07/27/2010), End Date (07/28/2010), Domains (RSVI), and Device Type (Select One). A "Submit" button and a "Clear Filters" link are also present. Below the form is a calendar for July 2010, with the date 27 highlighted in orange. The calendar is part of a table that displays diagnostic results, including Start Time, Run Type, Status, and Message.

Start Time	Run Type	Status	Message
7/27/2010 9:39:32 AM	DSET	Failed	Object reference not set to an instance of an
7/27/2010 1:10:30 PM	DSET	Finished	Executed Successfully
7/27/2010 9:38:29 AM	DSET	Failed	Cannot run Remote Task object: Check that D: 10.9.102.172 because there is no SSH or wind device
7/27/2010 9:37:01 AM	DSET	Failed	Cannot run Remote Task object: Check that D: 10.9.102.147 because there is no SSH or wind device

- a. Seleccione el mes de inicio mediante las flechas para avanzar y retroceder.
- b. Seleccione el día de inicio haciendo clic en el calendario.
2. Haga clic en el campo **Fecha final** para visualizar un calendario.
 - a. Seleccione el mes de finalización mediante las flechas para avanzar y retroceder.
 - b. Seleccione el día de finalización haciendo clic en el calendario.
3. Para cambiar el dominio de administración, seleccione uno en la lista desplegable **Dominio**.
4. Seleccione el **tipo de dispositivo** de la lista desplegable.

Puede seleccionar una de las siguientes opciones:

- Otros
- Servidores
- Almacenamiento

5. **Haga clic en el botón *Enviar*.**

El informe se actualizará para mostrar el criterio de filtro aplicado.

- a. **O bien, haga clic en el botón *Eliminar filtros para eliminar los criterios de filtro y comenzar nuevamente*.**

6. **Para cambiar el orden de visualización, haga clic en los *encabezados de columnas* del informe.**

7. **Para recorrer las pantallas, haga clic en los *controles de páginas* que aparecen en la barra de herramientas inferior.**

Exportación del informe de diagnóstico remoto

Procedimiento: Para exportar el informe a un archivo de Microsoft Excel (XLS) o PDF

1. **Haga clic en los botones *Exportar a Excel* o *Exportar a PDF*.**

Aparecerá el cuadro de diálogo Descarga de archivo.

2. **Haga clic en el botón *Abrir* para abrir el archivo en el programa predeterminado de hoja de cálculo (XLS) o lector de PDF.**

- a. **O bien, haga clic en el botón *Guardar* para guardar el archivo en el ordenador.**

- b. **O bien, haga clic en el botón *Cancelar* para abandonar la operación.**

Seguimiento de garantía externa a Dell



Nota: Esta función sólo está disponible con contratos de Dell ProSupport para toda la empresa.

El portal PSM de Dell puede mantener un seguimiento de la información de contrato de los dispositivos no pertenecientes a Dell además de los que pertenecen a Dell. La información del contrato de servicio de los dispositivos que no corresponden a Dell se encuentra disponible en el [Informe del contrato de servicio](#) (consulte la [página 3-24](#)). Sin embargo, no se incluye en las alertas de contrato de servicio que se envían por correo electrónico.

Existen dos formas de introducir información de contrato de servicio para dispositivos externos a Dell:

- [Importación de contratos de servicio](#) (consulte la [página 3-20](#))
- [Edición de contratos de servicio](#) (consulte la [página 3-21](#))

Importación de contratos de servicio

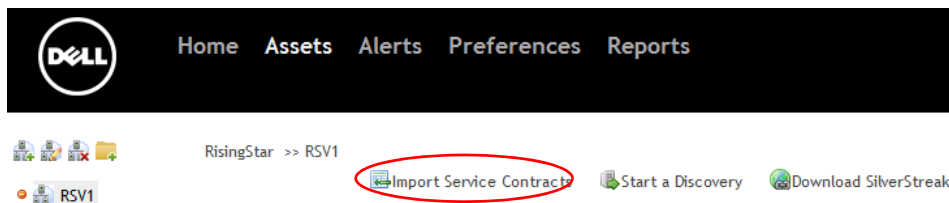
Puede importar la información de contrato de servicio de dispositivos externos a Dell para incluirla en el portal mediante un archivo de texto simple de valores separados por comas (comma-separated-value, CSV).

Procedimiento: Para importar contratos de servicio

1. Seleccione *Activos* para acceder a la pantalla *Activos*.

Consulte la [figura 3-17](#).

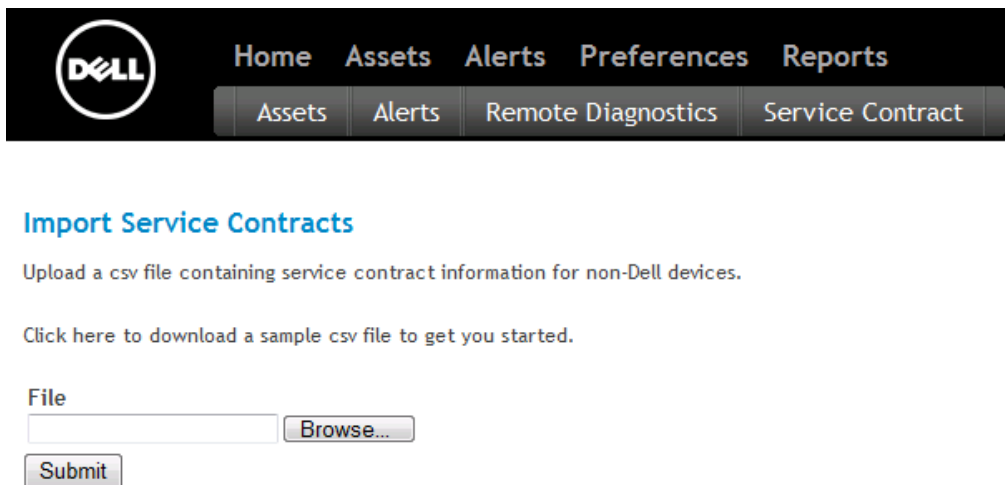
Figura 3-17. Icono Importar contratos de servicio



2. Haga clic en el icono *Importar contratos de servicio*.

Aparecerá la pantalla Importar contratos de servicio. Consulte la [figura 3-18](#).

Figura 3-18. Pantalla Importar contratos de servicio



3. **Para descargar una plantilla CSV de contratos de servicio que puede modificarse en Microsoft Excel, haga clic en el enlace ...descargar un archivo .csv de ejemplo... .**



Sugerencia: Si ya tiene un archivo que desea utilizar, prosiga en el [paso 4](#).

- Aparecerá el cuadro de diálogo Descarga de archivo para solicitarle que guarde el archivo.
- a. **Haga clic en el botón *Aceptar*.**
 - b. **Abra el archivo, complételo con sus datos y guárdelo.**
4. **Introduzca la ruta de acceso del archivo CSV en el campo *Archivo*.**
 5. **O bien, haga clic en el botón *Examinar...* para localizar y seleccionar el archivo.**
 6. **Haga clic en el botón *Enviar*.**

Edición de contratos de servicio

Puede agregar dispositivos externos a Dell a los contratos de servicio ya existentes desde la interfaz de usuario del portal PSM de Dell mediante la función Editar contrato de servicio. Esta función se ubica en la página de detalles de activos para los dispositivos que no pertenecen a Dell.

Procedimiento: Para editar un contrato de servicio

1. **Seleccione *Activos* para acceder a la pantalla *Activos*.**

Consulte la [figura 3-19](#).

Figura 3-19. Activo externo a Dell

You have selected 0 device(s) 13 devices found Page 1 of 1

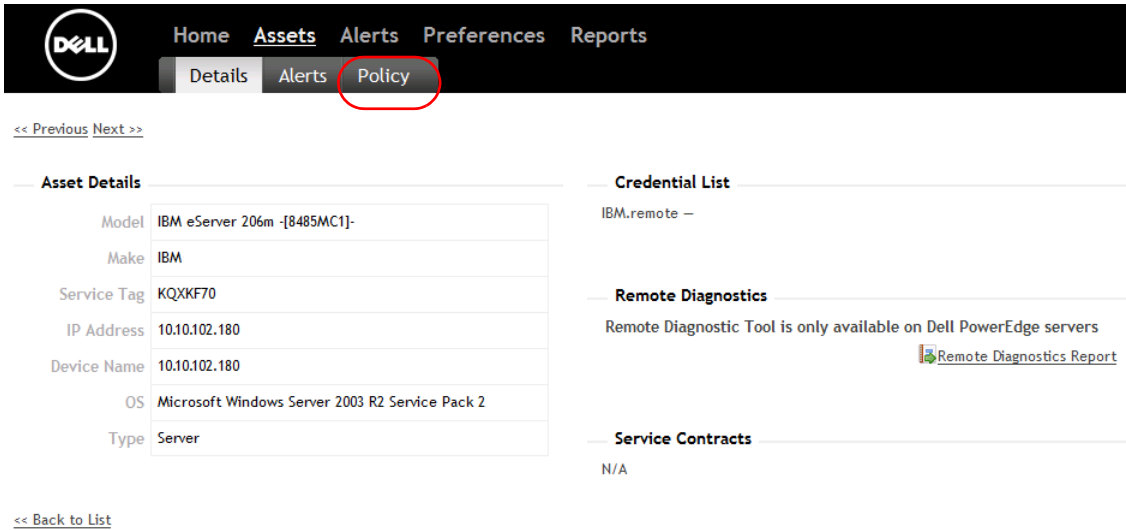
[Service Contract Report](#)
[Remote Diagnostics Report](#)

☐	Status	Device Name	Service Tag	IP Address	Make	Model	Policy	OS	Service Contract (days)
☐		10.10.102.180	KQXKF70	10.10.102.180	IBM	IBM eServer 206m - [8485MC1]-			

2. **Haga clic en el *nombre del dispositivo*.**

Se mostrarán los detalles del activo seleccionado. Consulte la [figura 3-20](#) en la [página 3-22](#).

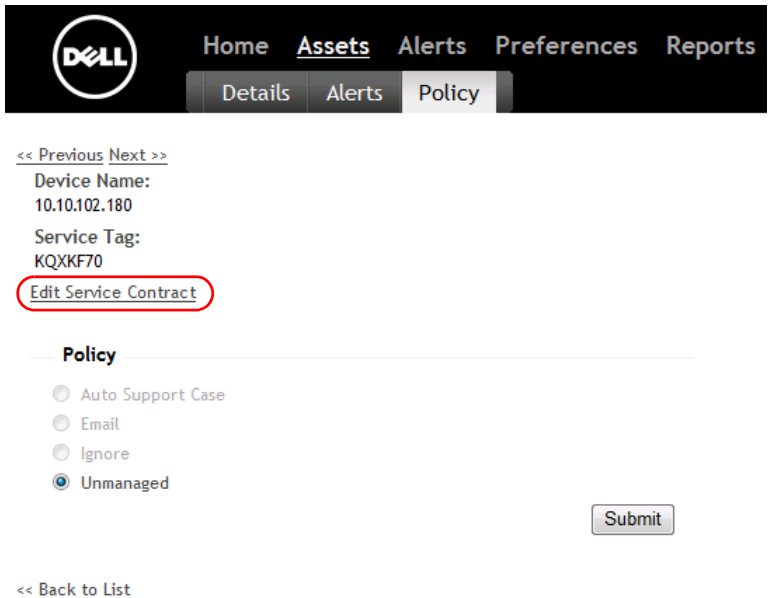
Figura 3-20. Detalles de activo externo a Dell



3. Haga clic en la ficha *Política*.

Aparecerá la información detallada de la política correspondiente al dispositivo. Consulte la [figura 3-21](#).

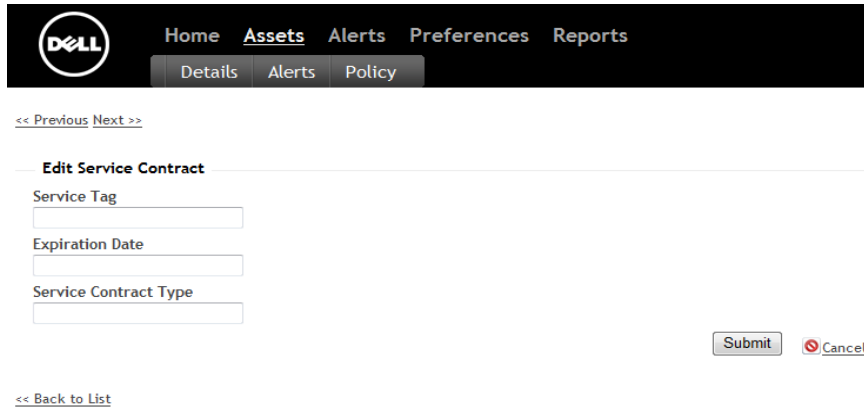
Figura 3-21. Detalles de política de activo externo a Dell



4. Haga clic en el enlace **Editar contrato de servicio**.

Aparecerá la pantalla Editar contrato de servicio. Consulte la [figura 3-22](#).

Figura 3-22. Pantalla Editar contrato de servicio



The screenshot shows the Dell 'Edit Service Contract' form. At the top is a navigation bar with the Dell logo and links for Home, Assets, Alerts, Preferences, and Reports. Below this is a sub-navigation bar with buttons for Details, Alerts, and Policy. The main form area is titled 'Edit Service Contract' and contains three input fields: 'Service Tag', 'Expiration Date', and 'Service Contract Type'. At the bottom right of the form are 'Submit' and 'Cancel' buttons. Navigation links '<< Previous Next >>' and '<< Back to List' are also visible.

5. Introduzca la siguiente información en los campos correspondientes:

- **Etiqueta de servicio:** Texto libre, con 50 caracteres como máximo
- **Fecha de vencimiento:** En formato de fecha localizada
- **Tipo de contrato de servicio:** Texto libre, con 100 caracteres como máximo

6. Haga clic en el botón **Enviar**.

- a. O bien, haga clic en el botón **Cancelar** para abandonar la operación.

7. Haga clic en la ficha **Detalles** para regresar a la pantalla **Detalles de activos**.

Se mostrará la nueva información de contrato de servicio. Consulte la [figura 3-23](#) en la [página 3-24](#).

Figura 3-23. Nueva información de contrato de servicio

Home

Assets

Alerts

Preferences

Reports

Details

Alerts

Policy

<< Previous

Next >>

Asset Details

Model

IBM eServer 206m -[8485MC1]-

Make

IBM

Service Tag

KQXKF70

IP Address

10.10.102.180

Device Name

10.10.102.180

OS

Microsoft Windows Server 2003 R2 Service Pack 2

Type

Server

Credential List

IBM.remote --

Remote Diagnostics

Remote Diagnostic Tool is only available on Dell PowerEdge servers

Remote Diagnostics Report

Service Contracts

Entitlement Name	Start Date	Expiration Date
4 Hour 7x24 Onsite	7/20/2010	7/26/2010

<< Back to List

Informe del contrato de servicio

Este informe permite ver los informes de garantía sobre los sistemas administrados de Dell y exportarlos o guardarlos para utilizarlos en otras aplicaciones, como Microsoft Office Excel.

Visualización del informe de contrato de servicio

Procedimiento: Para ver el informe de contrato de servicio

1. **Seleccione *Activos* para acceder a la pantalla *Activos*.**

Consulte la [figura 3-24](#).

Figura 3-24. Botón Informe de contrato de servicio

You have selected 1 device(s)

Clear Selections

Move devices to

13 devices found Page 1 of 1

Service Contract Report

Remote Diagnostics Report

☐	Status	Device Name	Service Tag	IP Address	Make	Model	Policy	OS	Service Contract (days)
☒		www1.example.com	1K8Y3D1	10.10.2.59	Dell Inc	PowerEdge 2950			1232

2. **Haga clic en el botón *Informe de contrato de servicio* para ver un conjunto de filtros que puede utilizar para ajustar la búsqueda.**

Consulte la [figura 3-25](#).

Figura 3-25. Filtros de búsqueda de informe de contrato de servicio

The screenshot shows the Dell Service Contract Report interface. At the top, there is a navigation bar with links: Home, Assets, Alerts, Preferences, and Reports. Below this, there are tabs: Assets, Alerts, Remote Diagnostics, and Service Contract. The Service Contract tab is selected. On the right, there is a link to 'Import Service Contracts' and a 'Hide Search Criteria' link with a question mark icon. The search filters section includes: Domains (All Domains), Service Tag (empty), Select Number Of Months (6 Months), and Include Expired Service Contracts (checkbox). There are 'Submit' and 'Clear Filters' buttons. Below the filters is a table with the following data:

Domain	Service Tag	Service Contract Type	Service Contract Expirations
RSVI	3K4RSL1	Complete Care	10/3/2010 11:59:59 PM

3. Para ver sugerencias sobre los criterios de búsqueda, deslice el cursor sobre el *icono Ayuda* de color azul que se encuentra junto al enlace *Ocultar criterios de búsqueda*.

Aparecerá una ventana emergente de sugerencias. Consulte la [figura 3-26](#).

Figura 3-26. Sugerencias de criterios de búsqueda de contratos de servicio

The screenshot shows a 'Search Tips' popup window. It contains the following text:

Search Tips
 You can specify multiple fields in the same search. Searches are not case-sensitive.
 Use % for wildcard searches:

- %2950 in the Model field will return all PowerEdge 2950 servers
- db% in the Name field will return all device names beginning with "db"
- %XYZ% in the Service Tag field will return all service tags containing "XYZ"

4. Para importar una lista de contratos de servicio de un archivo, haga clic en el botón *Importar contratos de servicio*.
 Consulte "[Importación de contratos de servicio](#)" en la [página 3-20](#) para obtener más información.
5. Seleccione el dominio de administración en la lista desplegable *Dominios*.
6. De forma opcional, escriba la *etiqueta de servicio* en el campo de texto.

7. **Utilice la lista desplegable *Seleccionar la cantidad de meses* para filtrar los datos y mostrar los contratos de servicio que se vencerán dentro del período seleccionado.**

El valor predeterminado es 6 meses.

8. **Opcionalmente, para incluir los contratos de servicio que ya caducaron, seleccione la casilla *Incluir dispositivos vencidos*.**
9. **Haga clic en el botón *Enviar*.**

- a. **O bien, haga clic en el botón *Eliminar filtros* para restablecer todos los campos y comenzar nuevamente.**

Aparecerá el informe de contrato de servicio con los datos filtrados de acuerdo con las opciones seleccionadas. Consulte la [figura 3-27](#).

Figura 3-27. Informe de contrato de servicio

Service Contract Report

Domains: Service Tag: Select Number Of Months: Include Expired Service Contracts: ☐

Domain	Service Tag	Service Contract Type	Service Contract Expirations
RSVI	61SKYF1	Technical Support	11/14/2010 12:00:00 AM
RSVI	61SKYF1	Technical Support	11/14/2010 12:00:00 AM
RSVI	61SKYF1	Next Business Day Onsite	11/13/2010 11:59:59 PM
RSVI	61SKYF1	Next Business Day Onsite	11/13/2010 11:59:59 PM

Controles de páginas

Exportar a Excel

Exportar a PDF

10. **Para cambiar el orden de visualización, haga clic en los *encabezados de columnas* del informe.**
11. **Para recorrer las diferentes pantallas de los contratos de servicio, haga clic en los *controles de páginas* que aparecen en la barra de herramientas inferior.**

Exportación del informe de contrato de servicio

Procedimiento: Para exportar el informe a un archivo de Microsoft Excel (XLS) o PDF

1. **Haga clic en los botones *Exportar a Excel* o *Exportar a PDF*.**
Aparecerá el cuadro de diálogo Descarga de archivo.
2. **Haga clic en el botón *Abrir* para abrir el archivo en el programa predeterminado de hoja de cálculo (XLS) o lector de PDF.**
 - a. **O bien, haga clic en el botón *Guardar* para guardar el archivo en el ordenador.**
 - b. **O bien, haga clic en el botón *Cancelar* para abandonar la operación.**

A

Activo

Detalles

ver, [3-3](#)

Información

exportación en formato Excel, [3-8](#)

exportación en formato PDF, [3-8](#)

exportar formato Excel, [3-8](#)

exportar formato PDF, [3-8](#)

Activos

Administración, [3-2](#)

Administrar, [3-2](#)

Buscar, [3-7](#)

Búsqueda, [3-7](#)

Colocación en el modo de mantenimiento, [3-12](#)

Eliminación, [3-10](#)

Eliminar, [3-10](#)

Mover, [3-9](#)

Movimiento, [3-9](#)

Visualización

detalles, [3-3](#)

Administración

Activos, [3-2](#)

Alertas, [1-1](#)

Usuarios, [2-1](#)

Administrar

Activos, [3-2](#)

Alertas, [1-1](#)

Usuarios, [2-1](#)

Agregar

Usuarios, [2-1](#)

Alertas

Administración, [1-1](#)

Administrar, [1-1](#)

Asistencia

chat, [1-7](#)

correo electrónico, [1-8](#)

Cerrar, [1-11](#)

Cierre, [1-11](#)

Manejo de excepciones, [1-2](#)

Ver, [3-4](#)

cambio de vista, [3-4](#)

Visualización, [3-4](#)

cambio de vista, [3-4](#)

B

Buscar

Activos, [3-7](#)

Búsqueda

Activos, [3-7](#)

C

Cambiar credenciales, [3-10](#)

Cambio de credenciales, [3-10](#)

Chat

Asistencia

alertas, [1-7](#)

Chat de asistencia

Alertas, [1-7](#)

Cierre de alertas, [1-11](#)

Contrato

Informe de servicio, [3-24](#)

generación, [1-4](#)

visualización, [3-24](#)

Contratos

Servicio

edición, [3-21](#)

editar, [3-21](#)

importación, [3-20](#)

importar, [3-20](#)

Contratos de servicio

Edición, [3-21](#)

Editar, [3-21](#)

Importación, [3-20](#)

Importar, [3-20](#)

Correo electrónico

Asistencia

alertas, [1-8](#)

Correo electrónico de asistencia

Alertas, [1-8](#)

Credenciales

- Cambiar, [3-10](#)
- Cambio, [3-10](#)

CSV

- Importación de contratos de servicio, [3-20](#)

Cuentas del Portal PSM

- Eliminación, [2-6](#)
- Eliminar, [2-6](#)

D

Detalles

- Activos
 - ver, [3-3](#)
 - visualización, [3-3](#)

Detalles de políticas de supervisión

- Ver, [3-5](#)
- Visualización, [3-5](#)

Diagnóstico

- Remoto, [3-14](#)
 - ejecución, [3-15](#)
 - ejecutar, [3-15](#)

Diagnóstico remoto, [3-14](#)

- Ejecución, [3-15](#)
- Ejecutar, [3-15](#)

E

Edición

- Contratos de servicio, [3-21](#)

Editar

- Contratos de servicio, [3-21](#)

Ejecución

- Informe de diagnóstico remoto, [3-15](#)

Ejecutar

- Informe de diagnóstico remoto, [3-15](#)

Eliminación

- Activos, [3-10](#)
- Cuentas del Portal PSM, [2-6](#)
- Usuarios, [2-6](#)

Eliminar

- Activos, [3-10](#)
- Cuentas del Portal PSM, [2-6](#)
- Usuarios, [2-6](#)

Estado

- Descubrimiento
 - visualización, [3-12](#)

Estado del descubrimiento

- Ver, [3-12](#)
- Visualización, [3-12](#)

Excel

Exportación

- información de activos, [3-8](#)
- información de alertas, [1-4](#)
- informe de contrato de servicio, [3-27](#)

Exportar

- información de activos, [3-8](#)
- información de alertas, [1-4](#)
- informe de contrato de servicio, [3-27](#)

Exportación

Información de activos

- Formato Excel, [3-8](#)
- Formato PDF, [3-8](#)

Información de alertas

- Formato Excel, [1-4](#)
- Formato PDF, [1-4](#)

Informe de contrato de servicio

- Formato Excel, [3-27](#)
- Formato PDF, [3-27](#)

Exportar

Información de activos

- Formato Excel, [3-8](#)
- Formato PDF, [3-8](#)

Información de alertas

- Formato Excel, [1-4](#)
- Formato PDF, [1-4](#)

Informe de contrato de servicio

- Formato Excel, [3-27](#)
- Formato PDF, [3-27](#)

G

Garantía, seguimiento

- externa a Dell, [3-19](#)

Generación

- Informe de solicitudes de casos, [1-4](#)

Generar

- Informe de solicitudes de casos, [1-4](#)

Grupos

- Colocación en el modo de mantenimiento, [3-12](#)

I

Importación

- Contratos de servicio, [3-20](#)

Importar

- Contratos de servicio, [3-20](#)

Incorporación

- Usuarios, [2-1](#)

Información de alertas
Exportación
Formato Excel, [1-4](#)
Formato PDF, [1-4](#)
Exportar
Formato Excel, [1-4](#)
Formato PDF, [1-4](#)
Informe
Contrato de servicio, [3-24](#)
ver, [3-24](#)
visualización, [3-24](#)
Solicitud de caso
generación, [1-4](#)
generar, [1-4](#)
Informe de contrato de servicio
Exportación
Formato Excel, [3-27](#)
Formato PDF, [3-27](#)
Exportar
Formato Excel, [3-27](#)
Formato PDF, [3-27](#)
Informe de diagnóstico
Remoto
exportación, [3-16](#)
exportar, [3-16](#)
ver, [3-16](#)
visualización, [3-16](#)
Informe de diagnóstico remoto
Exportación, [3-16](#)
Exportar, [3-16](#)
Ver, [3-16](#)
Visualización, [3-16](#)
Informe de solicitudes de casos
Generación, [1-4](#)
Generar, [1-4](#)
Informe del contrato de servicio, [3-24](#)
Ver, [3-24](#)
Visualización, [3-24](#)

M

Manejo de excepciones
Alertas, [1-2](#)
Modificación
Usuarios, [2-5](#)
Modificar
Usuarios, [2-5](#)
Modo
Mantenimiento
dispositivos, [3-12](#)
grupos, [3-12](#)

Modo de mantenimiento
Dispositivos, [3-12](#)
Grupos, [3-12](#)
Mover
Activos, [3-9](#)
Movimiento
Activos, [3-9](#)

P

PDF
Exportación
información de activos, [3-8](#)
información de alertas, [1-4](#)
informe de contrato de servicio, [3-27](#)
Exportar
información de activos, [3-8](#)
información de alertas, [1-4](#)
informe de contrato de servicio, [3-27](#)

S

Seguimiento
garantía
externa a Dell, [3-19](#)
Seguimiento de garantía externa a Dell, [3-19](#)

U

Usuarios
Administración, [2-1](#)
Administrar, [2-1](#)
Agregar, [2-1](#)
Eliminación, [2-6](#)
Eliminar, [2-6](#)
Incorporación, [2-1](#)
Modificación, [2-5](#)
Modificar, [2-5](#)

V

Ver
Activo
detalles, [3-3](#)
Alertas, [3-4](#)
cambio de vista, [3-4](#)
Detalles de políticas de supervisión, [3-5](#)
Estado del descubrimiento, [3-12](#)
Informe del contrato de servicio, [3-24](#)

Visualización

Activo

detalles, [3-3](#)

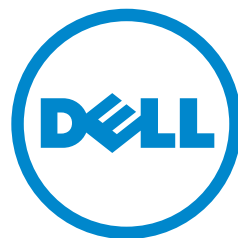
Alertas, [3-4](#)

cambio de vista, [3-4](#)

Detalles de políticas de supervisión, [3-5](#)

Estado del descubrimiento, [3-12](#)

Informe del contrato de servicio, [3-24](#)



300 Innovative Way
Nashua, NH 03062
Tel: 800-379-6538
Fax: 603-589-5855
www.dell.com